



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

ประวัติห้างเทสโก้ โลตัส และประเภทสินค้าตราเฉพาะ

ประวัติห้างเทสโก้ โลตัส

เทสโก้ โลตัส เป็นผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกอันดับหนึ่งของประเทศไทย ที่ได้นำรูปแบบการดำเนินชีวิตที่สะดวกสบายมาให้บริการแก่คนไทยทั่วประเทศ ขณะเดียวกันยังคงยึดมั่นการประกอบธุรกิจด้วยความยุติธรรม ชื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบต่อสังคมไทย โดยได้เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม เพื่อเสริมสร้างสิ่งที่ดีให้แก่สังคมและชุมชนร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ อาทิเช่น โครงการ 9 ล้าน กล้า 80 พรรษามหามงคล และรวมถึงการรับซื้อผักและผลไม้โดยตรงจากเกษตรกรและบริษัทมูลค่ากว่า 300,000 ตัน คิดเป็นมูลค่ากว่า 1,000 ล้านบาทในปี 2550 ซึ่งเป็นการสร้างรายได้และอาชีพที่มั่นคงให้แก่คนไทย ปัจจุบันในประเทศไทย เทสโก้ โลตัส มีพนักงานมากกว่า 36,000 คน และมีลูกค้าประมาณ 29 ล้านคน

เทสโก้ โลตัส ดำเนินการโดยบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ซึ่งปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 629/1 หมู่ 10 ถนนนวมินทร์ แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพฯ 10230

เทสโก้ โลตัส มีรูปแบบร้านค้าที่เปิดดำเนินธุรกิจ ทั้งหมด 4 รูปแบบด้วยกันคือ

1. ไฮเปอร์มาร์เก็ต มี 75 สาขา เทสโก้ โลตัส เป็นร้านค้าในรูปแบบ ที่มีพื้นที่ขายประมาณ 8,000-12,000 ตารางเมตร ซึ่งมีขนาดพื้นที่ขายมากที่สุด โดยจะมีในส่วนของปลาซ่า และ Entertainment ต่างๆ หลากหลาย เช่น โรงภาพยนตร์ และ Specialty Store เช่น Home Pro เข้าพื้นที่อยู่ด้วย

2. เทสโก้ โลตัส เอ็กซ์เพรส มี 367 สาขา เป็นร้านค้าในรูปแบบที่มีพื้นที่ขายประมาณ 300 - 600 ตารางเมตร ซึ่งมีรูปแบบคล้ายร้านสะดวกซื้อ เปิดบริการ 24 ชั่วโมง โดยส่วนใหญ่จะเปิดในกรุงเทพ และตามจังหวัดท่องเที่ยวที่มีขนาดใหญ่ หรือมีศักยภาพสูง ที่มีจำนวนประชากรหนาแน่น

3. เทสโก้ โลตัส คุ่มคำ มี 30 สาขา เป็นร้านค้าในรูปแบบ ที่มีพื้นที่ขายประมาณ 4,000 - 6,000 ตารางเมตร โดยส่วนใหญ่จะเปิดในจังหวัดขนาดกลางถึงเล็ก และอำเภอใหญ่ต่างๆ ที่มีจำนวนประชากรหนาแน่นปานกลาง

4. ตลาดโลตัส มี 28 สาขา เป็นร้านค้าในรูปแบบ ที่มีพื้นที่ขายประมาณ 600 - 1,200 ตารางเมตร โดยส่วนใหญ่จะเปิดในอำเภอขนาดกลางถึงเล็ก ที่มีจำนวนประชากรหนาแน่นน้อย

สาขาแรกของเทสโก้ โลตัส เปิดเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2537 ที่ศูนย์สรรพสินค้าซีคอนสแควร์ บนถนนศรีนครินทร์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 ทางบริษัทได้ร่วมทุนกับ

บริษัท เทสโก้ (Tesco PLC) ผู้ประกอบการค้าปลีกอันดับ 1 ของประเทศอังกฤษ โดยเทสโก้ โลตัส มีวัตถุประสงค์หลัก (Core Purpose) และคุณค่า (Values) เพื่อให้ทุกฝ่ายดำเนินธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

วัตถุประสงค์หลัก (Core Purpose)

สร้างสรรค์คุณค่าที่ดีสำหรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าอยู่กับเราตลอดไป

คุณค่า (Values)

สำหรับลูกค้า : ไม่มีใครทุ่มเทสำหรับลูกค้าเหนือไปกว่าเรา

สำหรับพนักงาน : ปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงาน เช่นเดียวกับที่เราต้องการได้รับการปฏิบัติ

กลุ่มลูกค้าของเทสโก้ โลตัส

- อายุระหว่าง 20-55 ปี
- สถานภาพทางเศรษฐกิจ ระดับปานกลางถึงดี
- ชอบความสะดวก รวดเร็ว
- ตัดสินใจซื้ออย่างมีเหตุผล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เทสโก้ โลตัส สาขาลำปาง

เปิดทำการเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 ขนาดพื้นที่ ทั้งหมด 6,676 ตารางเมตร
พื้นที่ขาย 4,300 ตารางเมตร ลักษณะอาคารเป็นแบบก้ออิฐ ฉาบปูน ชั้นเดียว หลังคาโครงเหล็ก
ประเภทธุรกิจ ค้าปลีก จำนวนพนักงาน 90 คน พนักงานชาย 35 คน

ประเภทสินค้าตราเฉพาะ

1. ยี่ห้อเทสโก้

ประเภทเครื่องแต่งกาย ได้แก่ เสื้อผ้าเด็กอ่อน ของใช้เด็กอ่อน เสื้อผ้าสตรี เสื้อผ้าบุรุษ
เสื้อผ้าเด็กชาย เสื้อผ้าเด็กหญิง รองเท้า เสื้อกันฝน เป็นต้น

ประเภทอาหารสด ได้แก่ ไข่ น้ำสลัด เต้าหู้หลอด น้ำดื่มแช่เย็น ข้าวกล่อง ผักสด
 เป็นต้น

ประเภทสินค้าบริโภค ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์แปรรูปเกษตร ได้แก่ ข้าวเหนียว ข้าวหอม ข้าวสาร ข้าวกล้อง
2. ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับขนมปัง ได้แก่ ขนมปัง แยม เกล็ดขนมปัง แป้งทำขนม
3. เครื่องดื่ม ซ็อกคาแล็ค ได้แก่ น้ำดื่ม น้ำอัดลม กาแฟ นมกล่อง ครีมเทียม
4. อาหารกระป๋อง ได้แก่ ผลไม้กระป๋อง ผักกาดดอง ปลากระป๋อง ทูน่า
5. ขนม ได้แก่ ปลาเส้น ข้าวเกรียบน้ำพริกหมูหยอง
6. สินค้าขายยกหีบ ได้แก่ น้ำส้มสายชู
7. เครื่องปรุงอาหาร ได้แก่ น้ำตาล น้ำปลา ซอส ซีอิ๊วขาว เต้าเจี้ยว น้ำมันพืช วัตถุดิบปรุง
แต่งอาหาร นมข้น
8. อาหารแห้ง ได้แก่ หมูหยอง กระเพาะปลา
9. ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ และความงาม ได้แก่ หวี ใยขัดตัว โลชั่นนอมผิว แป้ง ครีม
อาบน้ำ แชมพู ครีมนวดผม สบู่
10. ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ปากและฟัน ยาสีฟัน แปรงสีฟัน
11. บะหมี่และอาหารกึ่งสำเร็จรูป ได้แก่ บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป วุ้นเส้น โจ๊ก
12. เคมีภัณฑ์ภายในบ้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดพื้น น้ำยาปรับผ้านุ่ม น้ำยา
ซักผ้าแห้ง น้ำยาล้างจาน น้ำยาล้างห้องน้ำ สเปรย์ปรับอากาศ เป็นต้น

14. อาหารสัตว์เลี้ยง ได้แก่ อาหารสุนัข อาหารแมว ขนสุนัข แชมพู แป้ง
15. ผลิตภัณฑ์กระดาษ ได้แก่ กระดาษเช็ดหน้า กระดาษทิชชู ผ้าอ้อมเด็ก ฟ้านามัย
16. สินค้างานปาร์ตี้ ได้แก่ งานพลาสติก ซ้อนพลาสติก
17. สิ่งพิมพ์ ได้แก่ ถังสังฆทาน กล่องสังฆทาน ชุดตักบาตร เป็นต้น

ประเภทอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่

1. อุปกรณ์สำหรับรถยนต์ ได้แก่ พรม น้ำหอมปรับอากาศ ที่รองเท้า แชมพูล้างรถ กริม ขัดรถ ผ้าเช็ดรถ
2. อุปกรณ์สำหรับห้องน้ำ ได้แก่ ผ้าขนหนู ผ้าคลุมอาบน้ำ ชุดห้องน้ำ ผ้าเช็ดตัว
3. เครื่องนอน ชุดผ้าปู ชุดผ้าคลุม ที่นอนปิกนิก หมอนข้าง หมอนหนุน
4. อุปกรณ์ทำความสะอาด ได้แก่ ไม้ถูพื้น ที่โกยผง แปรงขัด ถูซักผ้า
5. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ได้แก่ แผ่นซีดี แผ่นดีวีดี
6. เครื่องครัว ได้แก่ ถังน้ำแข็ง แก้วน้ำ ท็อปปี
7. เครื่องมือช่าง ได้แก่ ฝักบัวชำระ
8. ของตกแต่งบ้าน ได้แก่ พรม ราวผ้าผ่าน ฝ้าม่าน
9. เฟอร์นิเจอร์ตกแต่งบ้าน ได้แก่ เก้าอี้ ลินชัก
10. ของใช้ในบ้าน ได้แก่ ผ้าเช็ดเท้า
11. หลอดไฟและโคมไฟ ได้แก่ หลอดไฟ รางไฟ สายไฟ
12. อุปกรณ์กีฬา เช่น ลูกบาส ลูกบอล เป็นต้น
13. วัสดุสำนักงาน เช่น ดินสอ ปากกา สมุดรายงาน ซองเอกสารพลาสติก กระดาษ A 4 กระดาษแฟ้ม น้ยาฆ่าเชื้อ
14. ของใช้พลาสติก เช่น ตู้ลิ้นชัก ตะกร้าผ้า ถังล้างจาน กะถังล้าง ถังน้ำ เป็นต้น

2. ยี่ห้อคุ้มค่า

ประเภทเครื่องแต่งกาย ได้แก่ เสื้อผ้านักเรียน กระเป๋านักเรียน กางเกงชั้นใน เป็นต้น

ประเภทอาหารสด ได้แก่ น้ำสลัด ไอศกรีม เป็นต้น

ประเภทสินค้าบริโภค ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์แปรรูปเกษตร เช่น ข้าวหอมผสม เป็นต้น
2. ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับขนมปัง เช่น ขนมปัง แยม เกลีสขนมปัง แป้งทำขนม
3. เครื่องดื่ม เช่น น้ำหวาน เป็นต้น
4. ขนม เช่น คุกกี้ ไส้สับปะรด
5. เครื่องปรุงอาหาร เช่น น้ำปลาผสม น้ำส้มสายชู ซอสหอยนางรม นมข้น เป็นต้น
6. อาหารแห้ง เช่น กระเพาะปลา เห็ดหอมแห้ง
7. ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ และความงาม ได้แก่ โลชั่นถนอมผิว แป้ง แชมพู ครีมนวดผม ครีมอาบน้ำ สาลี
8. ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ปากและฟัน เช่น ยาสีฟัน แปรงสีฟัน น้ำยาบ้วนปาก ไม้จิ้มฟัน เป็นต้น
9. เคมีภัณฑ์ภายในบ้าน เช่น ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดพื้น น้ำยาปรับผ้านุ่ม น้ำยาซักผ้าแห้ง น้ำยาล้างจาน น้ำยาล้างห้องน้ำ เป็นต้น
10. อาหารสัตว์เลี้ยง ได้แก่ อาหารสุนัข อาหารแมว ขนมสุนัข แชมพู
11. ผลิตภัณฑ์กระดาษ ได้แก่ กระดาษเช็ดหน้า กระดาษทิชชู ผ้าอ้อม เป็นต้น

ประเภทอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่

1. อุปกรณ์สำหรับรถยนต์ เช่น ที่รองเท้า แชมพูล้างรถ ฟองน้ำล้างรถ น้ำยาเคลือบเงา เป็นต้น
2. อุปกรณ์สำหรับห้องน้ำ เช่น ผ้าขนหนู หัวก๊อกน้ำ เป็นต้น
3. แบตเตอรี่ ถ่านไฟ
4. อุปกรณ์ทำความสะอาด ได้แก่ ไม้ถูพื้น ไม้กวาด ที่โกยผง แปรงขัดห้องน้ำ ฟองน้ำล้างจาน เป็นต้น
5. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เช่น น้ำยาล้างแผ่นซีดี เป็นต้น
6. ของตกแต่งบ้าน เช่น พรมปูพื้น เป็นต้น
7. เฟอร์นิเจอร์ตกแต่งบ้าน ได้แก่ เก้าอี้ ชั้นเอนกประสงค์ ตู้วางรองเท้า โต๊ะคอมพิวเตอร์ ชั้นวางทีวี ตู้เสื้อผ้า
8. ของใช้ในบ้าน เช่น โต๊ะรีดผ้า ที่รองรีดผ้า
9. อุปกรณ์กีฬา เช่น ไม้เบดมินตัน เป็นต้น
10. วัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ A 4 น้ำยาคำผิด แฟ้ม สมุดบิลเงินสด เป็นต้น

11. ของใช้พลาสติก ได้แก่ ถุงขยะ ถุงพลาสติก เป็นต้น

3. ยี่ห้อออล อะเบาท์ เฟซ ได้แก่ อาร์เซโต้ บรัชออน อายไลน์เนอร์ แป้งพับ ลิปกลอส ลิปสติกแท่ง น้ำยาทาเล็บ มาสคาร่า เป็นต้น

4. ยี่ห้อสกิน วิสคอม ได้แก่ โลชั่นถนอมผิว โลชั่นกระชับผิว โฟมล้างหน้า ครีมอาบน้ำ ครีมกันแดด น้ำยารักษาผิว ยาทาเล็บ ครีมขัดผิว สบู่เหลว เป็นต้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม พฤติกรรมลูกค้าในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอความกรุณาท่านสละเวลาในการตอบเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

1. แบบสอบถามนี้สำหรับสอบถามเฉพาะผู้ที่ซื้อหรือเคยซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส
2. ซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ได้แก่สินค้าภายใต้ตรายี่ห้อ เทสโก้ คุ่มค่า ออล อะเบาท์ เฟซ หรือ สกิน วิสคอม ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งตรายี่ห้อ

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส

ให้ท่านเขียนเครื่องหมาย ในตารางที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. ท่านเคยซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัสต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร (ผู้สัมภาษณ์แสดงการ์ด # 1)

ยี่ห้อ	การซื้อ			
	ซื้อประจำ	ซื้อบางครั้ง	เคยซื้อและเลิกซื้อแล้ว	ไม่เคยซื้อ
เทสโก้				
คุ่มค่า				
ออล อะเบาท์ เฟซ				
สกิน วิสคอม				

2. ท่านซื้อผลิตภัณฑ์อะไรภายใต้ตรายี่ห้อนี้

2.1. ยี่ห้อ เทสโก้ ผลิตภัณฑ์ได้แก่

2.2. ยี่ห้อ คุ่มค่า ผลิตภัณฑ์ได้แก่

2.3. ยี่ห้อ ออล อะเบาท์ เฟซ ผลิตภัณฑ์ได้แก่

2.4. ยี่ห้อ สกิน วิสคอม ผลิตภัณฑ์ได้แก่

3. ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของท่านได้แก่
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ตัดสินใจเองทั้งหมด

2. บุคคลในครอบครัวช่วยตัดสินใจ

3. เพื่อนช่วยตัดสินใจ

4. อื่นๆ (ระบุ)

4. นอกจากสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสแล้วท่านซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างอื่นๆ อีกหรือไม่
1. ไม่ซื้อ 2. ชื่อของคาร์ฟูร์
3. ชื่อของบิ๊กซี 4. อื่นๆ (ระบุ)

5. ในภาพรวมของการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส (ตราหมีหือเทสโก้ คุ่มค่า ออล อะเบาท์ เฟซ หรือ สกิน วิสคอม) วัตถุประสงค์ในการซื้อ ได้แก่ข้อใด (ผู้สัมภาษณ์แสดงการ์ด # 2 คำตอบให้เลือกเขียนเครื่องหมายกากบาทในตารางที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ยี่ห้อ	วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะ											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 (โปรดระบุ)	
เทสโก้												
คุ่มค่า												
ออล อะเบาท์ เฟซ												
สกิน วิสคอม												

6. โอกาสในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสของท่านได้แก่..(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. เจาะจงซื้อเพื่อใช้เป็นประจำในครอบครัว 2. ซื้อเฉพาะเมื่อได้มีโอกาสไปเดินห้างโลตัส
3. ซื้อเพื่อเป็นของขวัญของฝาก 4. ซื้อเฉพาะเมื่อสินค้าที่ต้องการไม่มีจำหน่าย
5. ซื้อเพื่อไปจำหน่ายต่อ 6. ซื้อในโอกาสพิเศษ เช่นงานเลี้ยง งานสังสรรค์
7. ซื้อเฉพาะเมื่อมีการจัดรายการลดราคา 8. อื่นๆ (ระบุ)

7. ท่านรู้จักสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสได้อย่างไรได้แก่....(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เห็นโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ 2. เห็นโฆษณาในสื่อเฉพาะของห้าง
3. เห็นสินค้าและป้ายในร้านค้า 4. พนักงานขายในร้านค้าแนะนำ
5. ได้ยินจากสื่อกระจายเสียงในร้านค้า 6. คนรู้จักแนะนำ
7. อื่นๆ (ระบุ)

8. หลังจากที่รู้จักสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสแล้ว ก่อนการตัดสินใจซื้อท่านมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นๆ เพิ่มเติมโดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ดูป้ายราคาว่าถูกที่สุดในหมวดเดียวกัน 2. ดูป้ายราคาและเปรียบเทียบราคากับยี่ห้อเดิม
3. อ่านป้ายฉลากของสินค้าเพื่อหาข้อมูล ส่วนประสม และวิธีการใช้ 4. อ่านป้ายฉลากของสินค้าเพื่อหาข้อมูลผู้ผลิตและการผลิต
5. สอบถามคนรู้จักที่เคยใช้ 6. สอบถามพนักงานขาย
7. ไม่ได้หาข้อมูลเพิ่มเติม ทดลองซื้อได้เลย 8. อื่นๆ (ระบุ)

9. โดยทั่วไปท่านซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส ประมาณกี่ครั้งต่อเดือน

1. 2-3 เดือน/ครั้ง 2. เดือนละ 1 ครั้ง
3. เดือนละ 2-3 ครั้ง 4. เดือนละ 4 ครั้ง (ซื้ออาทิตย์ละ 1 ครั้ง)
5. เดือนละ มากกว่า 4 ครั้ง 6. อื่นๆ (ระบุ)

10. ในขั้นตอนของการเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต่างๆ เหล่านี้ในระดับใด (ผู้สัมภาษณ์แสดงการ์ด # 3)

ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินทางเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส	ระดับความสำคัญ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่มีผลต่อการเลือก (0)
1. ชื่อเพราะใครๆ ก็ซื้อ						
2. สภาวะเศรษฐกิจทำให้ต้องประหยัด ใช้เงินคุ้มค่า						
3. คุณภาพที่ดีของสินค้า						
4. ชื่อเสียงของตราหือสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส						
5. ชื่อเสียงของโรงงานผู้ผลิตสินค้า						
6. เครื่องหมายรับรองคุณภาพจากหน่วยงานต่างๆ						
7. กล่อง/หีบห่อ สวยงาม มีเอกลักษณ์						
8. ราคาถูกที่สุด						
9. ราคาเท่ากับสินค้าในหมวดเดียวกัน						

ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินทางเลือกซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส	ระดับความสำคัญ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่มีผล ต่อการ เลือก (0)
10. มีป้ายบอกราคาชัดเจน						
11. สินค้าวางสะดวกตาและการตกแต่งบริเวณ ชั้น						
12. สถานที่ตั้งของร้านค้า						
13. บริการและบรรยากาศที่ดีของร้านค้า						
14. สินค้ามีการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา แถม						
15. สินค้ามีการลงโฆษณาในโบรชัวร์ของห้าง						
16. สินค้ามีการโฆษณาในสื่อทั่วไป						
17. อื่นๆ(ระบุ).....						

11. หลังจากที่ยื่นมาใช้แล้ว มีความพึงพอใจกับสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสต่อไปนี้ในระดับใด (ผู้สัมภาษณ์แสดงการ์ด # 4)

ยี่ห้อ	ไม่เคย ซื้อ	ความพอใจ			การซื้อซ้ำ		
		พอใจ มาก	ปาน กลาง	น้อย	ซื้ออีก	อาจซื้อ	ไม่ซื้ออีก
เทสโก้							
คิมคำ							
ออล อะเบาท์ เฟซ							
สติน วิสคอม							

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

12. คำกล่าวต่อไปนี้ ท่านคิดว่าข้อใดตรงกับบุคลิกภาพของท่านมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

1. ชอบซื้อสินค้าราคาถูกอย่างเดียว สินค้าไหนราคาถูกก็จะเลือกซื้อเป็นอันดับแรก
2. ยอมที่จะจ่ายเงินซื้อเพิ่มขึ้นอีกนิดเพื่อสิ่งที่ดีกว่าอีกหน่อย
3. มีความเชื่อว่าสินค้าราคาแพงจะมีคุณภาพดี ในขณะที่สินค้าราคาถูกจะมีคุณภาพต่ำตามราคา
4. ซื้อยี่ห้อเดิม (ที่มีชื่อเสียง) อยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยคิดว่าจะซื้อสินค้ายี่ห้อเดิมไม่เปลี่ยนแปลง
5. มีความคิดที่ไม่ชอบเสี่ยงในการทดลองสินค้าใหม่ๆ
6. การซื้อสินค้ามักเป็นไปแบบไม่ตั้งใจ เป็นการซื้อแบบไม่มีการวางแผนมาก่อน
7. พิจารณาทุกๆด้าน ไม่ใช่มองดูเพียงภาพลักษณ์ของตราสินค้าหรือโฆษณา โดยจะพิจารณาอย่างมีเหตุผลจนทำให้รู้สึกว่าตนเองเป็นคนฉลาดซื้อ

13. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

14. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 – 29 ปี 3. 30 – 39 ปี
4. 40 – 49 ปี 5. ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

15. การศึกษา

1. ต่ำกว่า ป.ตรี 2. ป.ตรีหรือกำลังศึกษาระดับป.ตรี
3. สูงกว่าป.ตรี หรือกำลังศึกษาระดับสูงกว่าป.ตรี

16. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา ชั้นปีที่..... คณะ
2. ข้าราชการ
3. พนักงานบริษัท 4. พ่อบ้าน/แม่บ้าน
5. อาชีพอิสระ/ค้าขาย 6. รัฐวิสาหกิจ
7. อื่นๆ (ระบุ)

17. รายได้ส่วนตัวของท่านต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน 2. 10,000 – 19,999 บาท
3. ตั้งแต่ 20,000 บาท ขึ้นไป

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ก

วิธีการใช้การ์ดประกอบการตอบแบบสอบถาม

1. การ์ด # 1 แสดงรูปตัวอย่างสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส 4 ยี่ห้อ ได้แก่ ยี่ห้อเทสโก้ ยี่ห้อคุ้มคำ ยี่ห้อออล อะเบาทัฟเฟซ และยี่ห้อสกิน วิสคอม เพื่อประกอบในการตอบแบบสอบถามข้อที่ 1 ในการช่วยทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทราบได้ว่าเคยซื้อสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อใดบ้าง
2. การ์ด # 2 แสดงข้อความวัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะแต่ละยี่ห้อของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบในการตอบแบบสอบถามข้อที่ 5 โดยให้เลือกตอบใช่หรือไม่ใช่ วัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะในแต่ละยี่ห้อ
3. การ์ด # 3 แสดงข้อความ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่มีผลต่อการเลือก) และสัญลักษณ์ในการให้คะแนนระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าตราเฉพาะ เพื่อประกอบในการตอบแบบสอบถามข้อที่ 10 โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 6 ระดับ คือ 0 – 1
4. การ์ด # 4 แสดงรูปภาพตรายี่ห้อของสินค้าตราเฉพาะแต่ละยี่ห้อ และข้อความระดับความพึงพอใจ (พอใจมาก ปานกลาง และพอใจน้อย) และความต้องการซื้อซ้ำ (ซื้ออีก อาจซื้อ และไม่ซื้ออีก) เพื่อประกอบในการตอบแบบสอบถามข้อที่ 11 .

TESCO



TESCO

คุ้มค่า

(การ์ด # 1)



สกินวิสดอม (Skin Wisdom)



ออล อะเบ้าท์ เฟซ (All About Face)



ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved



วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส(ตราหือเทสโก้ กุ่มคำ ออล อะเบาท์ เฟซ หรือ สกิน วิสคอม)
(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ต้องการสินค้าราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับตราหืออื่น
2. ต้องการคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ดีทัดเทียมกับหืออื่น
3. ต้องการสินค้านี้มีเครื่องหมายรับรองคุณภาพต่างๆ เช่น อย. และมีการระบุวันเดือนปี ที่ชัดเจน
4. เาะจงหือนี้เพราะ เคยใช้แล้วและเห็นว่าเป็นตราหือที่มีคุณภาพ
5. ตราหือที่ต้องการไม่มีจำหน่าย ซือเป็นสินค้าทดแทน
6. ต้องการสินค้านี้หือใดก็ได้ที่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก
7. อยากรทดลองผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยใช้
8. เห็นคนรู้จักใช้ เลยใช้ตาม
9. ต้องการความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า มองเห็นได้ชัดเจน/หาง่าย
10. ต้องการสินค้าจากผู้ผลิตเป็นรายเดียวกับสินค้านี้หือที่มีชื่อเสียงแต่ราคาถูกลงกว่า
11. อื่นๆ (ระบุ)



ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินทางเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส
คุณาระบุการให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ

มากที่สุด

(5)



มาก

(4)



ปานกลาง

(3)



น้อย

(2)



น้อยที่สุด

(1)



ไม่มีผลต่อการเลือก

(0)

ลิขสิทธิ์บทความวิกิชาลย์เชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ความพึงพอใจกับสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสต่อไปนี้ในระดับใด

TESCO

TESCO



ความพอใจ

การซื้อซ้ำ

พอใจมาก

จะซื้ออีก

พอใจปานกลาง

อาจจะซื้ออีก

ไม่พอใจ

ไม่ซื้อซ้ำอีก

ภาคผนวก ง

เอกสารอนุญาตทำการเก็บข้อมูลในเขต โก้ โลตัส สาขาลำปาง

เอกสาร	Store Specific News
ประจำวันที่	8/14/2008
เรื่อง	ขออนุญาตให้ทีมงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เข้าทำวิจัยที่ร้านคู้มค่า สาขาลำปาง
จาก	นัทธีรา ปาวรณ์เวช
ฝ่าย	การตลาด
เบอร์ติดต่อ	1699
CC	Charkrit Direkwattanachai Wara Chabthanom Wanchalat Chiramethathorn Nuttera Pawarnvate
News สำหรับสาขา	Val040-VSM Val040-PNL Val040-LPS
ประเภทของข่าวสาร	12 Other
วันที่บังคับใช้	8/15/2008
วันที่สิ้นสุด(ถ้ามี)	8/17/2008
วัน-เวลาที่ส่งข้อมูลกลับ	
ส่งกลับมาที่	

ที่มา(Background) ด้วยทางแผนก Customer Insight ได้รับการติดต่อจากนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการขอเข้าทำวิจัยเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าร้านคู้มค่าในการซื้อสินค้าเข้าสู่แบรนด์ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการพิจารณาอนุญาตให้ทีมงานวิจัยดังกล่าวได้เข้าทำงานวิจัยในสาขาของท่านในระหว่างวันที่ 15 ถึง 17 สิงหาคม เป็นเวลา 3 วัน

สิ่งที่สาขาต้องปฏิบัติ (Store Action) ให้ทางสาขาจัดเตรียมพื้นที่ว่าง และจัดโต๊ะเก้าอี้สำหรับลูกค้าและพนักงานสัมภาษณ์ที่ไม่กีดขวางทางเดินของลูกค้า หรือบริเวณที่สาขาจะเห็นว่าเหมาะสม โดยจะมีการทำวิจัยตั้งแต่เวลา 9 โมง ถึง 3 ทุ่ม ของทุกวันตามวันที่แจ้ง อนึ่งทีมงานวิจัยจะแลกบัตรผู้ติดต่อ ก่อนนำจดหมายฉบับนี้ไปรายงานตัวที่จุดบริการลูกค้าสัมพันธ์ และทีมงานวิจัยจะไปรายงานตัวเมื่อเสร็จงานในทุกวัน

หมายเหตุ พนักงานสัมภาษณ์ต้องแต่งกายสุภาพ และสวมรองเท้าหุ้มส้นเท่านั้น

หากมีข้อสงสัยติดต่อ
(ระบุชื่อและเบอร์โทร)

นัทธีรา #1699 หรือ 081-3149794

ข้อความสำหรับ

Information Center
(ถ้ามี)

Status

Already Sent

Created User

TH-TESCO\nutterap



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวกุลธารินทร์ ปัญญา

วัน เดือน ปีเกิด

วันที่ 6 กันยายน 2523

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่ คณะวิทยาศาสตร์ สาขาเคมี

ประวัติการทำงาน

ปัจจุบัน บริษัท ดิทแฮล์ม จำกัด
ตำแหน่ง ผู้แทนฝ่ายผลิตภัณฑ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved