

### บรรณานุกรม

- กุลชาติ เวชสาร, การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540 : 108.
- ชาติยา จึงสุวดี. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการซื้อขายของผู้บริโภคในธุรกิจค้าปลีก ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่, 2540.
- ธงชัย สันติวงษ์. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด,  
2531.
- ธีรวิภา ชูคำ. “พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการศูนย์การค้าในอำเภอเมืองจังหวัด เชียงใหม่”.  
การ ค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.
- พงศา นวมครุฑ. “ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการค้าปลีกขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงใหม่  
ที่มีผลต่อการซื้อของผู้บริโภค”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กลยุทธ์การตลาด, (กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2534), หน้า 36.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาการศึกษา, 2538
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่ . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท  
ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2541.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา, 2539.
- สถิติแห่งชาติ จังหวัดเชียงใหม่. สำนักงาน. “สมุดรายงานสถิติ ปี 2544”.  
เอกสารประจำสำนักงานเชียงใหม่, 2544.
- ไทยรัฐ 6/03/45 สกู๊ปหน้า 1 – 5.
- เนสท์เล่ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด , 2544.
- Kotler, Philips. Marketing Management 2000 : 98.

## แบบสอบถาม



เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในไฮเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าที่ห้างไฮเปอร์มาร์เก็ต ซึ่งในแบบสอบถามนี้จะหมายถึง แม็คโคร คาร์ฟูร์ บิ๊กซี และ โลตัส ที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ ข้าพเจ้าขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ

นาย ทวีเดช ดวงวิจิตร

ผู้จัดทำ

รายละเอียดของแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยสามส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่ห้างไฮเปอร์มาร์เก็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. กรุณาตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนจนครบทุกหน้า

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างหรือหน้าข้อความที่เหมาะสม

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อายุ

- ( ) 1. น้อยกว่า 18 ปี ( ) 2. 18—24 ปี ( ) 3. 25—34 ปี ( ) 4. 35—44 ปี ( ) 5. 45 ปีขึ้นไป

ไป

2. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

3. สถานภาพครอบครัว

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. แยกกันอยู่ ( ) 4. หย่า

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  
( ) 3. อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า ( ) 4. ปริญญาตรี  
( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,000—20,000 บาท ( ) 3. 20,001—30,000 บาท  
( ) 4. 30,001—40,000 บาท ( ) 5. 40,000 บาทขึ้นไป

6. จำนวนคนในครอบครัว

- ( ) 1. 1 คน ( ) 2. 2—3 คน ( ) 3. 4—5 คน ( ) 4. 5 คนขึ้นไป

7. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน—นักศึกษา ( ) 2. แม่บ้าน ( ) 3. ธุรกิจส่วนตัว  
( ) 4. รับราชการ ( ) 5. ลูกจ้างบริษัทเอกชน  
( ) 6. รัฐวิสาหกิจ ( ) 7. อื่นๆ (ระบุ) .....

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อของท่านในการเลือกซื้อสินค้า

1. ความถี่ในการไปซื้อสินค้าที่ไฮเปอร์มาร์เก็ต

- ( ) 1. 1—2 ครั้ง/สัปดาห์ ( ) 2. 3—4 ครั้ง/สัปดาห์ ( ) 3. 1 ครั้ง/เดือน ( ) 4. 2—3 ครั้ง/เดือน

2. ลักษณะการใช้บริการของไฮเปอร์มาร์เก็ต

ไฮเปอร์มาร์เก็ตที่ท่านใช้บริการ	ลักษณะการใช้บริการ		
	เป็นประจำ	บางครั้ง	ไม่เคย
แม็คโคร			
โลตัส			
บิ๊กซี			
คาร์ฟูร์			

3. จำนวนเงินที่ใช้ซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง

- ( ) 1. น้อยกว่า 500 บาท    ( ) 2. 501 – 1,000 บาท    ( ) 3. 1,001 – 1,500 บาท  
 ( ) 4. 1,501 – 2,000 บาท    ( ) 5. 2,001 ขึ้นไป

4. โดยปกติทำใช้เวลาช่วงไหนในการใช้บริการ

- ( ) 1. 9.00 – 12.00 น.    ( ) 2. 12.01 – 13.00 น.    ( ) 3. 13.01 – 16.00 น.  
 ( ) 4. 16.00 – 19.00 น.    ( ) 5. หลัง 19.01 น.

5. โดยปกติท่านใช้เงินซื้อสินค้าประเภทใดในไฮเปอร์มาร์เก็ตมากที่สุด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของสินค้า	ไฮเปอร์มาร์เก็ต			
	แม็คโคร	โลตัส	บิ๊กซี	คาร์ฟูร์
1. เครื่องใช้ไฟฟ้า				
2. คอมพิวเตอร์				
3. อุปกรณ์ถ่ายภาพ				
4. อุปกรณ์สื่อสาร				
5. อุปกรณ์สำนักงาน				
6. อุปกรณ์กีฬา				
7. เครื่องมือช่าง				
8. อุปกรณ์ทำความสะอาด				
9. เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ เครื่องหนัง				
10. อาหาร เครื่องดื่ม				
11. หนังสือ				
12. ของเด็กเล่น				
13. สิ่งให้ความบันเทิง เช่น ซีดี วีซีดี เทปเพลง				
14. ผลิตภัณฑ์ในครัวเรือน				
15. ผลิตภัณฑ์สำหรับสัตว์เลี้ยง				
16. อื่นๆ (ระบุ) .....				

6. ท่านคิดว่าสื่อใดมีผลทำให้ไฮเปอร์มาร์เก็ตเป็นที่รู้จักของลูกค้า

สื่อ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1. โทรทัศน์					
2. โบรชัวร์ แผ่นพับ					
3. โปสเตอร์ ป้ายโฆษณา					
4. หนังสือพิมพ์					
5. วิทยุ					
6. นิตยสาร					
7. โฆษณาตีตรถ					
8. อื่นๆ (ระบุ) .....					

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากไฮเปอร์มาร์เก็ต

#### 1. ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากไฮเปอร์มาร์เก็ต

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1. การโฆษณา					
2. การประชาสัมพันธ์					
3. การขายโดยใช้พนักงานขาย					
4. การส่งเสริมการขาย					

#### 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากไฮเปอร์มาร์เก็ต

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
การส่งเสริมการขาย					
1. การลดราคา					
2. มีสินค้าทดลองใช้/ชิม					
3. ซื้อสินค้า 1 ชิ้น แถมสินค้า 2 ชิ้น					
4. ซื้อสินค้าครบจำนวนแถมฟรี 1 ชิ้น					
5. มีคูปองแลกรางวัล					
6. จับฉลากรางวัล					
7. ลดราคาครั้งต่อไป					
8. สะสมคูปอง					
9. ลดราคาสินค้าตามเทศกาลและโอกาสพิเศษ					
10. การชิงโชค					
12. การบริการที่ดีของพนักงาน					
13. อื่นๆ (ระบุ) .....					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
<b>ปัจจัยด้านราคาสินค้า</b>					
1. ราคาถูกกว่าร้านค้าอื่น ๆ					
2. คู่มีค่าเงิน					
3. ราคาสมเหตุสมผล					
4. มีป้ายราคาให้เห็น ได้ชัดเจน					
5. การคืนเงินส่วนต่างที่แพงกว่าห้างอื่น					
6. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
7. มีสินค้าที่จำหน่ายแบบยกแพ็คเกจที่ราคาถูกกว่า					
8. สามารถตรวจสอบราคาสินค้าได้จากเครื่อง ตรวจสอบราคา					
9. การคืนเงินส่วนต่างราคาสินค้าเมื่อพบว่าราคา สินค้าของห้างอื่นถูกกว่า					
10. มีการผ่อนชำระเป็นงวด					
<b>ปัจจัยด้านสินค้า</b>					
1. มีสินค้าครบทุกประเภทตามที่ต้องการ					
2. สินค้ามีคุณภาพ					
3. สินค้าทันสมัย					
4. มีสินค้าสดใหม่ที่สะอาดถูกสุขอนามัย					
5. มีจำนวนหรือปริมาณสินค้าตามที่ต้องการ					
6. มียี่ห้อสินค้าตามที่ต้องการ					
7. มีการรับคืนสินค้า					
8. การรับเปลี่ยนสินค้า					
9. การรับประกันสินค้า					
10. มีสินค้าหลายขนาด รูปแบบ รุ่น					
11. มีการบริการทดสอบการใช้งานของสินค้าก่อน ซื้อ					
13. อื่นๆ (ระบุ) .....					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
ปัจจัยด้านสถานที่					
1. ความสะอาดของห้าง					
2. มีที่จอดรถสะดวก					
3. มีพื้นที่ภายในห้างกว้างขวาง					
4. มีการปรับปรุงพื้นที่ภายในห้างอย่างสม่ำเสมอ					
5. ใกล้บ้าน					
6. การเดินทางสะดวก					
7. เวลาเปิด – ปิด					
8. ไม่มีเสียงรบกวนที่น่ารำคาญ					
9. มีห้องลองเสื้อผ้า					
10. มีการจัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่เลือกซื้อสะดวก					
11. มีรถเข็นตะกร้าและล้อเงินให้บริการ					
12. มีบริการศูนย์อาหาร					
13. มีลานจัดกิจกรรมในเทศกาลต่างๆ					
14. ช่องบริการรับชำระเงินหลายช่อง					
15. อื่นๆ (ระบุ) .....					
ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ					
1. เพื่อนร่วมอาชีพและร่วมสถาบัน ไปซื้อ					
2. เพื่อนบ้าน ไปซื้อ					
3. ความน่าเชื่อถือ					
4. มีใบกำกับภาษีที่ถูกต้อง					
5. มีการนำภาษีคืนสู่อัตโนมัติ					
6. มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
7. มีธนาคารมาเปิดให้บริการและมีตู้เบิกอัตโนมัติ (เอทีเอ็ม)					
8. กลุ่มบุคคลชั้นนำในสังคมนิยมมาใช้บริการ					
9. มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ					



ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
10. มีการรับฟังข้อเสนอของผู้ใช้บริการ					
11. มีโครงการช่วยเหลือและตอบแทนสังคมอย่างสม่ำเสมอ					
15. อื่นๆ (ระบุ) .....					

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่มีผลในการเลือกใช้บริการจากห้างไฮเปอร์มาร์เก็ต

ปัญหา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
<b>ปัญหาด้านราคาสินค้า</b>					
1. ราคาไม่คงที่					
2. ราคาสินค้าบางอย่างสูงกว่าท้องตลาดทั่วไป					
3. ไม่รับบัตรเครดิต					
4. ระยะเวลาการชำระบัตรเครดิตที่ห่างออกให้เร็ว					
5. อัตราค่าปรับการผิดชำระค่าบัตรเครดิตของห้างสูง					
6. ป้ายราคาสินค้าคิดไม่ตรงกับสินค้า					
7. ติดป้ายราคาสินค้าไม่ชัดเจน					
8. มีช่องรับชำระเงินมากแต่พนักงานรับชำระเงินมีน้อย					
9. ราคาขายไม่ตรงจริงไม่ตรงกับที่แจ้งทางเมล์					
10. อัตราดอกเบี้ยของการผ่อนชำระสูงเกินไป					
11. อื่นๆ (ระบุ) .....					
<b>ปัญหาด้านสินค้า</b>					
1. สินค้าหมดอายุเร็ว					
2. สินค้าขาดสต็อกเป็นประจำ					
3. ไม่มีสินค้าที่ต้องการ					
4. การไม่รับคืนสินค้า					
5. คุณภาพของสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน					

ปัญหา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
6. สินค้าไม่สด					
7. ถูกโกงน้ำหนัก					
8. ไม่มีสินค้าตามแบบหรือขนาดที่ต้องการ					
9. สินค้าบางอย่างขายเป็นแพ็คไม่สามารถแกะได้					
10. ไม่มีบริการหลังการขาย					
11. ไม่มีบริการด้านซ่อมแซม					
12. สินค้าชำรุดเสียหาย					
13. อื่นๆ (ระบุ) .....					
ปัญหาด้านสถานที่					
1. มีกลิ่นเหม็น					
2. หาสินค้าที่ต้องการยาก					
3. พื้นที่คับแคบ					
4. อุณหภูมิภายในอบอ้าว					
5. ที่จอดรถไม่สะดวก					
6. สถานที่จอดรถไม่ปลอดภัย					
7. การตกแต่งร้านไม่ทันสมัย					
8. พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่อำนวยความสะดวกที่จอดรถ					
9. ไม่มีจุดบริการน้ำดื่มฟรี					
10. มีห้องน้ำน้อยเกินไปและอยู่ไกล					
11. มีทางขึ้นทางเดียวและทางลงทางเดียว					
12. ไม่สะอาด					
13. ไม่มีกล่องแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					

ปัญหา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
ปัญหาด้านสถานที่					
1. การโฆษณาไม่น่าสนใจ					
2. การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง					
3. พนักงานขายไม่สุภาพ					
4. พนักงานขายไม่สนใจลูกค้า					
5. พนักงานรับชำระเงินล่าช้า					
6. พนักงานชำระเงินคิดเงินผิด					
7. ไม่มีพนักงานขายบริการ ณ จุดขาย					
8. อื่นๆ (ระบุ) .....					

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของห้างไฮเปอร์มาร์เก็ต

---



---



---



---

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายทวีเดช ดวงวิจิตร
วัน เดือน ปีเกิด	18 กุมภาพันธ์ 2509
ประวัติการศึกษา	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเซนต์จอห์น กรุงเทพฯ พ.ศ. 2527 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารงานบุคคล สถาบันเทคโนโลยีและสังคม (เกริก) พ.ศ. 2530
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2530 บริษัทสหพัฒนพิบูลย์จำกัด พ.ศ. 2532 ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายลูกค้ารายสำคัญ เนสท์เล่โปรดักทส์ (ไทยแลนด์) อินค์ พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน ธุรกิจส่วนตัว ผลิตและจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์