

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ส่วนประสมทางการตลาด (4P's) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภค
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

แบบสอบถามเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพื่อเลือกคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด
ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

 โสด สมรส และยังไม่มียุติ สมรส และมีบุตร หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

 มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

 นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท
 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท
 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการร้านสะดวกซื้อ

7. ท่านใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรากี่ครั้งต่อเดือน

- 1 – 2 ครั้ง / เดือน 3 – 4 ครั้ง / เดือน
 5 – 6 ครั้ง / เดือน มากกว่า 6 ครั้ง / เดือน

8. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ท่านมาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ประมาณกี่บาทต่อครั้ง

- 1 – 200 บาท 201 – 400 บาท
 401 – 600 บาท 601 บาทขึ้นไป

9. โดยปกติท่านมาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในวันใดมากที่สุด

- วันจันทร์ วันอังคาร
 วันพุธ วันพฤหัสบดี
 วันศุกร์ เสาร์
 อาทิตย์

10. โดยปกติท่านมาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในช่วงเวลาใดมากที่สุด

- 06.01 – 12.00 น. 12.01 – 18.00 น.
 18.01 – 24.00 น. 24.01 – 06.00 น.

11. ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ของท่านคือใคร

- ตัวท่านเอง ครอบครัว
 เพื่อน ญาติ
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านรู้จักร้านสะดวกซื้อในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราจากแหล่งข้อมูลใด

- อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์
 วิทยุ แผ่นพับ / ใบปลิว
 วารสาร / นิตยสาร พบด้วยตนเอง
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. ท่านมาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา เพราะเหตุใดมากที่สุด
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> คุณภาพของสินค้า | <input type="checkbox"/> ใกล้ที่พัก |
| <input type="checkbox"/> พนักงานบริการดี | <input type="checkbox"/> สะดวกในการมาซื้อ |
| <input type="checkbox"/> ราคายุติธรรม | <input type="checkbox"/> การประชาสัมพันธ์ |
14. ส่วนใหญ่ท่านซื้อสินค้าประเภทใดมากที่สุด ในร้านสะดวกซื้อ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> อาหารสำเร็จรูป | <input type="checkbox"/> เครื่องดื่ม |
| <input type="checkbox"/> ของใช้ประจำวัน | <input type="checkbox"/> เครื่องเขียน |
| <input type="checkbox"/> เคาน์เตอร์เซอร์วิส | <input type="checkbox"/> ขนมขบเคี้ยว |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
15. ท่านคิดว่าราคาสินค้าในร้านสะดวกซื้อ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา เมื่อเทียบกับร้านสะดวกซื้อทั่วไปเป็นอย่างไร
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> แพงกว่ามาก | <input type="checkbox"/> แพงกว่าเล็กน้อย |
| <input type="checkbox"/> ราคาใกล้เคียงกัน | <input type="checkbox"/> ราคาถูกกว่า |
16. ท่านคิดว่าร้านสะดวกซื้อในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในปัจจุบันมีเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่
- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เพียงพอ | <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ |
|----------------------------------|-------------------------------------|
17. ท่านชอบวิธีการส่งเสริมการขายของร้านสะดวกซื้อ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แบบใดมากที่สุด
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การลดราคา | <input type="checkbox"/> การแจกของแถม |
| <input type="checkbox"/> การชิงโชค | <input type="checkbox"/> การแลกซื้อ |
| <input type="checkbox"/> การสะสมแต้มปี คุปอง | <input type="checkbox"/> การขายสินค้าควบคู่ในราคาพิเศษ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านสะดวกซื้อ

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (4P's)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ					
18. สินค้าและบริการมีมาก และหลากหลาย					
19. มีบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส					
20. สินค้ามีคุณภาพ ได้มาตรฐาน					
21. สินค้าสด ใหม่					
22. สินค้าตรงต่อความต้องการ					
23. การจัดเรียงสินค้าเป็นระเบียบ					
24. การกล่าวคำต้อนรับก่อน - หลังบริการ					
ปัจจัยราคา					
25. มีการแสดงป้ายราคาสินค้าชัดเจน					
26. ราคาสินค้า และบริการอยู่ในมาตรฐาน					
27. การคิดราคาสินค้าถูกต้อง					
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
28. เปิดบริการ 24 ชั่วโมง					
29. จำนวนสาขาเพียงพอต่อความต้องการ					
30. พื้นที่ให้บริการกว้างขวาง แบ่งเป็นสัดส่วน					
31. สถานที่จอดรถสะดวก					
32. ภายในร้านสะอาด ทันสมัย กว้างขวาง					
33. ทำเลที่ตั้งเหมาะสม					

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (4P's)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
34. มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ					
35. จัดโปรโมชั่นลดราคา					
36. มีการขายสินค้าควบคู่ในราคาพิเศษ					
37. มีการสะสมแต้มปี คุปอง					
38. ไม่ต้องชำระเงินสด (สามารถใช้บัตร ต่างๆ ได้)					
39. พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
40. พนักงานพูดจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนโยน					

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

ภาคผนวก ข

คู่มือลงรหัส

Code Book

ตัวแปร	คอลัมน์	ลำดับของแบบสอบถาม	ค่า 001-398	Scal
V1	1	เพศ	1 = ชาย 2 = หญิง	Norminal
V2	2	อายุ	1 = ต่ำกว่า 20 ปี 2 = 20-30 ปี 3 = 31-40 ปี 4 = 41-50 ปี 5 = 51 ปีขึ้นไป	Interval
V3	3	สถานภาพ	1 = โสด 2 = สมรส และยังไม่มียุติ 3 = สมรส และมีบุตร 4 = หม้าย /หย่าร้าง / แยกกันอยู่	Interval
V4	4	ระดับการศึกษา	1 = มัธยมศึกษา /ปวช. 2 = อนุปริญญา /ปวท. / ปวส. 3 = ปริญญาตรี 4 = สูงกว่าปริญญาตรี 5 = อื่นๆ โปรดระบุ.....	Norminal
V5	5	อาชีพ	1 = นักเรียน /นักศึกษา 2 = รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ 3 = พนักงานบริษัท 4 = ธุรกิจส่วนตัว 5 = อื่นๆ โปรดระบุ.....	Norminal

Code Book (ต่อ)

ตัวแปร	คอลัมน์	ลำดับของแบบสอบถาม	ค่า 001-398	Scal
V6	6	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1 = ต่ำกว่า 5,000 บาท 2 = 5,000-10,000 บาท 3 = 10,001-20,000 บาท 4 = 20,001-30,000 บาท 5 = 30,001บาท	Interval
V7	7	ความถี่ในการซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ	1 = 1-2 ครั้ง/เดือน 2 = 3-4 ครั้ง/เดือน 3 = 5-6 ครั้ง/เดือน 4 = มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน	Ratio
V8	8	ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการร้านสะดวกซื้อ	1 = 1-200 บาท 2 = 201-400 บาท 3 = 401-600 บาท 4 = 600 บาทขึ้นไป	Ratio
V9	9	วันที่ใช้บริการร้านสะดวกซื้อมากที่สุด	1 = วันจันทร์ 2 = วันอังคาร 3 = วันพุธ 4 = วันพฤหัสบดี 5 = วันศุกร์ 6 = วันเสาร์ 7 = วันอาทิตย์	Ratio

Code Book (ต่อ)

ตัวแปร	คอลัมน์	ลำดับของแบบสอบถาม	ค่า 001-398	Scal
V10	10	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ร้านสะดวกซื้อมากที่สุด	1 = 06.01-12.00 น. 2 = 12.01-18.00 น. 3 = 18.01-24.00 น. 4 = 24.01-06.00 น.	Ratio
V11	11	ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการใช้ บริการร้านสะดวกซื้อมากที่สุด	1 = ตัวเอง 2 = ครอบครัว 3 = เพื่อน 4 =ญาติ 5 = อื่นๆ โปรดระบุ.....	Ratio
V12	12	การรับรู้ในการมาใช้บริการ ร้านสะดวกซื้อ	1 = อินเทอร์เน็ต 2 = โทรทัศน์ 3 = วิทยู 4 = แผ่นพับ /ใบปลิว 5 = วารสาร /นิตยสาร 6 = พบด้วยตนเอง 7 = อื่นๆ โปรดระบุ.....	Ratio
V13	13	เหตุผลในการใช้บริการ ร้านสะดวกซื้อ	1 = คุณภาพของสินค้า 2 = ใกล้เคียงที่พัก 3 = พนักงานบริการดี 4 = สะดวกในการมาซื้อ 5 = ราคายุติธรรม 6 = การประชาสัมพันธ์ดี	Ratio

Code Book (ต่อ)

ตัวแปร	คอลัมน์	ลำดับของแบบสอบถาม	ค่า 001-398	Scal
V 14	14	ซื้อสินค้าใดในร้านสะดวกซื้อ มากที่สุด	1 = อาหารสำเร็จรูป 2 = เครื่องดื่ม 3 = ของใช้ประจำวัน 4 = เครื่องเขียน 5 = Counter Service 6 = อื่นๆ โปรดระบุ.....	Ratio
V15	15	ราคาสินค้าในร้านสะดวกซื้อ	1 = แพงกว่ามาก 2 = แพงกว่าเล็กน้อย 3 = ราคาใกล้เคียงกัน 4 = ราคาถูกกว่า	Ratio
V16	16	ความเพียงพอของร้านสะดวกซื้อ	1 = เพียงพอ 2 = ไม่เพียงพอ	Ratio
V17	17	การส่งเสริมการขาย ของร้านสะดวกซื้อ	1 = ลดราคา 2 = แจกของแถม 3 = ชิงโชค 4 = แลกซื้อ 5 = สะสมแต้มปี คุปอง 6 = ขายสินค้าควบคู่ราคาพิเศษ 7 = อื่นๆ โปรดระบุ.....	Ratio
V18	18	สินค้ามีหลากหลาย	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal

Code Book (ต่อ)

ตัวแปร	colum	ลำดับของแบบสอบถาม	ค่า 001-398	Scal
V19	19	บริการ Counter service	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V20	20	สินค้ามีคุณภาพ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V21	21	สินค้าสดใหม่	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V22	22	สินค้าตรงต่อความต้องการ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal

Code Book (ต่อ)

ตัวแปร	column	ลำดับของแบบสอบถาม	ค่า 001-398	Scal
V23	23	การจัดเรียงสินค้า	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V24	24	การกล่าวคำต้อนรับ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V25	25	ป้ายแสดงราคาชัดเจน	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V26	26	ราคาสินค้าอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal

Code Book (ต่อ)

ตัวแปร	column	ลำดับของแบบสอบถาม	ค่า 001-398	Scal
V27	27	การคิดราคาถูกต้อง	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V28	28	เปิดบริการ 24 ชม.	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V29	29	จำนวนสาขา	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V30	30	พื้นที่ให้บริการ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal

Code Book (ต่อ)

ตัวแปร	column	ลำดับของแบบสอบถาม	ค่า 001-398	Scal
V31	31	สถานที่จอดรถ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V32	32	ความสะดวก	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V33	33	ทำเลที่ตั้ง	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V34	34	การโฆษณาตามสื่อต่างๆ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal

Code Book (ต่อ)

ตัวแปร	column	ลำดับของแบบสอบถาม	ค่า 001-398	Scal
V35	35	โปรโมชันลดราคา	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V36	36	ขายสินค้าควบคู่ราคาพิเศษ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V37	37	สะสมแต้มปี คูปอง	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V38	38	ไม่ต้องชำระเงินสด	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal

Code Book (ต่อ)

ตัวแปร	column	ลำดับของแบบสอบถาม	ค่า 001-398	Scal
V39	39	พนักงานแต่งกายสะอาด	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal
V40	40	พนักงานพูดจาสุภาพ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	Norminal

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
V18	81.4667	193.7747	.4289	.9468
V19	80.8000	199.8207	.1035	.9492
V20	81.3667	187.2747	.7889	.9435
V21	81.7667	180.5989	.8087	.9422
V22	81.5000	187.2931	.7251	.9439
V23	81.7333	179.3747	.8316	.9418
V24	80.7667	203.4264	-.1430	.9512
V25	81.4333	182.7368	.8048	.9425
V26	81.3667	182.3092	.8761	.9419
V27	81.4667	182.7402	.7466	.9431
V28	80.6000	199.3517	.0752	.9506
V29	82.6000	173.6276	.8312	.9416
V30	82.2333	178.6678	.7900	.9423
V31	82.8333	182.6954	.6823	.9439
V32	82.0333	185.5506	.7317	.9436
V33	82.3333	181.7471	.8356	.9421
V34	82.5667	163.2885	.9205	.9405
V35	82.1667	174.1437	.7960	.9423
V36	82.3333	170.1609	.8978	.9405
V37	81.9333	190.6851	.5089	.9461
V38	81.3667	193.8954	.3424	.9478
V39	81.3667	186.2402	.6118	.9449
V40	81.5000	191.0172	.4051	.9475

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 23

Alpha = .9468