







## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการบริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์  
ของประชากรในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. เพศ

ชาย       หญิง

## 2. สถานภาพ

โสด       สมรส       อื่น ๆ

## 3. อายุ

15 – 25 ปี       26 – 35 ปี  
 36 – 45 ปี       46 – 55 ปี       56 ปีขึ้นไป

## 4. อาชีพ

นักเรียน นักศึกษา       ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานเอกชน       ลูกจ้าง  
 เกษตรกรรม       ไม่ได้ทำงาน (พ่อบ้าน แม่บ้าน)  
 รับจ้างทั่วไป       อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 5. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา       มัธยมศึกษาตอนต้น ตอนปลายและ ปวช.  
 อนุปริญญาและ ปวส.      ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

## 6. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท       5,000-10,000 บาท  
 10,001-15,000 บาท       15,001-20,000 บาท  
 มากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลตัส

1. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์.....ครั้ง/สัปดาห์  
เหตุผลที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ที่ใช้บริการเป็นประจำ

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> การเดินทางสะดวก | <input type="checkbox"/> สินค้าหาง่าย           |
| <input type="checkbox"/> สินค้าทันสมัย   | <input type="checkbox"/> สินค้าสะอาดเป็นระเบียบ |
| <input type="checkbox"/> บริการรวดเร็ว   | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....    |

2. สินค้าที่ซื้อส่วนใหญ่เป็นสินค้าประเภทใด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เครื่องใช้ไฟฟ้า           | <input type="checkbox"/> อุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในบ้าน |
| <input type="checkbox"/> อาหารสด                   | <input type="checkbox"/> อาหารแห้งและเครื่องดื่ม       |
| <input type="checkbox"/> เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย | <input type="checkbox"/> อุปกรณ์การเรียน กีฬา          |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....      |  |

3. จำนวนเงินเฉลี่ยต่อการเลือกซื้อสินค้าแต่ละครั้ง

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1,000 บาท | <input type="checkbox"/> 1,000 – 2,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 2,000 – 3,000 บาท | <input type="checkbox"/> 3,001 – 5,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 5,000 บาท |  |

4. ในการจ่ายสินค้าและบริการแต่ละครั้งท่านจ่ายด้วย

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> เงินสด      | <input type="checkbox"/> บัตรเครดิต           |
| <input type="checkbox"/> อุดมจากห้าง | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์

| รายการที่เกี่ยวข้อง<br>กับส่วนประสมทางการตลาด | ระดับความสำคัญ |   |   |   |   |
|---|----------------|---|---|---|---|
|   | 5              | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ปัจจัยด้านสินค้า (Product)</b>             |                |   |   |   |   |
| 1. สินค้าที่จำหน่ายหลายผลิตภัณฑ์              |                |   |   |   |   |
| 2. สินค้าที่จำหน่ายมีหลายรายการให้เลือก       |                |   |   |   |   |
| 3. มีสินค้าหลากหลายยี่ห้อให้เลือก             |                |   |   |   |   |
| 4. ยี่ห้อของสินค้าที่จำหน่ายมีชื่อเสียง       |                |   |   |   |   |
| 5. สินค้ามีความแปลกใหม่ ทันสมัย               |                |   |   |   |   |
| 6. สินค้าที่จำหน่ายมีความสะอาด                |                |   |   |   |   |
| 7. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย                  |                |   |   |   |   |
| 8. สินค้าที่จำหน่ายมีหลายระดับให้เลือก        |                |   |   |   |   |
| <b>ปัจจัยด้านราคา (Price)</b>                 |                |   |   |   |   |
| 1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ                       |                |   |   |   |   |
| 2. ป้ายบอกราคาสินค้ามีความชัดเจน              |                |   |   |   |   |
| 3. ระยะเวลาการชำระเงินรวดเร็ว ทันสมัย         |                |   |   |   |   |
| 4. ราคาเหมาะสม                                |                |   |   |   |   |
| 5. สินค้ามีหลายราคาให้เลือก                   |                |   |   |   |   |
| <b>ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)</b>        |                |   |   |   |   |
| 1. ที่ตั้งที่มีความสะดวกในการเดินทางมาซื้อ    |                |   |   |   |   |
| 2. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ                    |                |   |   |   |   |
| 3. ที่จอดรถมีความปลอดภัย                      |                |   |   |   |   |
| 4. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ                   |                |   |   |   |   |
| 5. จัดสินค้าภายในร้านเป็นหมวดหมู่             |                |   |   |   |   |
| 6. จัดวางสินค้าได้ง่ายต่อการค้นหา             |                |   |   |   |   |
| 7. การตกแต่งร้านทันสมัย                       |                |   |   |   |   |

| รายการที่เกี่ยวข้อง<br>กับส่วนประสมทางการตลาด                | ระดับความสำคัญ |   |   |   |   |
|--|----------------|---|---|---|---|
|  | 5              | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>                 |                |   |   |   |   |
| 1. ป้ายโฆษณาหน้าร้านชัดเจน ใ้ใจ                              |                |   |   |   |   |
| 2. มีการแจกของแถมหรือของสมนาคุณ                              |                |   |   |   |   |
| 3. พนักงานขายเป็นกันเองกับลูกค้า                             |                |   |   |   |   |
| 4. มีการลดราคา   |                |   |   |   |   |
| 5. ความเอาใจใส่ของพนักงานขายที่มีต่อ<br>ความต้องการของลูกค้า |                |   |   |   |   |
| 6. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน                                 |                |   |   |   |   |
| 7. ระบบการชำระเงินค่าสินค้ามีความ<br>รวดเร็ว                 |                |   |   |   |   |
| 8. มีการแจกแผ่นปลิวโฆษณาสินค้า                               |                |   |   |   |   |

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

ท่านคิดว่าอะไรเป็นปัญหาของการให้บริการลูกค้าของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์นเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.1 ด้านสินค้า (Product)

1.1.1 ปัญหาที่พบ

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....

1.2 ด้านราคา (Price)

1.2.1 ปัญหาที่พบ

.....  
.....

1.2.2 ข้อเสนอแนะ

.....  
.....

1.3 ด้านการจัดจำหน่าย (Place)

1.3.1 ปัญหาที่พบ

.....  
.....

1.3.2 ข้อเสนอแนะ

.....  
.....

1.4 ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)

1.4.1 ปัญหาที่พบ

.....  
.....



1.4.2 ข้อเสนอแนะ

.....

ข้อคิดเห็นและขอเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจการจำแนกของเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจการจำแนกของเครื่องมือวิจัย

| Items | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| A1    | 36.5500                    | 67.8436                        | .3191                            | .8772                 |
| A2    | 38.2000                    | 65.1385                        | .4190                            | .8751                 |
| A3    | 38.4750                    | 64.7173                        | .5153                            | .8700                 |
| A4    | 39.5500                    | 69.3821                        | .6110                            | .8701                 |
| A5    | 39.2250                    | 66.7429                        | .6240                            | .8671                 |
| A6    | 39.3000                    | 68.3179                        | .5658                            | .8694                 |
| A7    | 39.3250                    | 66.3276                        | .6393                            | .8664                 |
| A8    | 39.5000                    | 68.0513                        | .6488                            | .8680                 |
| B1    | 39.3750                    | 68.5994                        | .5079                            | .8705                 |
| B2    | 39.1250                    | 68.5224                        | .4172                            | .8724                 |
| B3    | 39.2750                    | 66.5635                        | .7641                            | .8649                 |
| B4    | 38.6750                    | 67.6096                        | .2728                            | .8812                 |
| B5    | 37.6250                    | 64.9583                        | .4566                            | .8729                 |
| C1    | 39.1750                    | 69.3788                        | .3376                            | .8746                 |
| C2    | 39.1250                    | 66.0096                        | .5822                            | .8675                 |
| C3    | 39.0250                    | 65.1019                        | .7145                            | .8639                 |
| C4    | 39.4500                    | 67.7410                        | .7205                            | .8669                 |
| C5    | 39.3000                    | 67.2410                        | .6327                            | .8674                 |
| C6    | 39.4750                    | 68.3583                        | .6629                            | .8683                 |
| C7    | 39.6000                    | 73.3231                        | .2584                            | .8781                 |
| D1    | 39.6500                    | 74.1308                        | .2818                            | .8793                 |
| D2    | 39.3750                    | 71.3173                        | .2127                            | .8771                 |

| Items | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| D3    | 39.3750                             | 70.9071                                 | .2860                                     | .8753                       |
| D4    | 39.4250                             | 71.8404                                 | .2885                                     | .8772                       |
| D5    | 39.0250                             | 67.7686                                 | .4183                                     | .8726                       |
| D6    | 36.5500                             | 67.8436                                 | .3191                                     | .8772                       |
| D7    | 38.2000                             | 65.1385                                 | .4190                                     | .8751                       |
| D8    | 38.4750                             | 64.7173                                 | .5153                                     | .8700                       |

หมายเหตุ

1. N of Cases = 30.00
2. N of Items = 28
3. Alpha = .8763



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY