

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อแผนกซูเปอร์มาร์เก็ตของห้างบิ๊กซี
ซูเปอร์เซ็นเตอร์ (สาขาแจ้งวัฒนะ)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจ
และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในแผนกซูเปอร์มาร์เก็ตของห้างบิ๊กซีซูเปอร์
เซ็นเตอร์(สาขาแจ้งวัฒนะ) ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุก
ข้อ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์แก่การวิจัยเท่านั้นมิได้มีจุดประสงค์เพื่อประโยชน์ทางธุรกิจใด ๆ ขอรับ
รองว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นความลับไม่มีผลกระทบใด ๆ จากการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น หวังว่าคง
ได้รับความอนุเคราะห์ร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวศศิธร รอดประเสริฐ

ผู้วิจัย

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านส่วนประสมการตลาด

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อแผนกซูเปอร์มาร์เก็ตของห้างบิกซี
ซูเปอร์เซ็นเตอร์ (สาขาแจ้งวัฒนะ)

ส่วนที่ 1 ด้านพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่เป็นคำตอบ

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. สถานภาพการสมรส
 โสด สมรส
 อื่น ๆ
3. อายุ
 20- 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 -50 ปี มากกว่า 50 ปี
4. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่า ปวส. ปวส. , อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
 นักเรียนหรือนักศึกษา ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย
 อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้
 10,000 บาท หรือต่ำกว่า 10,001 - 30,000 บาท
 30,001 - 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5) พอใจ อย่างยิ่ง	(4) พอใจ	(3) เฉย ๆ	(2) ไม่พอใจ	(1) ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
ด้านพนักงานที่ให้บริการ					
1. ความสุภาพ อ่อนน้อม					
2. มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า / การให้คำแนะนำ					
3. ช่วยเงินรถที่บรรจุสินค้า ที่มีน้ำหนักมาก					
4. ทอนเงินผิดในบางครั้ง					
5. อคทน ไม่ได้เคียง					
ด้านบริการพิเศษอื่นๆ					
1. ห่อของขวัญและจัดกระเช้าฟรี					
2. เงื่อนไขเปลี่ยน / รับคืนสินค้า					
3. ขนาดของอาหารสำเร็จรูปพร้อมทาน/พร้อมปรุง					
4. ภาชนะเป็นวัสดุจากธรรมชาติ					
5. เครื่องตรวจสอบราคาตามจุดต่าง ๆ					
6. แบบสอบถามเพื่อแสดงความคิดเห็น					
7. รถของห้างสรรพสินค้าไปส่งที่บ้านในราคาพิเศษ					

ส่วนที่ 3 ด้านส่วนประสมการตลาด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ด้านส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	(5) พอใจ อย่างยิ่ง	(4) พอใจ	(3) เฉย ๆ	(2) ไม่พอใจ	(1) ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. สินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ตมีความหลากหลาย					
2. ความภักดีต่อยี่ห้อสินค้าที่เคยใช้ประจำ					

ด้านส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	(5) พอใจ อย่างยิ่ง	(4) พอใจ	(3) เฉยๆ	(2) ไม่พอใจ	(1) ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
3. สินค้าที่ถูกต้อง ราคาถูก ดึงดูดใจซื้อโดยไม่ได้วางแผนมาก่อน					
4. คุณประโยชน์อันดับแรกของสินค้าสำคัญกว่าคุณสมบัติรองลงมา					
5. สินค้าที่มีของแถม					
6. คุณภาพโดยรวมของสินค้าที่ใช้ประจำวันและอาหารสด					
7. สินค้าที่มีเครื่องหมายรับรองคุณภาพทางด้านอาหาร เช่น อย.					
ด้านราคา					
1. เปรียบเทียบราคาสินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ตกับร้านค้าอื่น ๆ					
2. สภาพเศรษฐกิจทำให้สินค้าหลายชนิดในซูเปอร์มาร์เก็ตขึ้นราคา					
3. ราคาสินค้าที่ลงท้ายด้วยเลข 9 เช่น 19					
4. สินค้าที่เป็นแพ็คเกจ หรือขนาดประหยัดที่วางจำหน่ายในราคาพิเศษ					
5. การลดราคาในเทศกาลพิเศษเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย					
ด้านสถานที่					
1. ซูเปอร์มาร์เก็ตของห้างบิ๊กซี ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน					
2. การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด แสงสว่าง ความเย็น					
3. การจัดวางสินค้าแยกประเภท เป็นหมวดหมู่ ชัดเจน					
4. แผนกซูเปอร์มาร์เก็ตเปลี่ยนย้ายสลับตำแหน่งของสินค้าบ่อย ๆ เพื่อไม่ให้รู้สึกจำเจ					
5. จำนวนช่องชำระเงินที่เปิดให้บริการ					
6. การให้บริการที่จอดรถ					

ด้านส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	(5) พอใจ อย่างยิ่ง	(4) พอใจ	(3) เฉยๆ	(2) ไม่พอใจ	(1) ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
ด้านส่งเสริมการตลาด					
1. อิทธิพลของสื่อโฆษณา					
2. กิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม					
3. สินค้าใหม่ที่นำมาสาธิต เช่น ชิม คม ทา					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ นางสาวศศิธร รอดประเสริฐ
- ประวัติการศึกษา - ปวช. ครุณพิทยาพนิชยการ
- ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประวัติการทำงาน - องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529 จนถึงปัจจุบัน
(ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน))