



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้ามหานคร บีทีเอส

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้ามหานคร บีทีเอส ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านในการเสียสละเวลาตอบคำถามนี้จนครบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นายบุญรัตน์ บุญรัตนกลิน

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21 - 30 ปี
() 3. 31 - 40 ปี () 4. 41 - 50 ปี
() 5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

() 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า () 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท.
() 3. อนุปริญญา/ ปวส. () 4. ปริญญาตรี
() 5. ปริญญาโท () 6. สูงกว่าปริญญาโท

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,001 - 20,000 บาท
() 3. 20,001 - 30,000 บาท () 4. 30,001 - 40,000 บาท
() 5. 40,001 - 50,000 บาท () 6. 50,001 บาท ขึ้นไป

5. อาชีพ

- () 1. นักเรียน / นักศึกษา () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 () 3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 () 5. พ่อบ้าน / แม่บ้าน () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ

6. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส
 () 3. หย่าร้าง / แยกกันอยู่/หม้าย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส

7. ท่านใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้า บีทีเอส โดยเฉลี่ยในแต่ละสัปดาห์บ่อยมากน้อยเพียงใด (เที่ยวไปนับเป็น 1 เที่ยว และเที่ยวกลับนับเป็น 1 เที่ยว)

- () 1. 1 - 2 เที่ยว () 2. 3 - 4 เที่ยว
 () 3. 5 - 6 เที่ยว () 4. 7 - 8 เที่ยว
 () 5. 9 - 10 เที่ยว () 6. มากกว่า 10 เที่ยว

8. ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้า บีทีเอส เป็นประจำ

เที่ยวไป

เที่ยวกลับ

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| () 1. 06.01 - 09.00 น. | () 1. 06.01 - 09.00 น. |
| () 2. 09.01 - 12.00 น. | () 2. 09.01 - 12.00 น. |
| () 3. 12.01 - 15.00 น. | () 3. 12.01 - 15.00 น. |
| () 4. 15.01 - 18.00 น. | () 4. 15.01 - 18.00 น. |
| () 5. 18.01 - 21.00 น. | () 5. 18.01 - 21.00 น. |
| () 6. 21.01 - 24.00 น. | () 6. 21.01 - 24.00 น. |

9. สถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส ที่ท่านใช้ ขึ้นและลงเป็นประจำ ในการเดินทางของท่าน

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- | | |
|----------------------------------|-------------------------|
| () 1. สถานีสยาม | () 2. สถานีชิดลม |
| () 3. สถานีอ่อนนุช | () 4. สถานีศาลาแดง |
| () 5. สถานีอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ | () 6. สถานีหมอชิต |
| () 7. สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ | () 8. สถานีสะพานตากสิน |
| () 9. สถานีอื่นๆ โปรดระบุ | |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © Chiang Mai University

All rights reserved

10. นอกจากใช้สถานีรถไฟ บีทีเอส เพื่อประโยชน์ในการเดินทางของท่านแล้ว ท่านยังใช้ประโยชน์อื่นใด จากสถานีรถไฟ บีทีเอส ได้อีก (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- () 1. ไม่ได้ใช้ประโยชน์อื่นๆ นอกจากโดยสารรถไฟอย่างเดียว
 - () 2. ใช้เป็นสถานที่นัดพบและรอคอยเพื่อน/ญาติ
 - () 3. เพื่อซื้อสินค้า เครื่องดื่ม อาหารว่างและบริการอื่นๆ จากร้านค้าในสถานี
 - () 4. ใช้เพื่อจุดประสงค์อื่นๆ โปรดระบุ
11. ท่านเคยสังเกตประเภทของร้านค้าในสถานีรถไฟ บีทีเอส ที่ท่านใช้บริการหรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- () 1. ไม่เคย เพราะไม่คิดว่าจะซื้อสินค้าที่นี่
 - () 2. เคย เพราะอยากทราบว่า มีสินค้าและบริการอะไรบ้าง
 - () 3. เคย เพราะต้องการหาซื้อสินค้าและบริการบางชนิดที่ต้องการ
 - () 4. เคย เพราะคิดว่าอาจมีความต้องการสินค้าและบริการที่มีอยู่ในอนาคต
 - () 5. เคย เพราะจะได้ใช้เป็นแหล่งซื้อสินค้าในเวลาที่ต้องการ ไม่ต้องไปหาซื้อที่อื่น
 - () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
12. ท่านเคยใช้บริการร้านค้าในสถานีรถไฟ บีทีเอส หรือไม่
- () 1. เคย (ข้ามไปตอบข้อ 15 ถึงข้อ 21)
 - () 2. ไม่เคย (ตอบข้อ 13 ข้อ 14 และข้ามไปตอบส่วนที่ 3)
13. สาเหตุที่ท่าน ไม่ได้ใช้ บริการร้านค้าในสถานีรถไฟ บีทีเอส (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- () 1. เป็นช่วงเวลาเร่งด่วนเพื่อไปทำงาน () 2. สินค้ามีราคาแพง
 - () 3. สินค้า/บริการไม่น่าสนใจ () 4. ร้านค้าเล็ก มีสินค้าให้เลือกน้อย
 - () 5. ร้านค้าไม่มีจุดสนใจและดึงดูดใจ () 6. ยังไม่มีความต้องการสินค้า/บริการ
 - () 7. สินค้าราคาปกติ ไม่มีการลดราคา () 8. อื่น ๆ โปรดระบุ
14. ในกรณีที่ท่านจะใช้บริการร้านค้าในสถานีรถไฟ บีทีเอส ในอนาคต ท่านจะใช้บริการ ด้วยเหตุผลใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)
- () 1. สินค้าที่ใช้หมดกระชั้นชิด ไม่มีเวลาไปซื้อที่อื่น
 - () 2. มีความสะดวกเนื่องจากเป็นทางผ่านที่ใช้ในการเดินทางเป็นประจำ
 - () 3. มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย เช่น มีการลดราคา มีของแถม
 - () 4. มีการตกแต่งร้านให้เป็นจุดสนใจ

- () 5. พนักงานขายมีทักษะในการเชิญชวนลูกค้า
 () 6. ยังตัดสินใจไม่ใช้บริการเหมือนเดิม
 () 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สำหรับท่านที่ไม่เคยใช้บริการร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้่า บีทีเอส เมื่อตอบข้อ 14 แล้วให้
 ข้ามไปตอบในส่วนที่ 3

15. ร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้่า บีทีเอส ที่ท่านใช้บริการ มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- () 1. ร้านกาแฟ เครื่องดื่ม () 2. ร้านขนม ขนมปัง เบเกอรี่
 () 3. ร้านหนังสือ นิตยสาร สิ่งพิมพ์ () 4. ร้านให้เช่าภาพยนตร์ ซีดี ดีวีดี เทปเพลง
 () 5. ธนาคาร บริการทางการเงิน () 6. ร้านเสื้อผ้า สินค้าแฟชั่น เครื่องประดับ
 () 7. ร้านสะดวกซื้อ / มินิมาร์ท () 8. อื่น ๆ โปรดระบุ

16. ช่วงเวลาใดที่ท่านซื้อสินค้าหรือบริการในสถานีรถไฟฟ้่า บีทีเอส **บ่อยครั้งที่สุด** (ตอบเพียงข้อ
 เดียว)
- () 1. ในช่วงระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน
 () 2. ในช่วงระหว่างการเดินทางจากที่ทำงานกลับไปที่บ้าน
 () 3. ในช่วงระหว่างการเดินทางในการทำงานระหว่างวัน
 () 4. ในช่วงระหว่างวัน เนื่องจากสถานที่ทำงานอยู่ใกล้สถานีรถไฟฟ้่า บีทีเอส
 () 5. อื่นๆ โปรดระบุ

17. เหตุผลที่ท่านใช้บริการร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้่า บีทีเอส (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- () 1. สะดวก เนื่องจากต้องผ่านประจำ () 2. มีสินค้า/บริการที่ต้องการ
 () 3. สินค้าสะดุดตา น่าสนใจ () 4. พนักงานขายประกาศเชิญชวน
 () 5. มีการลดราคา แจกของแถม () 6. อยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน
 () 7. เพื่อน ญาติ ฝากให้ซื้อของให้ () 8. อื่น ๆ โปรดระบุ

18. ในหนึ่งสัปดาห์ ท่านใช้บริการร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้่า บีทีเอส โดยเฉลี่ยกี่ครั้ง
- () 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง () 2. 1 - 2 ครั้ง
 () 3. 3 - 4 ครั้ง () 4. 5 - 6 ครั้ง
 () 5. 7 - 8 ครั้ง () 6. 9 - 10 ครั้ง
 () 7. มากกว่า 10 ครั้ง

19. สถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส ที่ท่านซื้อสินค้าหรือบริการ **มากที่สุด** (ตอบเพียงข้อเดียว)
- () 1. สถานีสยาม () 2. สถานีชิดลม
 () 3. สถานีอ่อนนุช () 4. สถานีศาลาแดง
 () 5. สถานีอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ () 6. สถานีหมอชิต
 () 7. สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ () 8. สถานีสะพานตากสิน
 () 9. สถานีอื่น โปรดระบุ
20. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส โดยเฉลี่ยครั้งละประมาณเท่าใด
- () 1. ไม่เกิน 100 บาท () 2. 101- 500 บาท
 () 3. 501 - 1,000 บาท () 4. มากกว่า 1,000 บาท
21. โดยปกติท่านชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยวิธีใด
- () 1. เงินสด
 () 2. บัตรเครดิต
 () 3. ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่ใช้
 () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

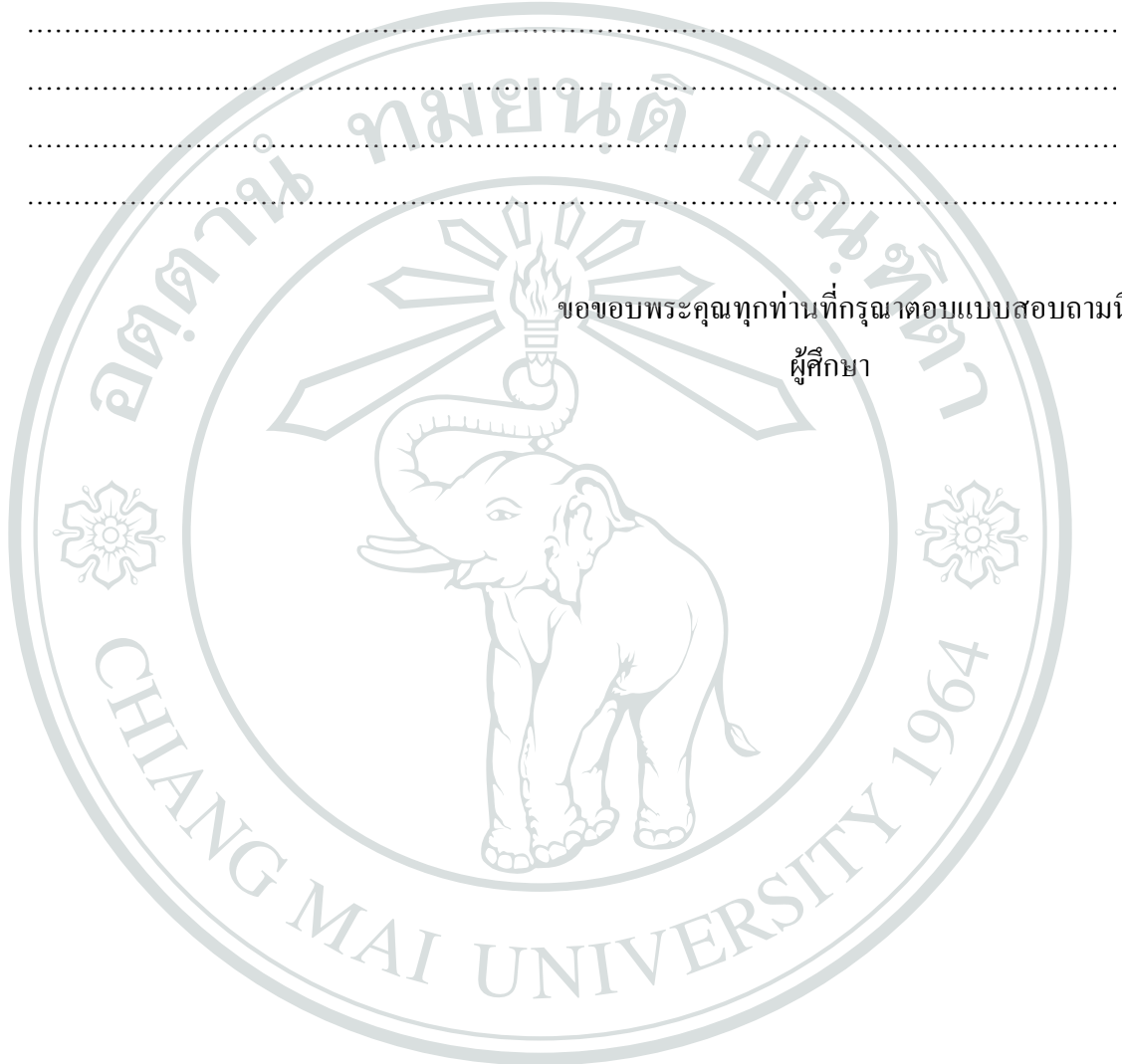
ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของตัวแปรส่วนประสมการค้ำปลีกที่มีผลต่อการใช้บริการร้านค้า
ในสถานีรถไฟ บีทีเอส

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความสำคัญของตัวแปรส่วนประสมการค้ำปลีกที่มี
ผลต่อการใช้บริการร้านค้าในสถานีรถไฟ บีทีเอส

ข้อที่	ตัวแปรส่วนประสมการค้ำปลีก	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	สิ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกทางกายภาพ					
2	ทำเลที่ตั้งของร้านค้าในสถานีรถไฟ					
3	ขนาดของร้านค้าที่ขายสินค้า/ให้บริการ					
4	การออกแบบตกแต่งร้านทันสมัย น่าสนใจ					
5	ร้านค้ามีบรรยากาศโปร่ง สบาย ไม่แออัด					
6	ความเป็นระเบียบในการจัดวางสินค้า					
7	เวลาในการเปิด - ปิดของร้านค้า					
8	สินค้า / การวางแผนการขายสินค้า					
9	มีความหลากหลายของสินค้า/บริการให้เลือก					
10	การจัดวางและแสดงสินค้าเป็นสัดส่วน					
11	ตรา ยี่ห้อของสินค้าเป็นที่รู้จักของผู้บริโภค					
12	สินค้ามีการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน					
13	สินค้ามีความทันสมัย สวยงาม แปลกใหม่					
14	สินค้ามีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ					
15	<u>การกำหนดราคา</u>					
16	ราคาสินค้า/บริการเหมาะสมกับคุณภาพ					
17	ราคาสินค้าสามารถต่อรองได้					
18	ราคาสินค้าไม่แตกต่างจากร้านค้าทั่วไป					
19	ราคาขายค่อนข้างมีมาตรฐาน					
20	สามารถจ่ายชำระด้วยบัตรเครดิตได้					

ข้อที่	ตัวแปรส่วนประสมการค้าปลีก	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	การส่งเสริมการตลาด					
18	มีการจัดรายการลดราคาสินค้า					
19	มีการแจกของแถมเมื่อซื้อสินค้า					
20	มีการแจกคู่มือใช้ลดราคาเมื่อซื้อครั้งต่อไป					
21	มีเอกสารข้อมูลอธิบายรายละเอียดของสินค้า					
22	มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในรถไฟฟ้า					
	ด้านบริการ					
23	มีการรับประกันคุณภาพสินค้า/บริการ					
24	สินค้าสามารถเปลี่ยนได้ตามเงื่อนไข					
25	มีการให้ข้อมูลสินค้า/บริการทางโทรศัพท์					
26	มีบริการจัดส่งสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ					
27	สามารถสั่งซื้อสินค้า/บริการทางโทรศัพท์					
28	สามารถสั่งซื้อสินค้า/บริการทางอินเทอร์เน็ต					
	การจัดองค์การ / บุคลากร					
29	พนักงานขายมีความรู้ในสินค้า/บริการนั้น					
30	มีพนักงานขายช่วยแนะนำเมื่อลูกค้าต้องการ					
31	พนักงานขายให้บริการอย่างรวดเร็ว					
32	พนักงานขายมีอัธยาศัยดีในการบริการ					
33	พนักงานขายมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อให้ร้านค้าในสถานีรถไฟ บีทีเอส สามารถให้บริการผู้มาใช้
บริการได้ดียิ่งขึ้น



ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้
ผู้ศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพแสดงร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส

Size 22.50 square meters (Exiting area) Trendy Salon

Typical Approved Area 22.50 sqm

- Size 22.5 square meters.
- Rental rate 3,000 – 5,000-/ sqm/month.
- Period of lease 1, 3 years.
- Booth Construction Allocated by client
- Operation hour BTS operate time 6.00 am – 12.00 pm.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

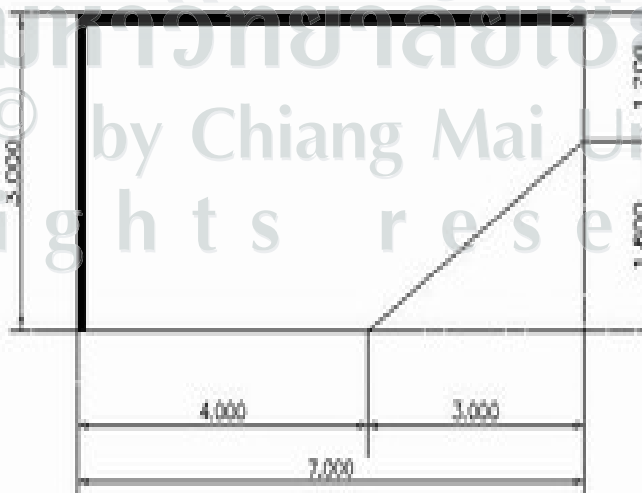
ภาพแสดงร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส

Typical Approved Area 18.00 sqm

- Size 18 square meters.
- Rental rate 3,000 – 5,000 :-/ sqm/month.
- Period of lease 1, 3 years.
- Booth Construction Allocated by client
- Operation hour BTS operate time 6.00 am – 12.00 pm.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพแสดงร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส

Typical Approved Area 15.00 sqm.

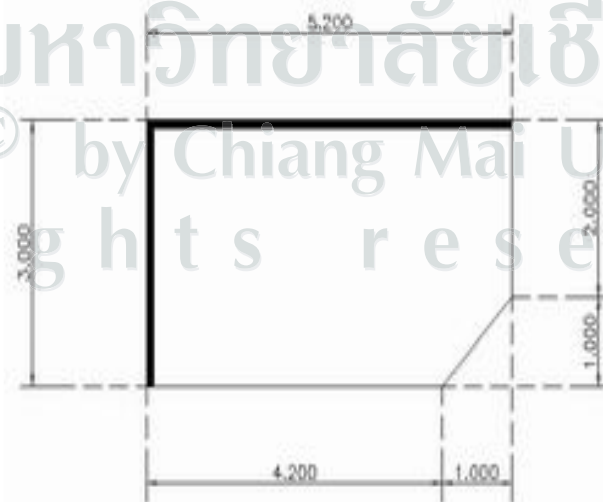
- Size 15 square meters.
- Rental rate 3,000 - 5,000 :-/ sqm/month.
- Period of lease 1, 3 years.
- Booth Construction Allocated by client
- Operation hour BTS operate time 6.00 am - 12.00 pm



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



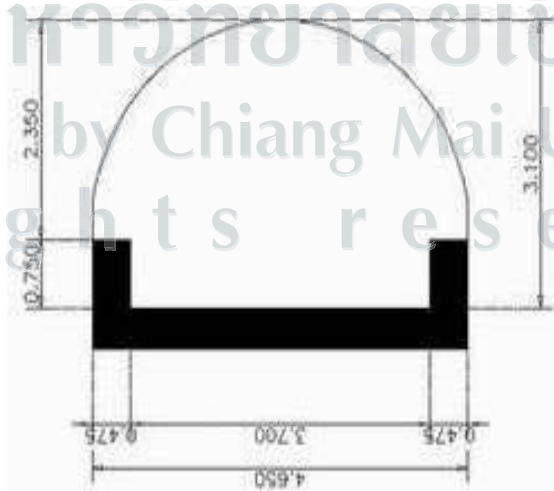
ภาพแสดงร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส

Typical Approved Area 12.00 sqm.

- Size 12 square meters.
- Rental rate 3,000 - 5,000 :-/ sqm/month.
- Period of lease 1, 3 years.
- Booth Construction Allocated by client
- Operation hour BTS operate time 6.00 am - 12.00 pm.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพแสดงร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส

Typical Approved Area 12.00 sqm.

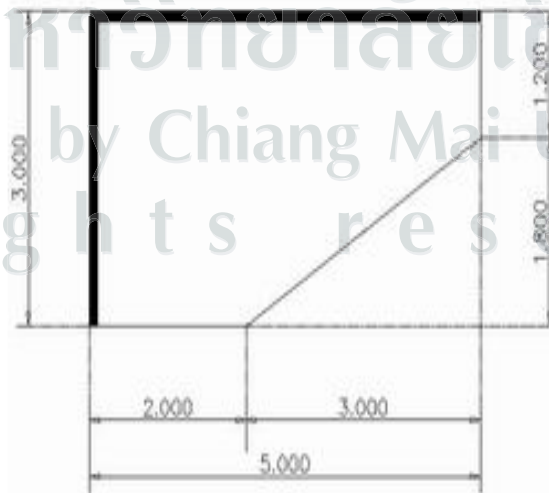
- Size 12 square meters.
- Rental rate 3,000 - 5,000 :-/ sqm/month.
- Period of lease 1, 3 years.
- Booth Construction Allocated by client
- Operation hour BTS operate time 6.00 am - 12.00 pm



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

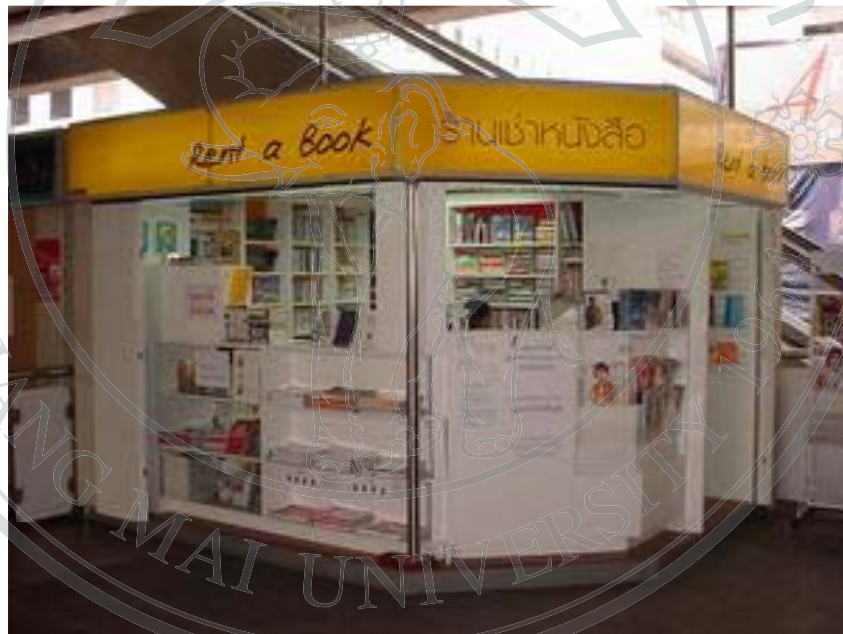
All rights reserved



ภาพแสดงร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส

Typical Approved Area 9.00 sqm.

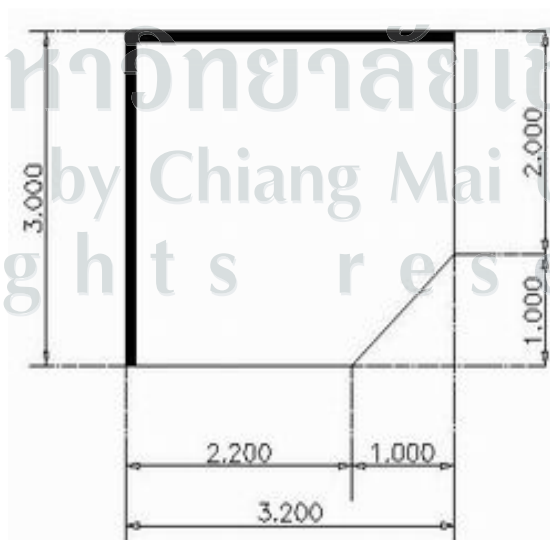
- Size 9 square meters.
- Rental rate 3,000 - 5,000 :-/ sqm/month.
- Period of lease 1, 3 years.
- Booth Construction Allocated by client
- Operation hour BTS operate time 6.00 am - 12.00 pm.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ภาพแสดงร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส

Size 2.4 square meters Oishi

- Size 2.4 sqm (1.2*2 m)
- Rental rate 30,000 - 40,000 :- / month
- Period 3 months



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพแสดงร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส

Size 2.4 square meters Soontra

- Size 2.4 sqm (1.2*2 m)
- Rental rate 30,000 - 40,000 :- / month
- Period 3 months



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพแสดงร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส

Size 2.4 square meters Unif

- Size 2.4 sqm (1.2*2 m)
- Rental rate 30,000 - 40,000 :- / month
- Period 3 months



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพแสดงร้านค้าในสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส

Size 2.4 square meters Fruit tea

- Size 2.4 sqm (1.2*2 m)
- Rental rate 30,000 - 40,000 :- / month
- Period 3 months



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายบุญรัตน์ บุญรัตนกลิน

วันเดือนปีเกิด

17 ตุลาคม 2508

ภูมิลำเนา

จังหวัดนครปฐม

ประวัติการศึกษา

ปี พ.ศ.2525

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย จังหวัดนครปฐม

ปี พ.ศ.2532

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ

(สาขาการบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการทำงาน

ปี พ.ศ.2532-2539

พนักงานบัญชี ระดับ 5

บริษัท สยามกลการ จำกัด

ปี พ.ศ.2539-2549

Senior Accountant

บริษัท เชมส์ วอเตอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ปี พ.ศ.2550-ปัจจุบัน

Accounting & Administration Manager

บริษัท ซีเอสเม็กซ์ (ไทยแลนด์) จำกัด