

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง ผลของการลงทุนของร้านค้าปลีกขนาดกลางและ ขนาดย่อมในชุมชน ต่อ
ความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างผู้บริโภค และร้านค้าปลีก ในเขตจังหวัดชลบุรี**

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำโดย นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม รุ่นที่ 1 คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลของตัวแปรการรับรู้ของผู้บริโภคในการลงทุนของร้านค้า
ปลีกต่อชุมชนที่ส่งผลความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและร้านค้าปลีกในระยะ
ยาว

แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด โปรดตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน
คำตอบที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้จะได้รับการรักษาเป็นความลับโดยข้อมูลที่ได้รับจะถูก
นำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลในการใช้บริการร้านค้าปลีกของผู้บริโภค
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างร้านค้าปลีกกับ
ผู้บริโภค
3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคล
4. แบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการใช้บริการของผู้บริโภค

1. ท่านเคยใช้บริการร้านค้าปลีกหรือไม่

() เคย

() ไม่เคย

2. ร้านค้าปลีกแห่งนี้ ตั้งอยู่ในพื้นที่ใด.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของร้านค้าปลีกในส่วนที่ 1 (ให้ท่านเลือกมา 1 แห่ง)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย

คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความคิดเห็นต่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บริโภคกับร้านค้าปลีก	5	4	3	2	1
3. ร้านค้าปลีกร้านนี้มีความจริงใจ เชื่อสัจต่อการให้บริการ					
4. ร้านค้าปลีกร้านนี้ให้บริการในสิ่งที่ท่านต้องการอย่างถูกต้อง					
5. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ร้านค้าปลีกร้านนี้สามารถแก้ปัญหาอย่าง จริงใจ					
6. ร้านค้าปลีกร้านนี้ทำตามสัญญาที่ให้ไว้กับท่านเสมอ					
7. ร้านค้าปลีกร้านนี้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็น อย่างดี					
8. ข้อตกลงที่ร้านค้าปลีกร้านนี้ให้ไว้กับท่าน น่าเชื่อถือเสมอ					
9. ท่านมีความพอใจกับการให้บริการของร้านค้าปลีกร้านนี้					
10. ท่านมีความสุขกับการให้บริการของร้านค้าปลีกร้านนี้					
11. ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของร้านค้าปลีกร้านนี้					

ความคิดเห็นต่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับ ร้านค้าปลีก	5	4	3	2	1
12. ท่านรับรู้ว่าคุณร้านค้านี้มีความพยายามอย่างมาก ในการ สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน (เช่น มีการช่วยเหลือคนในชุมชน)					
13. ท่านรับรู้ว่าคุณร้านค้านี้เสียสละเวลา เพื่อชุมชน					
14. ท่านรับรู้ว่าคุณร้านค้านี้ช่วยเหลือชุมชนในรูปของเงิน และทรัพย์สินต่าง ๆ (ใส่ช่องช่วยงานต่าง ๆ)					
15. ท่านรับรู้ว่าคุณร้านค้านี้มีปัญหาเกี่ยวกับชุมชน ความสัมพันธ์ระหว่างร้านค้านี้กับท่านก็จะจบลง					
16. ท่านรับรู้ว่าคุณร้านค้านี้ได้ใช้ความพยายามอย่างมากในการสร้าง ความสัมพันธ์กับร้านค้านี้					
17. ท่านรับรู้ว่าคุณร้านค้านี้ได้เสียสละเวลาเพื่อร้านค้านี้					
18. ท่านรับรู้ว่าคุณร้านค้านี้ได้ช่วยเหลือร้านค้านี้ในรูปของเงิน และทรัพย์สินต่าง ๆ					
19. ถ้าความสัมพันธ์ของท่าน และร้านค้านี้จบลง ท่าน คิดว่าความพยายามในการสร้างความสัมพันธ์ของท่านในอดีตกับ ร้านค้านี้ก็จะจบลง					
20. ถ้าความสัมพันธ์ของท่าน และร้านค้านี้จบลง ท่าน คิดว่า คุณจะสูญเสียแหล่งข่าวที่ดีนี้ไป					
21. ถ้าความสัมพันธ์ของท่าน และร้านค้านี้จบลง ท่าน คิดว่า คุณจะสูญเสียสังคมที่ดีไป					
22. ท่านรับรู้ว่าคุณร้านค้านี้มีความพยายามอย่างมาก ในการ สร้างความสัมพันธ์กับท่าน					
23. คุณรับรู้ว่าคุณร้านค้านี้ให้เวลาอย่างมากกับการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณกับร้านค้านี้					
24. ท่านรับรู้ว่าคุณร้านค้านี้ได้ลงทุนในรูปของเงิน ในการ สร้างความเป็นมิตรระหว่างท่าน กับร้านค้านี้(ให้ส่วนลด ,แจกของสมนาคุณ)					
25. ท่านรับรู้ว่าคุณความสัมพันธ์ของท่านกับร้านค้านี้					

ความคิดเห็นต่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับ ร้านค้าปลีก	5	4	3	2	1
จบลง ความพยายามในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างร้านค้า ปลีกร้านนี้ กับท่านก็จบไปด้วย					
26. เปรียบเทียบกับร้านค้าปลีกร้านนี้ ร้านค้าปลีกอื่น ๆ มีการ จัดเรียงสินค้าให้ง่ายต่อการเลือกซื้อ					
27. เปรียบเทียบกับร้านค้าปลีกร้านนี้ ร้านค้าปลีกอื่น ๆ มีความ หลากหลายของสินค้าครบถ้วน					
28. เปรียบเทียบกับร้านค้าปลีกร้านนี้ ร้านค้าปลีกอื่น ๆ มีความ รวดเร็วในการให้บริการ					
29. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับร้านค้าปลีกร้านนี้แบบเพื่อนที่ดี					
30. ท่านกับร้านค้าปลีกร้านนี้พูดคุย ปรึกษากัน ในหลาย ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้น นอกเหนือจากการซื้อขายสินค้า					
31. ท่านรู้สึกว่าเป็นร้านค้าปลีกร้านนี้เป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว					
32. ท่านต้องการที่จะซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกร้านนี้เป็นประจำ					
33. ท่านมีการแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการร้านค้าปลีกร้านนี้					
34. ท่านต้องการให้ท่านและร้านค้าปลีกร้านนี้เป็นมิตรกันอย่าง ยั่งยืน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคล

48. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

49. อายุ

1. () ต่ำกว่า 20 ปี

2. () 21-30 ปี

3. () 31-40 ปี

4. () 41-50 ปี

5. () มากกว่า 50 ปี

50. การศึกษา

1. () มัธยมศึกษาต้น

2. () มัธยมศึกษาปลายหรือ ปวช.

3. () ปวส.

4. ()ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

51. อาชีพ

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 1. () ธุรกิจส่วนตัว | 2. () รับจ้าง |
| 3. () รับราชการ | 4. () พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| 5. () นักเรียน/นักศึกษา | 6. () อื่นๆ..... |

52. รายได้

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| 1. () 5,001-10,000 บาท | 2. () 10,001-15,000 บาท |
| 3. () 15,001-20,000 บาท | 4. () 20,001-25,000 บาท |
| 5. () มากกว่า 25,000 บาท | |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....