

ภาคผนวก

ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ถึง ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามการใช้ภาษาของผู้ขายในห้างสรรพสินค้า เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยมีจุดประสงค์เพื่อต้องการทราบว่าผู้ขายในห้างสรรพสินค้าใช้คำเรียกผู้ซื้ออย่างไร และรูปแบบลักษณะการใช้ภาษาของผู้ขายในห้างสรรพสินค้ามีรูปแบบลักษณะอย่างไร

ท่านเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ กระผมจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านอ่านคำชี้แจงก่อนลงมือทำและตอบคำถามให้ตรงกับความรู้สึกและสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นความลับและผลการวิจัยจะไม่มีผลกระทบอย่างใดต่อท่าน และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อเพราะคำตอบของท่านทุกข้อมีความสำคัญต่อผลงานวิจัย

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

(นายภูมิไจ บัณทุชัย)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์
ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ให้ตรงกับความรู้สึกและ
สภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ () ชาย () หญิง
อายุ ปี

คำชี้แจง ท่านจะเลือกใช้คำพูดอย่างไรกับลูกค้า ในสถานการณ์ต่อไปนี้
โปรดเขียนคำพูดที่ท่านจะใช้ในสถานการณ์ต่อไปนี้ลงในช่องว่าง
ให้ตรงกับความรู้สึกและสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
หากท่านไม่ต้องการเขียนคำพูดใดลงในช่องว่าง
ให้ท่านกากบาท (x) ลงในช่องว่างนั้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้ภาษาของผู้ขายในห้างสรรพสินค้า

ตัวอย่างสถานการณ์ มีลูกค้าผู้หญิง อายุประมาณ 30-35 ปี เข้ามาในร้านขายเสื้อผ้าของท่านเพื่อต้องการเลือกซื้อชุดผ้าไหมนำไปใส่ในงานเลี้ยง

ท่านพูดว่า : พี่คะ , พี่ สนใจชุดแบบไหนดีคะ
1 2
หนู มีชุดผ้าไหมให้เลือกหลายแบบค่ะ
3

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 1

มีลูกค้าผู้ชาย อายุประมาณ 15-18 ปี เดินมาชมสินค้า
ในร้านของท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , _____ สนใจสินค้าชิ้นไหน

1

2

สอบถาม _____ ได้ค่ะ (คะ/ครับ)

3

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 2

ในขณะที่ท่านอยู่ในร้าน มีลูกค้าผู้ชายอายุประมาณ 45-46 ปี
เข้ามาสอบถามสินค้าที่อยู่บริเวณหน้าร้านของท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , สินค้าที่อยู่หน้าร้านเป็นสินค้ามาใหม่ (คะ/ครับ)

1

_____ สนใจชิ้นไหน บอก _____ ได้ค่ะ (คะ/ครับ)

2

3

ลดราคาได้อีก (คะ/ครับ)

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 3

ในระหว่างที่ท่านกำลังจัดสินค้าในตู้แสดงสินค้า
มีลูกค้าผู้หญิงสูงอายุ เดินเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับสินค้า
ที่ท่านกำลังจัดอยู่

ท่านพูดว่า : _____ , _____ เลือกชมสินค้าได้นะ (คะ/ครับ)

1

2

หากมีข้อสงสัย สอบถาม _____ ได้ (คะ/ครับ)

3

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 4

มีลูกค้าผู้หญิง อายุประมาณ 20-22 ปี
เธอกำลังเลือกซื้อเสื้อผ้าอยู่ในร้านของท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , ชุดนี้สวยมากนะ (คะ/ครับ)

1

เหมาะกับ _____ มากเลย

2

ถ้าสนใจชุดนี้ _____ ลดให้พิเศษเลย (คะ/ครับ)

3

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 5

มีผู้ขายคนหนึ่งแต่งกายในชุดเครื่องแบบทหาร
สนใจจะซื้อโทรทัศน์เครื่องหนึ่งในร้านของท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , _____ สนใจโทรทัศน์แบบไหนดี (คะ/ครับ)

1

2

ช่วงนี้สามารถผ่อนดอกเบี้ย 0% นาน 6 เดือน ได้นะ (คะ/ครับ)

รายละเอียด สอบถาม _____ ได้ (คะ/ครับ)

3

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 6

มีลูกค้าผู้หญิงคนหนึ่งแต่งกายสวยงาม ดูดี มีฐานะ
ยืมดูสินค้าชิ้นหนึ่งอยู่หน้าร้านของท่าน หลังจากนั้น
จึงเดินเข้ามาในร้าน

ท่านพูดว่า : _____ , สินค้าที่อยู่หน้าร้านเป็นสินค้ามาจากอเมริกา (คะ/ครับ)

1

ถ้า _____ สนใจชิ้นไหน สอบถาม _____ ได้นะ (คะ/ครับ)

2

3

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 7

มีลูกค้าผู้ชายคนหนึ่ง สวมเสื้อยืด กางเกงขาสั้น
รองเท้าแตะ นั่งอยู่ในร้านอาหารของท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , _____ สั่งอาหารหรือยัง(ค่ะ/ครับ)

1

2

ถ้ายังไม่ได้สั่ง _____ มีเมนูอาหารชุดมาแนะนำ (ค่ะ/ครับ)

3

ชุดละ 139 บาท ถ้ามีบัตรลดได้ 10% (ค่ะ/ครับ)

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 8

วันนี้เป็นวันลดราคาสินค้า 50%-80% ภายในร้านของท่าน
และเจ้าของร้านผู้ชายที่อยู่ติดกับร้านของท่าน เดินเข้ามาซื้อ
สินค้าที่ลดราคาภายในร้านของท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , วันนี้ลดราคาพิเศษ (ค่ะ/ครับ)

1

_____ สนใจขึ้นไหม บอก _____ ได้ไหม (ค่ะ/ครับ)

2

3

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

<u>สถานการณ์ที่ 9</u>	จุ่มเป็นเพื่อนสนิทของท่าน เธอกำลังเลือกกระเป๋าใบใหม่ อยู่ในร้านของท่าน
-----------------------	---

ท่านพูดว่า : _____ , สนใจกระเป๋าแบบไหนล่ะ

1

_____ มีให้เลือกหลายแบบนะ เลือกดูก่อนได้

3

ถ้า _____ สนใจใบไหน จะลดให้พิเศษเลยนะ

2

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

<u>สถานการณ์ที่ 10</u>	ท่านได้พบกับวนิดาซึ่งเป็นพี่สาวของเพื่อนสนิทของท่าน เข้ามาซื้อสินค้าในร้านของท่าน
------------------------	--

ท่านพูดว่า : _____ , _____ สนใจเสื้อผ้าแบบไหนดี (คะ/ครับ)

1 2

_____ มีแบบใหม่ๆมาให้เลือก ชุดกระโปรง กางเกงยีนส์

3

ชาลิ้น ขาวาว สามส่วน สายเดี่ยว เซ็ตลิ้น เซ็ตยาว ก็มี (คะ/ครับ)

เลือกดูก่อนได้ (คะ/ครับ)

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 11

ร้านของท่านเป็นร้านขายไอศกรีมในห้างสรรพสินค้า
เด็กผู้ชายอายุ 8-10 ปี กำลังจะสั่งไอศกรีมกับท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , ช่วงนี้_____ จัดรายการพิเศษ (ค่ะ/ครับ)

1 3

ข้อใดสรุปผิดได้ เกมฟรีอีก 1 ลูก (คะ/ครับ)

_____ สนใจชุดไหน (ค่ะ/ครับ) เลือกรสไอศกรีมได้นะ (คะ/ครับ)

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 12

ร้านของท่านเป็นร้านขายเครื่องประดับ มีลูกค้าผู้หญิงคนหนึ่ง
อายุประมาณ 47-48 ปี สนใจแหวนวงหนึ่งที่แสดงอยู่ใน
ตู้แสดงสินค้าของท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , _____ สนใจแหวนวงไหน

1 2

บอก _____ ได้ นะ(คะ/ครับ) ลดราคาจากป้ายได้อีก (คะ/ครับ)

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 13

ร้านของท่านเป็นร้านขายหนังสืออยู่ในห้างสรรพสินค้า
มีลูกค้าผู้ชายท่านหนึ่ง อายุประมาณ 50-55 ปี
สนใจหนังสือเล่มหนึ่งแต่หาไม่พบ จึงเดินเข้ามาสอบถาม
ข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือเล่มที่หาไม่พบกับท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , _____ กำลังหาหนังสือเล่มไหน (ค่ะ/ครับ)

1 2

_____ จะช่วยค้นหาหนังสือให้ (ค่ะ/ครับ)

3

- 1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน
- 2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า
- 3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 14

มีเด็กผู้หญิงอายุประมาณ 8-9 ปีอยากได้รองเท้าส้นสูงคู่หนึ่ง
ที่แสดงไว้หน้าร้าน จึงเดินเข้าหาท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , _____ สนใจเรื่องเท้าแบบไหน (ค่ะ/ครับ)

1 2

_____ มีให้เลือกหลายสีนะ (ค่ะ/ครับ)

3

- 1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน
- 2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า
- 3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 17

มีลูกค้าผู้หญิงคนหนึ่ง สวมเสื้อสายเดี่ยว กางเกงขาสั้น
รองเท้าแตะ เข้ามาสอบถามราคาโทรศัพท์มือถือ
ในร้านของท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , _____ สนใจมือถือรุ่นไหนดี (ค่ะ/ครับ)

1

2

_____ รับเทริน รับซ่อม รับเปลี่ยนรุ่น ราคาต่อรองกันได้

3

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 18

หัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ของห้างสรรพสินค้า เดินเข้ามา
ชมสินค้าในร้านของท่าน แล้วสนใจที่จะซื้อสินค้าชิ้นหนึ่งใน
ร้านของท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , _____ สนใจชิ้นไหน

1

2

บอก _____ ได้นะ เดี่ยวลดให้พิเศษ (ค่ะ/ครับ)

3

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 19

สมชายเป็นเพื่อนสนิทของท่าน วันนี้สมชายตั้งใจจะมาซื้อ
สินค้าที่ร้านของท่าน เมื่อท่านพบสมชายกำลังเลือกซื้อสินค้า
ในร้านของท่านอยู่

ท่านพูดว่า : _____ , _____ สนใจชิ้นไหน

1

2

บอก _____ ได้ไหม เลือกดูได้ตามสบาย ถูกใจชิ้นไหนต่อรองกันได้

3

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

สถานการณ์ที่ 20

ท่านได้พบกับออฟซึ่งเป็นน้องชายของเพื่อนสนิทของท่าน
มาซื้อเสื้อในร้านของท่าน

ท่านพูดว่า : _____ , _____ สนใจเสื้อแบบไหน

1

2

บอก _____ ได้ไหม ช่วงนี้จัดรายการลดราคาอยู่

3

1 = คำที่ท่านเรียกลูกค้าเพื่อให้มาสนทนากับท่าน

2 = คำที่ท่านใช้เรียกลูกค้า

3 = คำที่ท่านเรียกตัวเอง

ขอขอบคุณครับที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม