



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษากลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อ ในจังหวัด

ร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จะทำการศึกษการใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อ ในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ได้รับผลกระทบจากการขยายตัวของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ของข้ามชาติ

2 ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จึงขอความกรุณาจากท่านช่วยสละเวลากرอกแบบสอบถาม โดยขีดเครื่องหมาย \surd ลงในช่องสี่เหลี่ยมหรือเติมข้อความเพื่อความสมบูรณ์ ขอความกรุณาให้ท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบตามความจริง และขอขอบคุณท่านอย่างยิ่งที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์

3. ข้อมูลที่ได้จะทำการวิเคราะห์แปลผลและนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของท่าน

4. แบบสอบถามแบบออกเป็น 3 ขั้นตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการร้านสะดวกซื้อและการดำเนินงานของกิจการ ในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ระดับการศึกษา ทำเลที่ตั้ง ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ และแหล่งเงินทุน

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษากลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณ

อุษณีย์ พุกกะมาน

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการและการดำเนินงานของกิจการ

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () 25 - 35 ปี () 36 - 45 ปี
() 46 - 55 ปี () 56 ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษา/ต่ำกว่าประถมศึกษา () ปริญญาตรี
() มัธยมศึกษา/ปวช. () สูงกว่าปริญญาตรี
() อนุปริญญา/ปวส.

4. สถานที่ตั้ง/ ทำเลของร้านค้าท่าน อยู่ในบริเวณใด

- () อยู่ใกล้สถานที่ราชการ () อยู่ใกล้ตลาด
() อยู่ในหมู่บ้าน () อยู่ใกล้ถนนใหญ่

5. ท่านดำเนินกิจการมาแล้วกี่ปี

- () ต่ำกว่า 5 ปี () 5 - 10 ปี
() 11 - 15 ปี () สูงกว่า 15 ปี

6. แหล่งเงินทุนในการดำเนินกิจการมาจากที่ใด

- () เงินทุนส่วนตัว () สถาบันการเงิน
()ญาติพี่น้องหรือเพื่อนสนิท () เงินยืมนอกระบบ

7. ขนาดเงินลงทุน

- () 200,000- 500,000 () 600,000-900,000
() 1,000,000-1,300,000 () 1,300,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การศึกษากลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความสำคัญที่คิดว่ากลยุทธ์ที่ใช้กับธุรกิจของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	การใช้ส่วนประสมทางการตลาด				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1	ด้านผลิตภัณฑ์					
	1.1 สินค้ามีให้เลือกหลากหลายชนิด					
	1.2 มีการจัดหาสินค้าที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของลูกค้า					
	1.3 คัดสรรสินค้าที่สะอาดและมีคุณภาพดี					
	1.4 ครายี่ห้อสินค้าที่มีความชัดเจน					
	1.5 มีการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า					
	1.6 สินค้ามีให้เลือกหลายขนาดบรรจุ					
	1.7 มีการคัดเลือกสินค้าอย่างเป็นระบบ					
2	ด้านราคา					
	2.1 ตั้งราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า					
	2.2 มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน					
	2.3 ขายสินค้าให้กับผู้ซื้อในราคาเท่าเทียมกัน					
	2.4 ราคาสินค้าแต่ละขนาดมีการตั้งราคาที่เหมาะสม					
	2.5 มีการปรับเปลี่ยนราคาที่ยุติธรรม					
	2.6 สินค้ามีหลายระดับราคาให้ลูกค้าเลือกซื้อ					
	2.7 การตั้งราคาที่ไม่แตกต่างกับคู่แข่งมากนักเกินไป					

ข้อที่	ข้อความ	การใช้ส่วนประสมทางการตลาด				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
3	ด้านการจัดจำหน่าย					
	3.1 ที่ตั้งร้านค้าอยู่ในแหล่งชุมชน ติดถนนง่ายต่อการเข้าถึง					
	3.2 การจัดตกแต่งร้านเป็นระเบียบแยกหมวดหมู่ชัดเจน					
	3.3 สถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย					
	3.4 ภายในร้านมีอากาศถ่ายเท ปลอดภัย					
	3.5 อยู่ใกล้แหล่งอุปโภค/บริโภค					
	3.6 มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ					
3.7 อำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้า						
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด					
	4.1 มีการให้ส่วนลดที่เหมาะสม					
	4.2 มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในโอกาสพิเศษ					
	4.3 มีของแถมเมื่อซื้อเป็นจำนวนมาก					
	4.4 มีการจัดวางสินค้าที่เข้ามาใหม่ให้ดูเด่นกว่าสินค้าอื่น					
	4.5 มีการสะสมบัตรเพื่อนำมาแลกสินค้าหรือรางวัล					
	4.6 มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ แผ่นพับ					
4.7 มีของสมนาคุณเมื่อมาใช้บริการในโอกาสสำคัญ เช่น เด็ก						
5	ด้านพนักงาน					
	5.1 มีชุดปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคน					
	5.2 พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
5.3 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า						

ข้อที่	ข้อความ	การใช้ส่วนประสมทางการตลาด				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5.4 มีการจัดฝึกอบรมแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
	5.5 พนักงานมีอัตราขาดดี เป็นกันเองกับลูกค้า					
	5.6 การบริการลูกค้าที่เท่าเทียมกัน					
	5.7 พนักงานบริการด้วยความตั้งใจในการให้บริการ					
6	ด้านกระบวนการบริการ					
	6.1 ร้านค้าตั้งอยู่ในที่ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย					
	6.2 ร้านค้าบรรยากาศดี ปลอดภัย ไม่อับชื้น					
	6.3 ร้านค้ามีความสะอาดเป็นระเบียบ					
	6.4 จัดที่นั่งพักและที่ฝากของสำหรับลูกค้า					
	6.5 การออกแบบอาคารเหมาะสมกับพื้นที่ตั้ง					
	6.6 ภายในมีการจัดตกแต่งเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า					
	6.7 การจัดพื้นที่โดยรอบให้สะอาด					
7	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน					
	7.1 มีการจัดวางสินค้าที่เป็นระเบียบ					
	7.2 การชำระเงินมีความสะดวก รวดเร็ว					
	7.3 มีการบรรจุหีบห่อที่ได้มาตรฐาน					
	7.4 มีการจัดวางสินค้าให้ง่ายต่อการเลือกซื้อ					
	7.5 มีการจัดวางสินค้าแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน					
	7.6 นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ใ้คอยบริการ					
	7.7 มีการสั่งซื้อสินค้าอย่างเป็นตอน					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหา

ข้อเสนอแนะ

2. ด้านราคา

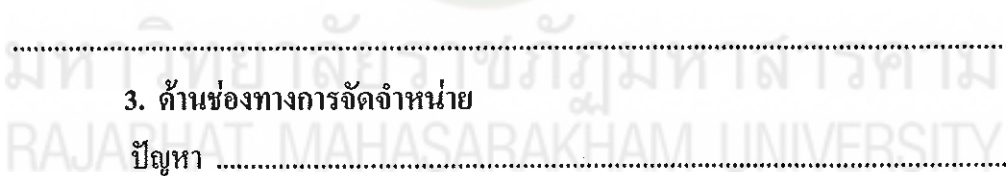
ปัญหา

ข้อเสนอแนะ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัญหา

ข้อเสนอแนะ



4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหา

.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....

5. ด้านพนักงาน

ปัญหา

.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....

6. ด้านกระบวนการบริการ

ปัญหา

.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....



7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน

ปัญหา

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คุณภาพของแบบสอบถาม

ตารางที่ 30 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีของครอนบาค

ข้อ	ข้อความ	ค่าความสัมพันธ์ของแบบสอบถามรายข้อ
1.1	สินค้ามีให้เลือกหลากหลายชนิด	.7047
1.2	มีการจัดหาสินค้าที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของลูกค้า	.7680
1.3	คัดสรรสินค้าที่สะอาดและมีคุณภาพดี	.7472
1.4	สินค้ามีการรับประกันคุณภาพ	.7879
1.5	มีการรับประกันคุณภาพของสินค้า	.7866
1.6	สินค้ามีให้เลือกหลายขนาดบรรจุ	.7472
1.7	มีการคัดเลือกสินค้าอย่างเป็นระบบ	.7608
2.1	ตั้งราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า	.7006
2.2	มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน	.7732
2.3	ขายสินค้าให้กับผู้ซื้อในราคาเท่าเทียมกัน	.8023
2.4	ราคาสินค้าแต่ละขนาดมีการตั้งราคาที่เหมาะสม	.8423
2.5	มีการปรับเปลี่ยนราคาที่ยุติธรรม	.8126
2.6	สินค้ามีหลายระดับราคาให้ลูกค้าเลือกซื้อ	.7923
2.7	การตั้งราคาที่ไม่แตกต่างกับคู่แข่งมากนักเกินไป	.7823
3.1	ที่ตั้งร้านค้าอยู่ในแหล่งชุมชน ติดถนนง่ายต่อการเข้าถึง	.7926
3.2	การจัดตกแต่งร้านเป็นระเบียบแยกหมวดหมู่ชัดเจน	.7806
3.3	สถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย	.7923
3.4	ภายในร้านมีอากาศถ่ายเท ปลอดภัย	.7866

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความสัมพันธ์ของแบบสอบถามรายข้อ
3.5	อยู่ใกล้แหล่งอุปโภค/บริโภค	.7110
3.6	มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ	.9013
3.7	อำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้า	.8394
4.1	มีการให้ส่วนลดที่เหมาะสม	.7029
4.2	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในโอกาสพิเศษ	.7331
4.3	มีของแถมเมื่อซื้อเป็นจำนวนมาก	.7658
4.4	มีการจัดวางสินค้าที่เข้ามาใหม่ให้ดูเด่นกว่าสินค้าอื่น	.7261
4.5	มีการสะสมбилเพื่อนำมาแลกสินค้าหรือรางวัล	.7405
4.6	มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ แผ่นพับ	.7430
4.7	มีของสมนาคุณเมื่อมาใช้บริการในโอกาสสำคัญ เช่น เค้ก	.9204
5.1	มีชุดปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคน	.9312
5.2	พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	.8645
5.3	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า	.8563
5.4	มีการจัดฝึกอบรมแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	.8754
5.5	พนักงานมีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับลูกค้า	.8806
5.6	การบริการลูกค้าที่เท่าเทียมกัน	.8903
5.7	พนักงานบริการด้วยความตั้งใจในการให้บริการ	.7645
6.1	ร้านค้าตั้งอยู่ในที่ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย	.7456
6.2	ร้านค้าบรรยากาศดี ปลอดภัย ไม่อับชื้น	.8065
6.3	ร้านค้ามีความสะอาดเป็นระเบียบ	.7623
6.4	จัดที่นั่งพักและที่ฝากของสำหรับลูกค้า	.7805
6.5	การออกแบบอาคารเหมาะสมกับพื้นที่ตั้ง	.8012
6.6	ภายในมีการจัดตกแต่งเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า	.7623

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความสัมพัทธ์ของ แบบสอบถามรายข้อ
6.7	การจัดพื้นที่โดยรอบให้สะอาด	.8746
7.1	มีการจัดวางสินค้าที่เป็นระเบียบ	.8318
7.2	การชำระเงินมีความสะดวก รวดเร็ว	.7506
7.3	มีการบรรจุหีบห่อที่ได้มาตรฐาน	.7844
7.4	มีการจัดวางสินค้าให้ง่ายต่อการเลือกซื้อ	.8025
7.5	มีการจัดวางสินค้าแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	.9310
7.6	นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ใ้ใช้คอยบริการ	.8510
7.7	มีการสั่งซื้อสินค้าอย่างเป็นตอน	.8603

* ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ .95