



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “กลยุทธ์การตลาดบริการของธุรกิจค้าปลีก : ศึกษากรณีร้านเสาวนีย์ จังหวัดมหาสารคาม”
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ของลูกค้า และพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากร้านเสาวนีย์ จังหวัดมหาสารคาม และเลขซื้อในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจซื้อด้วยตัวเอง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้กลยุทธ์การตลาดของร้านค้าปลีก ในด้านต่างๆ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับราคา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่หรือช่องทางการจำหน่าย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การตลาดของร้านค้าปลีก มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended)

2. แบบสอบถามแต่ละตอนจะมีคำชี้แจงของตอนนั้นๆ เพื่อผู้ตอบแบบสอบถามจะได้ทราบว่า ต้องทำอะไร อย่างไร เพื่อให้การตอบเป็นไปอย่างถูกต้อง สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านช่วยอ่านคำชี้แจงก่อนแล้วจึงตอบแบบสอบถาม

3. การตอบแบบสอบถาม ขอให้โปรดตอบตามความจริงและตอบทุกตอน ทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายสุพล เจนจิร โฆษิต

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ของลูกค้านักและพฤติกรรมกร
 ชื่อของลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากร้านเสาวนีย์ จังหวัดมหาสารคาม
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี 46 ปี ขึ้นไป

3. ขนาดของครอบครัว

 3 คน ลงไป 4 - 6 คน 7 - 9 คน 10 คน ขึ้นไป

4. อาชีพ

 นักเรียน / นักศึกษา พนักงานบริษัท รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน / พ่อบ้าน

5. วุฒิการศึกษาสูงสุด

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้ต่อเดือนของท่าน

 ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท สูงกว่า 30,000 บาท

7. ท่านซื้อสินค้าจากร้านเสาวนีย์ จังหวัดมหาสารคาม เดือนละกี่ครั้ง

1-2 ครั้ง

3-4 ครั้ง

5-6 ครั้ง

7 ครั้ง ขึ้นไป

8. ท่านซื้อสินค้าจากร้านเสาวนีย์ จังหวัดมหาสารคาม เฉลี่ยกี่บาทต่อเดือน

200 บาท ลงไป

201-500 บาท

501-1,000 บาท

1,000 บาท ขึ้นไป

9. เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าจากร้านเสาวนีย์

ราคาถูก

อยู่ใกล้บ้าน

ใช้บริการกันมานาน

รู้จักกับเจ้าของร้านเป็นการส่วนตัว

10. โดยทั่วไปท่านซื้อสินค้าประเภทใดจากร้านเสาวนีย์

ของใช้ส่วนตัว

ของใช้ในครัวเรือน

เครื่องสำอาง

เครื่องดื่ม

ของขบเคี้ยว

11. ลักษณะของการซื้อสินค้า

ซื้อเฉพาะร้านเสาวนีย์

ซื้อจากร้านชำ

ซื้อจากร้านจำหน่ายสินค้าที่มีลักษณะเดียวกันกับร้านเสาวนีย์

ซื้อจากตลาดโลตัส

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้กลยุทธ์การตลาดของร้านค้าปลีก

ในด้านต่างๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

กลยุทธ์การตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผลิตภัณฑ์					
1.สินค้าของทางร้านเสาวนีย์มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน.....
2.การจัดวางสินค้าของร้านเสาวนีย์ มีความ สะดวกสบายในการเลือกซื้อ.....
3. สินค้าของร้านเสาวนีย์ หลากหลายครบ ถ้วนสมบูรณ์.....
4. สินค้ามีปริมาณเพียงพอ.....
ราคา					
5.ราคาสินค้าสูงกว่าร้านอื่น.....
6. การคิดเงินถูกต้อง.....
7. ร้านเสาวนีย์ มีการรับประกันสินค้า ที่รวดเร็ว.....

กลยุทธ์การตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ช่องทางการจำหน่าย					
8. ท่าเลที่ตั้งที่สะดวก.....
9. ความสะดวกในเรื่องของที่จอดรถ.....
10. ร้านเสาวนีย์ มีการจัดร้านได้ สะอาด.....
11. ร้านเสาวนีย์ ควรมีการติดตั้ง เครื่องปรับอากาศ.....
12. เวลาให้บริการ (10.00-22.00 น.) ของ ทางร้านเสาวนีย์ มีความเหมาะสม
การส่งเสริมการตลาด					
13. ร้านเสาวนีย์ ควรมีส่วนลด กรณีลูกค้า ซื้อในปริมาณมาก.....
13. ร้านเสาวนีย์ ควรจัดทำบัตรสมาชิก...
14. พนักงานขาย มีความเต็มใจในการ ให้บริการและความช่วยเหลือแก่ลูกค้า
15. พนักงานขายมีความรู้ในเรื่องสินค้าที่ จำหน่าย.....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของการใช้กลยุทธ์การตลาดของ
ร้านค้าปลีก

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

1. ผลลัพธ์

ปัญหาอุปสรรค.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

2. ราคา

ปัญหาอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

3. ช่องทางการจำหน่าย

ปัญหาอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

4. การส่งเสริมการตลาด

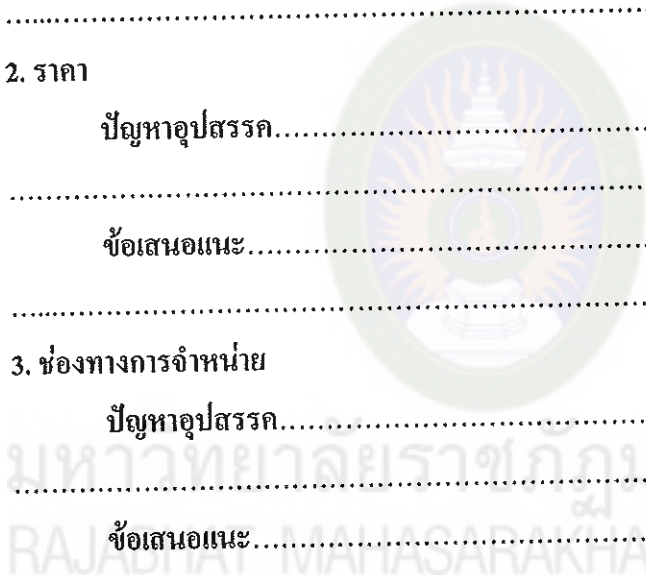
ปัญหาอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....





ภาคผนวก ข
คุณภาพของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คุณภาพของแบบสอบถาม

ตาราง ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ของธุรกิจค้าปลีก :
 ศึกษากรณีร้านเสาวนีย์ จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
 ตามวิธีของครอนบาค

ข้อ	ข้อความ	ค่าความสัมพันธ ของแบบสอบถาม รายข้อ
1	สินค้าของทางร้านเสาวนีย์มีคุณภาพได้มาตรฐาน	0.70
2	การจัดวางสินค้าของร้านเสาวนีย์ มีความสะดวกสบายในการเลือกซื้อ	0.70
3	สินค้าของร้านเสาวนีย์หลากหลายครบถ้วนสมบูรณ์	0.75
4	สินค้านี้มีปริมาณเพียงพอ	0.70
5	ราคาสินค้าสูงกว่าร้านอื่น	0.71
6	การคิดเงินถูกต้อง	0.63
7	ร้านเสาวนีย์ มีการรับประกันคืนสินค้าที่รวดเร็ว	0.71
8	ทำเลที่ตั้งที่สะดวก	0.75
9	ความสะดวกในเรื่องของที่จอดรถ	0.68
10	ร้านเสาวนีย์ มีการจัดร้าน ได้สะอาด	0.66
11	ร้านเสาวนีย์ ควรมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ	0.64
12	เวลาให้บริการ (10.00 – 22.00 น.)ของทางร้านเสาวนีย์ มีความเหมาะสม	0.79
13	ร้านเสาวนีย์ ควรมีส่วนลดกรณีลูกค้าซื้อในปริมาณมาก	0.70
14	ร้านเสาวนีย์ ควรจัดทำบัตรสมาชิก	0.64
15	พนักงานขาย มีความเต็มใจในการให้บริการและความช่วยเหลือแก่ลูกค้า	0.76
16	พนักงานขายมีความรู้ในเรื่องสินค้าที่จำหน่าย	0.70

* ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.70125



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว.ว ๑๓๘/๒๕๕๑

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน อาจารย์ลักขณา วรรณคำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน.....ชุด

ด้วย นายสุพล เจนจิรโหมสิต รหัสประจำตัว G๔๘๒๕๑๗๑๓๔ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ ภาคสมทบ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจค้าปลีก : ศึกษากรณีร้านเสาวนีย์
จังหวัดมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษาการวิจัย ดังเอกสารและ
แบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ว ๑๓๘/๒๕๕๑

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน อาจารย์นิตยา บรรเทา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน.....ชุด

ด้วย นายสุพล เจริญโหมมิต รหัสประจำตัว G๔๘๒๕๑๗๑๓๔ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ ภาคสมทบ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจค้าปลีก : ศึกษากรณีร้านเสาวนีย์
จังหวัดมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารและ
แบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว.ว ๑๓๘/๒๕๕๑

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิมลมาศ ปฐมวณิชกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน.....ชุด

ด้วย นายสุพล เจนจิรโหมิต รหัสประจำตัว G๔๘๒๕๑๗๑๓๔ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ ภาคสมทบ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจค้าปลีก : ศึกษากรณีร้านเสาวนีย์
จังหวัดมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สติติ การวัดและ
ประเมินผล ดังเอกสารและแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๑๕๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๐ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ผู้จัดการร้านเสาวนีย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน.....ชุด

ด้วย นายสุพล เจนจิรโฆษิต รหัสประจำตัว G๔๘๒๕๑๗๑๓๔ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ ภาคสมทบ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจค้าปลีก : ศึกษากรณีร้านเสาวนีย์
จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การศึกษาวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวม
ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยกับประชากร/กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้า จำนวน ๓๕๓ คน ดังแบบสอบถามที่
แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๑๖๐

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๐ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ผู้จัดการร้าน 7-ELEVEN ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน.....ชุด

ด้วย นายสุพล เจนจิรโชนิต รหัสประจำตัว G๔๘๒๕๑๗๑๓๔ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ ภาคสมทบ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจค้าปลีก : ศึกษากรณีร้านเสาวนีย์
จังหวัดมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บ
รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับประชากร/กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้า จำนวน ๓๐ คน เพื่อนำข้อมูลไป
ทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรธรรม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘