



แบบสอบถาม

--	--	--

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าสมัยใหม่ของผู้สูงอายุ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้จัดทำโดยคณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสยาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าสมัยใหม่ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าสมัยใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

.....  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- |                          |                                   |                         |
|--------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| 1. เพศ                   | ( ) ชาย                           | ( ) หญิง                |
| 2. ระดับการศึกษา         | ( ) ประถมศึกษา                    | ( ) มัธยมศึกษา          |
|                          | ( ) อนุปริญญา ปวช., ปวส.          | ( ) ปริญญาตรี           |
|                          | ( ) สูงกว่าปริญญาตรี              |                         |
| 3. อาชีพ                 | ( ) ทำงาน                         | ( ) ไม่ได้ทำงาน         |
| 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  | ( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | ( ) 10,001 - 15,000 บาท |
|                          | ( ) 15,001 - 20,000 บาท           | ( ) 20,001 - 25,000 บาท |
|                          | ( ) 25,001 บาทขึ้นไป              | ( )                     |
| 5. สถานภาพ               | ( ) โสด                           | ( ) หย่าร้าง            |
|                          | ( ) สมรส                          |                         |
| 6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว | ( ) อยู่คนเดียว                   | ( ) 2 คน                |
|                          | ( ) มากกว่า 2 คน                  |                         |

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่

7. ท่านซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกสมัยใหม่ใดบ่อยที่สุด โปรดระบุเพียง 1 แห่ง

- ( ) แมคโคร                      ( ) คาร์ฟูร์                      ( ) บิ๊กซี  
 ( ) เทสโก้                      ( ) เซ็นทรัล                      ( ) เดอะมอลล์  
 ( ) แฟมิลี่ มาร์ท                      ( ) เซเว่น อีเลฟเว่น                      ( ) ท็อป ซูเปอร์มาร์เก็ต  
 ( ) โฮมเฟรชมาร์ท                      ( ) อื่นๆ.....

8. ความถี่ในการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่

- ( ) เดือนละครั้ง                      ( ) 2 ครั้งในหนึ่งเดือน  
 ( ) 3 ครั้งในหนึ่งเดือน                      ( ) มากกว่า 3 ครั้งในหนึ่งเดือน

9. ปกติท่านไปซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ในช่วงใดบ่อยที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)

- ( ) วันธรรมดา                      เวลา    08.00 - 10.00 น.  
 ( ) วันธรรมดา                      เวลา    10.01 - 12.00 น.  
 ( ) วันธรรมดา                      เวลา    12.01 - 18.00 น.  
 ( ) วันธรรมดา                      เวลา    18.01 - 22.00 น.  
 ( ) วันธรรมดา                      หลังเวลา 22.00 น.  
 ( ) วันเสาร์-อาทิตย์                      เวลา    08.00 - 10.00 น.  
 ( ) วันเสาร์-อาทิตย์                      เวลา    10.01 - 12.00 น.  
 ( ) วันเสาร์-อาทิตย์                      เวลา    12.01 - 18.00 น.  
 ( ) วันเสาร์-อาทิตย์                      เวลา    18.01 - 22.00 น.  
 ( ) วันเสาร์-อาทิตย์                      หลังเวลา 22.00 น.

10. การซื้อสินค้าของท่านโดยเฉลี่ยประมาณครั้งละเท่าไร

- ( ) ต่ำกว่า 500 บาท                      ( ) 501 - 1,000 บาท  
 ( ) 1,001 - 2,000 บาท                      ( ) 2,001 - 3,000 บาท  
 ( ) 3,001 - 4,000 บาท                      ( ) 4,001 - 5,000 บาท  
 ( ) สูงกว่า 5,000 บาท

11. โดยปกติท่านไปซื้อสินค้ากับใคร (ตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)

- ( ) ไปคนเดียว                      ( ) ไปกับสามี หรือภรรยา  
 ( ) ไปกับลูกหลาน

12. ใครเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านค้าและตัดสินใจซื้อสินค้าของท่านมากที่สุด

- ( ) ตัวท่านเอง                      ( ) สามี หรือภรรยา  
 ( ) ลูกหลาน

13. โดยปกติท่านมีวิธีการชำระเงินค่าสินค้าแบบใด (ตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)

- ( ) เงินสด                      ( ) บัตรเครดิต  
 ( ) บัตรเดบิต                      ( ) บัตรเงินสด

14. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากร้านค้าจากสื่อใดมากที่สุด

- ( ) วิทยุ ( ) ป้ายโฆษณากลางแจ้ง  
 ( ) หนังสือพิมพ์ ( ) วารสาร, นิตยสาร  
 ( ) ใบปลิว/โปสเตอร์ ( ) รถแห่  
 ( ) คนรู้จัก,ญาติ,เพื่อน ( ) อินเทอร์เน็ต

15. ท่านต้องการให้ร้านค้าจัดรายการส่งเสริมการขายในรูปแบบใดมากที่สุด

- ( ) สะสมแต้มปี ( ) ส่งชิ้นส่วนหรือคูปองเพื่อจับรางวัล  
 ( ) คูปองแลกซื้อ ( ) คูปองลดราคา  
 ( ) สะสมยอดซื้อเพื่อแลกสินค้า

16. โดยเฉลี่ยแล้วท่านซื้อสินค้าในแผนกใด

แผนกสินค้า	ระดับของความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. แผนกซูเปอร์มาร์เก็ต (อาหารสด)					
2. แผนกซูเปอร์มาร์เก็ต (อาหารแห้ง)					
3. แผนกซูเปอร์มาร์เก็ต (ของใช้ในครัวเรือน)					
4. แผนกเครื่องประดับ					
5. แผนกเครื่องสำอาง					
6. แผนกชุดชั้นใน					
7. แผนกเสื้อผ้าสตรี					
8. แผนกเสื้อผ้าบุรุษ					
9. แผนกเครื่องหนัง (รองเท้า, กระเป๋า, เข็มขัด ฯลฯ)					
10. แผนกเสื้อผ้ากีฬา และอุปกรณ์กีฬา					
11. แผนกสินค้าเด็ก (เสื้อผ้า, ของเล่น, ของใช้สำหรับเด็ก ฯลฯ)					
12. แผนกเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน					
13. แผนกของชำร่วย ของขวัญ (กิ๊ฟช้อป)					
14. แผนกสินค้าเพื่อความบันเทิง (วีซีดีและดีวีดีเพลง ภาพยนตร์ หนังสือ, นิตยสาร ฯลฯ)					
15. แผนกเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ (โทรทัศน์, โทรศัพท์เคลื่อนที่, เครื่องเล่น MP3 ฯลฯ)					
16. แผนกประดับยนต์					
17. แผนกอุปกรณ์ทำสวนและของตกแต่งบ้าน					
18. แผนกเครื่องนอนและเฟอร์นิเจอร์					
19. การบริการเสริมอื่นๆ เช่น โรงภาพยนตร์, คาราโอเกะ, โบว์ลิ่ง, สถาบันการเงิน, ร้านอาหาร ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่

ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อ สินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่	ระดับของความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ผลิตภัณฑ์</b>					
1. มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย (ทุกประเภท, ทุกยี่ห้อ, ทุกขนาด)					
2. มีสินค้าที่ทันสมัย แปลกใหม่					
3. สินค้ามีคุณภาพดี					
4. ร้านค้ามีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
<b>ราคา</b>					
5. สินค้ามีราคามาตรฐาน					
6. สินค้ามีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
7. สินค้ามีราคาถูกกว่าที่อื่นๆ					
<b>ช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
8. อยู่ใกล้ที่พัก หรืออยู่ในเส้นทางที่เดินทางสะดวก					
9. มีสถานที่สำหรับจอดรถที่สะดวกสบายและมีความปลอดภัย					
<b>การส่งเสริมการตลาด</b>					
10. มีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก					
11. มีรายการลด แลก แจก แถม					
12. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง					
<b>พนักงาน</b>					
13. พนักงานให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม					
14. พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามลูกค้า					
15. พนักงานแต่งกายเรียบร้อย					
16. พนักงานบริการให้ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล					
17. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน					
18. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
19. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการอย่างทั่วถึง					

ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าใน ร้านค้าสมัยใหม่	ระดับของความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>กระบวนการ</b>					
20. เวลาทำการของร้านค้าให้ความสะดวกแก่ลูกค้า					
21. กระบวนการคิดและชำระเงินมีความสะดวกรวดเร็ว					
22. การได้รับข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็ว					
<b>ลักษณะทางกายภาพ</b>					
23. การออกแบบ ตกแต่งภายในร้านสวยงาม ทันสมัย					
24. การจัดวางผังร้านสร้างความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า					
25. การจัดวางสินค้าในแต่ละแผนกมีความสวยงาม ทันสมัย					
26. การจัดวางสินค้าในแต่ละแผนกสร้างความสะดวกในการเลือกซื้อ					
27. อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย					
28. เอกสารและสื่อต่างๆ ที่ใช้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายสร้างความประทับใจ					
29. ห้องน้ำสะอาด และมีจำนวนเพียงพอ					
30. ระบบรักษาความปลอดภัยของร้านสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า					
<b>การเพิ่มผลผลิตและคุณภาพ</b>					
31. มีการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาช่วยให้บริการแทนพนักงาน เช่น เครื่องตรวจสอบราคาสินค้าในแผนกซูเปอร์มาร์เก็ต, อุปกรณ์แสดงผังร้านค้าและให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ, เครื่องช่วยบอกจำนวนที่จอดรถที่ว่าง เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม .....

.....

.....

.....

.....