

ผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

- วัตถุประสงค์ แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อสำรวจถึงปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าการใช้จ่ายจากร้านสะดวกซื้อ ความคิดเห็นและความต้องการต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำมาประมวลผลเพื่อหาข้อสรุปถึงพฤติกรรมและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการใช้จ่ายในร้านสะดวกซื้อ
- คำนิยาม ร้านสะดวกซื้อ หมายถึง ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่ใช้ในชีวิตประจำวัน อาหารและเครื่องดื่มประเภทเร่งด่วน เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ตัวอย่างของร้านสะดวกซื้อ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น

---

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

- |                  |                                |                                      |
|------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1. เพศ           | [ 1 ] ชาย                      | [ 2 ] หญิง                           |
| 2. อายุ          | [ 1 ] 13 – 19 ปี               | [ 2 ] 20 – 29 ปี                     |
|                  | [ 3 ] 30 – 39 ปี               | [ 4 ] 40 – 49 ปี                     |
|                  | [ 5 ] 50 – 59 ปี               | [ 6 ] 60 ปี ขึ้นไป                   |
| 3. สถานะ         | [ 1 ] โสด                      | [ 2 ] สมรส                           |
|                  | [ 3 ] หย่าร้าง                 | [ 4 ] อื่นๆ.....                     |
| 4. ระดับการศึกษา | [ 1 ] ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย | [ 2 ] มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า |
|                  | [ 3 ] อนุปริญญาหรือเทียบเท่า   | [ 4 ] ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า         |
|                  | [ 5 ] ปริญญาตรีขึ้นไป          |                                      |
| 5. อาชีพ         | [ 1 ] นักเรียน/นักศึกษา        | [ 2 ] ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ   |
|                  | [ 3 ] พนักงานบริษัทเอกชน       | [ 4 ] ธุรกิจส่วนตัว                  |
|                  | [ 5 ] อื่นๆ (ระบุ).....        |                                      |

6. รายได้ต่อ [ 1 ] ต่ำกว่า 5,000 บาท [ 2 ] 5,000 – 9,999 บาท  
 เดือน [ 3 ] 10,000 – 19,999 บาท [ 4 ] 20,000 – 29,999 บาท  
 [ 5 ] 30,000 – 39,999 บาท [ 6 ] 40,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรใช้บริการร้านสะดวกซื้อ

- ความถี่ในการใช้บริการร้านสะดวกซื้อโดยเฉลี่ย (ระบุจำนวน ..... ครั้ง/สัปดาห์)
 

[ 1 ] วันละครั้งหรือมากกว่า	[ 2 ] 4 – 6 ครั้ง / สัปดาห์
[ 3 ] 2 – 3 ครั้ง / สัปดาห์	[ 4 ] สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
[ 5 ] 2 – 3 ครั้ง / เดือน	[ 6 ] เดือนละ 1 ครั้ง
- ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้บริการร้านสะดวกซื้อบ่อยที่สุด
 

[ 1 ] 6.01 – 10.00 น.	[ 2 ] 10.01 – 14.00 น.
[ 3 ] 14.01 – 18.00 น.	[ 4 ] 18.01 – 22.00 น.
[ 5 ] 22.01 – 02.00 น.	[ 6 ] 02.01 – 06.00 น.
- ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านสะดวกซื้อต่อการเข้าร้าน 1 ครั้ง (ระบุจำนวน ..... บาท/ครั้ง)
 

[ 1 ] น้อยกว่า 40 บาท	[ 2 ] 40 - 59 บาท
[ 3 ] 60 - 89 บาท	[ 4 ] 90 บาท ขึ้นไป
- ท่านซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อ สำหรับ ....
 

[ 1 ] สำหรับตนเอง	[ 2 ] สำหรับคนในครอบครัว
[ 3 ] สำหรับผู้อื่นที่มีใช้ครอบครัว	[ 4 ] อื่น ๆ (ระบุ) .....
- สาเหตุที่ท่านใช้บริการร้านสะดวก เนื่องจาก ... (กรุณาเรียงลำดับความสำคัญ 5 อันดับ)
 

___ [ 1 ] มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย
___ [ 2 ] จัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ หาง่าย
___ [ 3 ] ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน
___ [ 4 ] มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย อาทิ ส่วนลดพิเศษ ของแถม ฯลฯ
___ [ 5 ] พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การพูดจาไพเราะ ทำทางสุภาพ ฯลฯ
___ [ 6 ] การบริการที่ดี เช่น การให้บริการรวดเร็ว ฯลฯ
___ [ 7 ] เปิดบริการ 24 ชั่วโมง
___ [ 8 ] บรรยากาศของร้าน อาทิ สะอาด เย็น
___ [ 9 ] อื่นๆ (ระบุ) .....

6. ท่านคิดว่าเรื่องสถานที่ตั้งของร้านสะดวกซื้อ (ระยะทางจากที่พัก/ที่ทำงาน ถึงร้านสะดวกซื้อ) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของท่านหรือไม่
- [ 1 ] มีผลต่อการตัดสินใจ [ 2 ] ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
7. ร้านสะดวกซื้อที่ท่านใช้บริการอยู่ในปัจจุบันมีระยะทางห่างจากที่พัก/ที่ทำงานประมาณกี่เมตร
- [ 1 ] ไม่เกิน 100 เมตร [ 2 ] 100 – 300 เมตร  
[ 3 ] 301 – 500 เมตร [ 4 ] 500 เมตร ขึ้นไป
8. ถ้ามีร้านสะดวกซื้อร้านอื่นที่มีใช้ร้านที่ท่านใช้บริการในปัจจุบัน หากตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน และมีสินค้าตามที่ท่านต้องการเหมือนกัน ท่านจะเลือกใช้บริการร้านใด
- [ 1 ] ใช้บริการร้านเดิม [ 2 ] ใช้บริการร้านใหม่  
[ 3 ] ร้านใดก็ได้ [ 4 ] ร้านที่มีรายการส่งเสริมการขายน่าสนใจ
9. สินค้าประเภทใดบ้างที่ท่านซื้อจากร้านสะดวกซื้ออย่างสม่ำเสมอ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [ 1 ] สินค้าหมวดเครื่องดื่ม อาทิ น้ำดื่ม น้ำอัดลม นม ฯลฯ  
[ 2 ] สินค้าหมวดอาหาร/ขนมขบเคี้ยว อาทิ ข้าวสาร น้ำปลา น้ำตาล  
[ 3 ] สินค้าหมวดอุปโภค อาทิ แชมพู สบู่  
[ 4 ] อื่นๆ (ระบุ) .....
10. นอกจากซื้อสินค้าแล้วท่านใช้บริการเสริมใดบ้างในร้านสะดวกซื้อ (ข้ามไปส่วนที่ 3)
- [ 1 ] ไม่เคยใช้เลย  
[ 2 ] ชำระค่าบริการ/สาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ฯลฯ  
[ 3 ] อื่นๆ (ระบุ) .....
11. ความรับผิดชอบหลักในการตัดสินใจซื้อสินค้าในครอบครัว เป็นของบุคคลใดในครอบครัว
- [ 1 ] ตนเอง [ 2 ] บุคคลอื่นๆ ได้แก่ .....
12. สถานที่หลักในซื้อสินค้าสำหรับครอบครัว คือ ...
- [ 1 ] ร้านโชวห่วย [ 2 ] ร้านสะดวกซื้อ  
[ 3 ] ห้างสรรพสินค้า เช่น ไฮมเพรชมาร์ท [ 4 ] ร้านดีสเคาน์สโตร์ เช่น โลตัส บิ๊กซี  
[ 5 ] ซูเปอร์มาร์เก็ต เช่น ท็อปส์ ฟู้ดโลชั่น [ 6 ] อื่นๆ ได้แก่ .....

13. สาเหตุที่ท่านใช้บริการร้านค้าดังกล่าว (จากคำตอบข้อ 12) เป็นร้านหลัก เนื่องจาก ...

(กรุณาเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ)

- \_\_\_\_ [ 1 ] มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย
- \_\_\_\_ [ 2 ] จัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ หาง่าย
- \_\_\_\_ [ 3 ] ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน
- \_\_\_\_ [ 4 ] มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย อาทิ ส่วนลดพิเศษ ของแถม ฯลฯ
- \_\_\_\_ [ 5 ] พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การพูดจาไพเราะ ท่าทางสุภาพ ฯลฯ
- \_\_\_\_ [ 6 ] การบริการที่ดี เช่น การให้บริการรวดเร็ว ฯลฯ
- \_\_\_\_ [ 7 ] เปิดบริการ 24 ชั่วโมง
- \_\_\_\_ [ 8 ] บรรยากาศของร้าน อาทิ สะอาด เย็น
- \_\_\_\_ [ 9 ] ราคาสินค้า
- \_\_\_\_ [ 10 ] อื่น ๆ (ระบุ) .....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจและความต้องการเพิ่มเติมในการให้บริการของร้าน

1. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของร้านสะดวกซื้อหรือไม่

[ 1 ] พอใจ

[ 2 ] ไม่พอใจ

2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในปัจจัยต่อไปนี้อย่างไร

น้อย  $\longrightarrow$  มาก

- มีรายการส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ [ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ]

เช่น ส่วนลด สะสมแต้มปี ฯลฯ

- ความคุ้มค่าในเรื่องราคา [ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ]

- สินค้ามีความหลากหลาย [ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ]

- มีสินค้าที่หาไม่ได้จากร้านอื่น [ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ]

- มีการจัดวางสินค้าทำให้สะดวกในการเลือกซื้อ [ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ]

- สามารถเปลี่ยนคืนสินค้าได้ [ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ]

- สะดวกในการเดินทาง [ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ]

- บริการเสริม เช่น ชำระค่าสาธารณูปโภค [ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ]

- ความทันสมัยของร้าน [ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ]

น้อย  $\longrightarrow$  มาก

- พนักงานแต่งกายสุภาพ [ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ]

- การให้บริการเป็นกันเอง [ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ]

3. ท่านมีความเห็นว่าภายในร้านสะดวกซื้อควรต้องมีการปรับปรุงในด้านใด

[ 1 ] ควรปรับปรุงด้านตัวสินค้า ได้แก่ (ระบุ) .....

[ 2 ] ควรเพิ่มบริการ [ 2.1 ] บริการส่งสินค้าถึงบ้าน

ได้แก่

[ 2.2 ] รับคำสั่งผ่านระบบโทรศัพท์ / อินเทอร์เน็ต

[ 2.3 ] รับชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิต

[ 2.4 ] อื่น ๆ (ระบุ).....

[ 3 ] ไม่ควรเพิ่มสินค้า / บริการ เนื่องจาก (ระบุ)

.....