

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษากลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจร้าน  
สะดวกซื้อ ในจังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จะทำการศึกษาการใช้กลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการของ  
ร้านสะดวกซื้อ ในจังหวัดมหาสารคาม ที่ได้รับผลกระทบจากการขยายตัวของธุรกิจค้า  
ปลีกสมัยใหม่
- 2 ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จึงขอความกรุณา  
จากท่านช่วยสละเวลากรอกแบบสอบถาม โดยขีดเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องสี่เหลี่ยมหรือ  
เติมข้อความเพื่อความสมบูรณ์ ขอความกรุณาให้ท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบตาม  
ความจริง และขอขอบคุณท่านอย่างยิ่งที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์
3. ข้อมูลที่ได้จะทำการวิเคราะห์แปลผลและนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น ซึ่งจะไม่มี  
ผลกระทบต่อการค้าเนินธุรกิจของท่าน

4. แบบสอบถามแบบออกเป็น 4 ขั้นตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการร้านสะดวกซื้อและการดำเนินงานของ  
กิจการ ในจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา  
ทำเลที่ตั้ง ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ แหล่งเงินทุนในการดำเนินกิจการ และขนาดของเงิน  
ลงทุน จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 กลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจร้านสะดวกซื้อ ในจังหวัด  
มหาสารคาม จำนวน 49 ข้อ

ตอนที่ 3 ส่วนแบ่งทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อ ในจังหวัดมหาสารคาม ซึ่ง  
ครอบคลุมแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเติมข้อความ จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการใน 7  
ด้าน จำนวน 7 ข้อ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือและขอขอบพระคุณเป็น  
อย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

สาบทอง คู่มโไพฑูรย์

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการและการดำเนินงานของกิจการร้านสะดวกซื้อ ใน  
จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

- ( ) ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 25 - 35 ปี  
( ) 36 - 45 ปี ( ) 46 - 55 ปี  
( ) 56 ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ( ) ประถมศึกษา / ต่ำกว่าประถมศึกษา ( ) ปริญญาตรี  
( ) มัธยมศึกษา / ปวช. ( ) สูงกว่าปริญญาตรี  
( ) อนุปริญญา / ปวส.

4. สถานที่ตั้ง / ทำเลของร้านท่าน อยู่ในบริเวณใด

- ( ) อยู่ใกล้สถานที่ราชการ ( ) อยู่ใกล้ตลาด  
( ) อยู่ในหมู่บ้าน ( ) อยู่ใกล้ถนนใหญ่

5. ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

- ( ) น้อยกว่า 5 ปี ( ) 5 - 10 ปี  
( ) 11 - 15 ปี ( ) มากกว่า 15 ปี

6. แหล่งเงินทุนในการดำเนินกิจการ

- ( ) เงินส่วนตัว ( ) สถาบันการเงิน  
( ) ญาติ/เพื่อน ( ) เงินนอกระบบ

7. จำนวนเงินลงทุน

- ( ) 200,000- 500,000 บาท ( ) 500,001-800,000 บาท  
( ) 800,001-1,100,000 บาท ( ) มากกว่า 1,100,001 บาท

ตอนที่ 2 กลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจร้านสะดวกซื้อ ในจังหวัดมหาสารคาม  
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความสำคัญที่คิดว่ากลยุทธ์ที่ใช้ตรงกับธุรกิจ  
 ของท่านมากที่สุด

ข้อที่	กลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับการใช้ส่วนประสมตลาดบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1	ด้านผลิตภัณฑ์					
	1.1 สินค้ามีให้เลือกหลากหลายชนิด					
	1.2 มีการจัดหาสินค้าที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของลูกค้า					
	1.3 คัดสรรสินค้าที่สะอาดและมีคุณภาพดี					
	1.4 ครายี่ห้อสินค้ามีความชัดเจน					
	1.5 มีการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า					
	1.6 สินค้ามีหลายขนาดบรรจุ					
	1.7 มีการคัดเลือกสินค้าอย่างเป็นระบบ					
2	ด้านราคา					
	2.1 ตั้งราคาได้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า					
	2.2 มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน					
	2.3 ขายสินค้าให้กับผู้ซื้อในราคาเท่าเทียมกัน					
	2.4 ราคาสินค้าแต่ละประเภทมีความเหมาะสมกับขนาดผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย					
	2.5 มีการปรับเปลี่ยนราคายุติธรรม					
	2.6 สินค้ามีหลายระดับราคาให้ลูกค้าเลือกซื้อ					
	2.7 การตั้งราคาไม่แตกต่างกับคู่แข่งมากนักเกินไป					

ข้อที่	กลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับการใช้ส่วนประสมตลาดบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
3	ด้านการจัดจำหน่าย					
	3.1 ที่ตั้งร้านค้าอยู่ในแหล่งชุมชน ติดถนน สะดวกต่อการเข้าถึง					
	3.2 การจัดตกแต่งร้านเป็นระเบียบแยกหมวดหมู่ชัดเจน					
	3.3 สถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย					
	3.4 ภายในร้านมีอากาศถ่ายเท ปลอดภัย					
	3.5 อยู่ใกล้แหล่งอุปโภค/บริโภค					
	3.6 มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ					
	3.7 อำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้า					
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด					
	4.1 มีการให้ส่วนลดที่เหมาะสม					
	4.2 มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในโอกาสพิเศษ					
	4.3 มีของแถมเมื่อซื้อเป็นจำนวนมาก					
	4.4 มีการจัดวางสินค้าที่เข้ามาใหม่ให้ดูสะดุดตาว่าสินค้านิยต์อื่น					
	4.5 มีการสะสมบิลเพื่อนำมาแลกสินค้าหรือรางวัล					
	4.6 มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ แผ่นพับ					
	4.7 มีของสมนาคุณเมื่อมาใช้บริการในโอกาสสำคัญ					
5	ด้านพนักงาน					
	5.1 มีชุดปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคน					
	5.2 พนักงานให้บริการด้วยความอึดแน่นใจ					
	5.3 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า					

ข้อที่	กลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับการใช้ส่วนประสมตลาดบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5.4 มีการจัดฝึกอบรมแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
	5.5 พนักงานมีอิสระอาศัยคิด เป็นกันเองกับลูกค้า					
	5.6 การบริการลูกค้าที่เท่าเทียมกัน					
	5.7 พนักงานบริการด้วยความตั้งใจในการให้บริการ					
<b>6</b>	<b>ด้านกระบวนการบริการ</b>					
	6.1 ร้านค้าตั้งอยู่ในที่ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย					
	6.2 ร้านค้ามีสภาพแวดล้อมภายในร้านที่ดี					
	6.3 ร้านค้ามีความสะอาดเป็นระเบียบ					
	6.4 จัดที่นั่งพักและที่ฝากของสำหรับลูกค้า					
	6.5 การออกแบบอาคารเหมาะสมกับพื้นที่ตั้ง					
	6.6 ภายในมีการจัดตกแต่งเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า					
	6.7 การจัดพื้นที่โดยรอบให้สะอาด					
<b>7</b>	<b>ด้านถึงอำนวยความสะดวกในสำนักงาน</b>					
	7.1 มีการจัดวางสินค้าที่เป็นระเบียบ					
	7.2 การชำระเงินมีความสะดวก รวดเร็ว					
	7.3 มีการอำนวยความสะดวกลูกค้าในจุดต่างๆ					
	7.4 มีการจัดวางสินค้าให้ง่ายต่อการเลือกซื้อ					
	7.5 มีการจัดวางสินค้าแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน					
	7.6 นำเทคโนโลยีใหม่ๆ ใ้คอยบริการ					
	7.7 มีการชำระทั้งเงินสดและบัตรเครดิต					

ตอนที่ 3 ส่วนแบ่งทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อ ในจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งครอบคลุม

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเติมข้อความ

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ด้านการแบ่งส่วนตลาด

1.1 ร้านสะดวกซื้อมีการปรับเปลี่ยนสินค้าเป็นอย่างไร.....

.....

1.2 ร้านสะดวกซื้อใช้เกณฑ์อะไรในการแบ่งส่วนตลาด .....

.....

1.3 การจัดเรียงสินค้าภายในร้านมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยอย่างไรบ้าง

.....

.....

1.4 ลูกคามีความชอบสินค้าเป็นเช่นไร.....

.....

2. ด้านการกำหนดตลาดเป้าหมาย

2.1 ผู้ประกอบการกำหนดกลุ่มลูกค้าที่มาซื้อสินค้าภายในร้านเป็นอย่างไร.....

.....

2.2 ผู้ประกอบการใช้เกณฑ์อะไรในการกำหนดราคาสินค้าภายในร้าน.....

.....

2.3 ถ้าลูกค้ามีความต้องการสินค้าที่แตกต่างกันออกไปผู้ประกอบการจะทำเช่นไร.....

.....

2.4 สินค้าที่มีจำหน่ายภายในร้านสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากน้อยเพียงไร.....

.....

3. ด้านการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์

3.1 สินค้าที่มีจำหน่ายภายในร้านมีความโดดเด่นเมื่อลูกค้ามองเข้ามาหรือไม่.....

.....

3.2 ผู้ประกอบการมีการโน้มน้าวลูกค้าให้เข้ามาซื้อสินค้าภายในร้านอย่างไร

.....  
.....

3.3 ผู้ประกอบการมีวิธีการจัดเรียงสินค้าที่เข้ามาใหม่ ภายในร้านเป็นอย่างไร

.....  
.....

3.4 ผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์ใดในการอธิบายรายละเอียดสรรพคุณสินค้าแต่ละชนิดให้ลูกค้าสนใจเป็นพิเศษ.....

.....

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการ 7 ด้าน

คำชี้แจง โปรดกรอกปัญหา และ ข้อเสนอแนะของท่านตามความเป็นจริง

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหา .....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....

2. ด้านราคา

ปัญหา .....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....





**3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ปัญหา .....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....  
.....

**4. ด้านการส่งเสริมการตลาด**

ปัญหา .....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....  
.....

**5. ด้านพนักงาน**

ปัญหา .....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

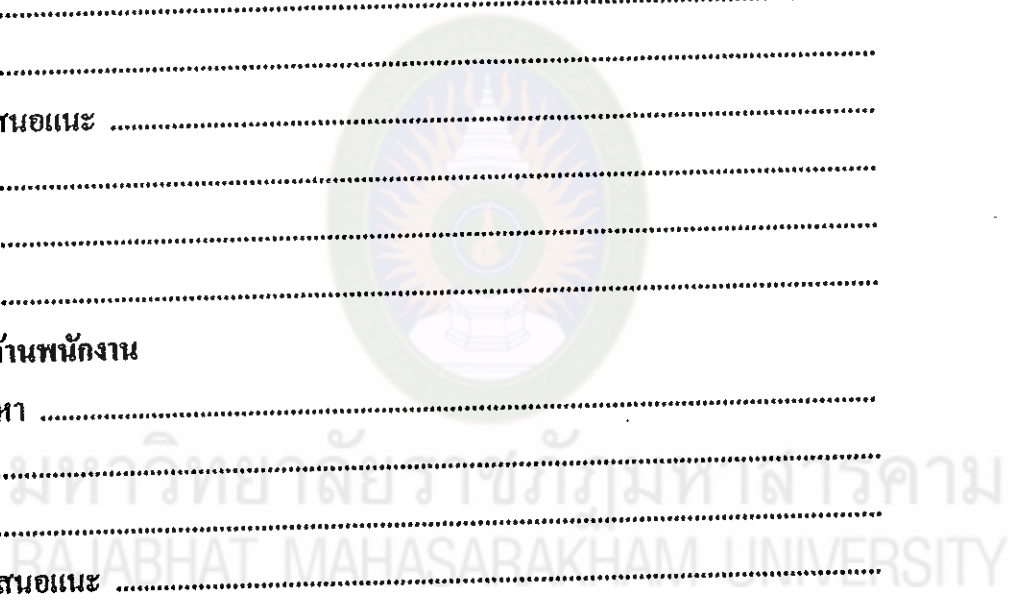
.....  
.....  
.....

**6. ด้านกระบวนการบริการ**

ปัญหา .....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....



.....  
.....  
.....

**7. คำสั่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน**

ปัญหา .....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**ภาคผนวก ข**  
**คุณภาพของแบบสอบถาม**



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อกำหนดของแบบสอบถามกับ  
วัตถุประสงค์ ของการวิจัย

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า ความ สอดคล้อง (IOC)
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล</b>					
1. เพศ	+1	+1	+1	+3	1.00
2. อายุ	+1	+1	+1	+3	1.00
3. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	+3	1.00
4. สถานที่ตั้ง	+1	+1	+1	+3	1.00
5. ระยะเวลาในการดำเนินงาน	+1	+1	+1	+3	1.00
6. แหล่งเงินทุนในการดำเนินงาน	+1	+1	+1	+3	1.00
7. จำนวนเงินลงทุน	+1	+1	0	+2	0.67
<b>ตอนที่ 2 กद्यุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการของ ธุรกิจร้านสะดวกซื้อ ในจังหวัดมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. สินค้ามีให้เลือกหลากหลายชนิด	+1	+1	+1	+3	1.00
2. มีการจัดหาสินค้าที่ตอบสนองความต้องการ พื้นฐานของลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00
3. จัดสรรสินค้าที่สะอาดและมีคุณภาพดี	+1	+1	+1	+3	1.00
4. ครายี่ห้อสินค้ามีความชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00
5. มีการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า	0	+1	+1	+2	0.67
6. มีการคัดเลือกสินค้าอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	+3	1.00
7. มีการคัดเลือกสินค้าอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	+3	1.00

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า ความ สอดคล้อง (IOC)
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>ด้านราคา</b>					
1. ตั้งราคาได้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า	+1	+1	+1	+3	1.00
2. มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00
3. ขายสินค้าให้กับผู้ซื้อในราคาเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	+3	1.00
4. ราคาสินค้าแต่ละประเภทมีความเหมาะสมกับ ขนาดผลิตภัณฑ์ที่กำหนด	+1	+1	+1	+3	1.00
5. มีการปรับเปลี่ยนราคายุติธรรม	+1	+1	+1	+3	1.00
6. สินค้ามีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ	+1	0	+1	+2	0.67
7. การตั้งราคาไม่แตกต่างกับคู่แข่งมากนักเกินไป	+1	+1	+1	+3	1.00
<b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>					
1. ที่ตั้งร้านค้าอยู่ในแหล่งชุมชน ติดถนนสะดวก ต่อการเข้าถึง	+1	+1	+1	+3	1.00
2. การจัดตกแต่งร้านเป็นระเบียบแยกหมวดหมู่ ชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00
3. สถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย	+1	+1	+1	+3	1.00
4. ภายในร้านมีอากาศถ่ายเท ปลอดภัยโปร่ง	+1	+1	+1	+3	1.00
5. อยู่ใกล้แหล่งอุปโภค/บริโภค	+1	+1	+1	+3	1.00
6. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00
7. อำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้า	+1	+1	+1	+3	1.00

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า ความ สอดคล้อง (IOC)
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. มีการให้ส่วนลดที่เหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00
2. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในโอกาสพิเศษ	+1	+1	+1	+3	1.00
3. มีของแถมเมื่อซื้อเป็นจำนวนมาก	+1	+1	+1	+3	1.00
4. มีการจัดวางสินค้าที่เข้ามาใหม่ให้ดูสะดุดตาว่าสินค้านิคอื่น	+1	+1	+1	+3	1.00
5. มีการสะสมบิลเพื่อนำมาแลกสินค้าหรือรางวัล	+1	+1	+1	+3	1.00
6. มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ แผ่นพับ	+1	+1	+1	+3	1.00
7. มีของสมนาคุณเมื่อมาใช้บริการในโอกาสสำคัญ	+1	+1	0	+2	0.67
<b>ด้านพนักงาน</b>					
1. มีชุดปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคน	+1	+1	+1	+3	1.00
2. พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	+1	+1	+1	+3	1.00
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า	+1	+1	+1	+3	1.00
4. มีการจัดฝึกอบรมแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00
5. พนักงานมีอัตราขาดดี เป็นกันเองกับลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00
6. การบริการลูกค้าที่เท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	+3	1.00
7. พนักงานบริการด้วยความตั้งใจในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า ความ สอดคล้อง (IOC)
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>ด้านกระบวนการบริการ</b>					
1. มีร้านค้าตั้งอยู่ในที่ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย	+1	+1	+1	+3	1.00
2. ร้านค้ามีสภาพแวดล้อมภายในร้านที่ดี	+1	+1	+1	+3	1.00
3. ร้านค้ามีความสะอาดเป็นระเบียบ	+1	+1	+1	+3	1.00
4. จัดที่นั่งพักและที่ฝากของสำหรับลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00
5. การออกแบบอาคารเหมาะสมกับพื้นที่ตั้ง	+1	+1	+1	+3	1.00
6. ภายในมีการจัดตกแต่งเพื่อดึงดูดความสนใจของ ลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00
7. มีการกำหนดความต้องการกำลังคนในอนาคต	+1	+1	+1	+3	1.00
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน</b>					
1. มีการจัดวางสินค้าที่เป็นระเบียบ	+1	+1	+1	+3	1.00
2. การชำระเงินมีความสะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00
3. มีการอำนวยความสะดวกลูกค้าในจุดต่างๆ	+1	+1	+1	+3	1.00
4. มีการจัดวางสินค้าให้ง่ายต่อการเลือกซื้อ	+1	+1	+1	+3	1.00
5. มีการจัดวางสินค้าแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	+1	0	+1	+2	0.67
6. นำเทคโนโลยีใหม่ๆ ใ้คอยบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00
7. มีการชำระทั้งเงินสดและบัตรเครดิต	+1	+1	+1	+3	1.00

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวม (r)
<b>ตอนที่ 2</b> กลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจร้านสะดวกซื้อ ใน จังหวัดมหาสารคาม	
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>	0.84-0.97
1. สินค้ามีให้เลือกหลากหลายชนิด	0.84
2. มีการจัดหาสินค้าที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของลูกค้า	0.97
3. จัดสรรสินค้าที่สะอาดและมีคุณภาพดี	0.92
4. ครายี่ห้อสินค้ามีความชัดเจน	0.92
5. มีการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า	0.91
6. มีการคัดเลือกสินค้าอย่างเป็นระบบ	0.92
7. มีการคัดเลือกสินค้าอย่างเป็นระบบ	0.90
<b>ด้านราคา</b>	0.70-0.86
1. ตั้งราคาได้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า	0.85
2. มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม	0.77
3. ขายสินค้าให้กับผู้ซื้อในราคาเท่าเทียมกัน	0.86
4. ราคาสินค้าแต่ละประเภทมีความเหมาะสมกับขนาดผลิตภัณฑ์ที่	
จำหน่าย	0.79
5. มีการปรับเปลี่ยนราคายุติธรรม	0.70
6. สินค้ามีหลายระดับราคาให้ลูกค้าเลือกซื้อ	0.82
7. การตั้งราคาไม่แตกต่างกับคู่แข่งมากเกินไป	0.72
<b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>	0.86-0.95
1. ที่ตั้งร้านค้าอยู่ในแหล่งชุมชน ติดถนนสะดวกต่อการเข้าถึง	0.95
2. การจัดตกแต่งร้านเป็นระเบียบแยกหมวดหมู่ชัดเจน	0.86
3. สถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย	0.89



รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวม (r)
4. ภายในร้านมีอากาศถ่ายเท ปลอดโปร่ง	0.93
5. อยู่ใกล้แหล่งอุปโภค/บริโภค	0.90
6. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ	0.93
7. อำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้า	0.86
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>	0.88-0.94
1. มีการให้ส่วนลดที่เหมาะสม	0.90
2. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในโอกาสพิเศษ	0.89
3. มีของแถมเมื่อซื้อเป็นจำนวนมาก	0.94
4. มีการจัดวางสินค้าที่เข้ามาใหม่ให้ดูสะดุดตาดีกว่าสินค้าชนิดอื่น	0.91
5. มีการสะสมบิลเพื่อนำมาแลกสินค้าหรือรางวัล	0.88
6. มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ แผ่นพับ	0.90
7. มีของสมนาคุณเมื่อมาใช้บริการในโอกาสสำคัญ	0.92
<b>ด้านพนักงาน</b>	0.91-0.96
1. มีชุดปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคน	0.96
2. พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	0.95
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า	0.94
4. มีการจัดฝึกอบรมแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	0.93
5. พนักงานมีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับลูกค้า	0.92
6. การบริการลูกค้าที่เท่าเทียมกัน	0.91
7. พนักงานบริการด้วยความตั้งใจในการให้บริการ	0.94
<b>ด้านกระบวนการบริการ</b>	0.88-0.96
1. มีร้านค้าตั้งอยู่ในที่ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย	0.90
2. ร้านค้ามีสภาพแวดล้อมภายในร้านที่ดี	0.90
3. ร้านค้ามีความสะอาดเป็นระเบียบ	0.96

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวม (r)
4. จัดที่นั่งพักและที่ฝากของสำหรับลูกค้า	0.88
5. การออกแบบอาคารเหมาะสมกับพื้นที่ตั้ง	0.92
6. ภายในมีการจัดตกแต่งเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า	0.87
7. มีการกำหนดความต้องการกำลังคนในอนาคต	0.94
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน	0.88-0.94
1. มีการจัดวางสินค้าที่เป็นระเบียบ	0.88
2. การชำระเงินมีความสะดวก รวดเร็ว	0.93
3. มีการอำนวยความสะดวกลูกค้าในจุดต่างๆ	0.90
4. มีการจัดวางสินค้าให้ง่ายต่อการเลือกซื้อ	0.94
5. มีการจัดวางสินค้าแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	0.89
6. นำเทคโนโลยีใหม่ๆ ไร้รอยบริการ	0.91
7. มีการชำระทั้งเงินสดและบัตรเครดิต	0.89

ตารางภาคผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient)
<b>ตอนที่ 2</b> กลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจร้านสะดวกซื้อ ใน จังหวัดมหาสารคาม	
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>	
1. สินค้ามีให้เลือกหลากหลายชนิด	0.95
2. มีการจัดหาสินค้าที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของลูกค้า	0.91
3. คัดสรรสินค้าที่สะอาดและมีคุณภาพดี	0.97
4. ครายี่ห้อสินค้ามีความชัดเจน	0.95
5. มีการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า	0.92
6. มีการคัดเลือกสินค้าอย่างเป็นระบบ	0.93
7. มีการคัดเลือกสินค้าอย่างเป็นระบบ	0.94
<b>ด้านราคา</b>	
1. ตั้งราคาได้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า	0.91
2. มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน	0.94
3. ขายสินค้าให้กับผู้ซื้อในราคาเท่าเทียมกัน	0.98
4. ราคาสินค้าแต่ละประเภทมีความเหมาะสมกับขนาดผลิตภัณฑ์ที่ จำหน่าย	0.96
5. มีการปรับเปลี่ยนราคายุติธรรม	0.98
6. สินค้ามีหลายระดับราคาให้ลูกค้าเลือกซื้อ	0.88
7. การตั้งราคาไม่แตกต่างกับคู่แข่งชั้นมากเกินไป	0.90
<b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>	
1. ที่ตั้งร้านค้าอยู่ในแหล่งชุมชน ติดถนนสะดวกต่อการเข้าถึง	0.91
2. การจัดตกแต่งร้านเป็นระเบียบแยกหมวดหมู่ชัดเจน	0.97
3. สถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย	0.97
4. ภายในร้านมีอากาศถ่ายเท ปลอดภัย	0.96
5. อยู่ใกล้แหล่งอุปโภค/บริโภค	0.91

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient)
6. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ	0.88
7. อำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้า	0.92
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>	
1. มีการให้ส่วนลดที่เหมาะสม	0.93
2. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในโอกาสพิเศษ	0.97
3. มีของแถมเมื่อซื้อเป็นจำนวนมาก	0.90
4. มีการจัดวางสินค้าที่เข้ามาใหม่ให้ดูสะดุดตาว่าสินค้าชนิดอื่น	0.90
5. มีการสะสมบิลเพื่อนำมาแลกสินค้าหรือรางวัล	0.94
6. มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ แผ่นพับ	0.94
7. มีของสมนาคุณเมื่อมาใช้บริการในโอกาสสำคัญ	0.90
<b>ด้านพนักงาน</b>	
1. มีชุดปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคน	0.93
2. พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	0.90
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า	0.88
4. มีการจัดฝึกอบรมแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	0.89
5. พนักงานมีอัตราขาดดี เป็นกันเองกับลูกค้า	0.94
6. การบริการลูกค้าที่เท่าเทียมกัน	0.93
7. พนักงานบริการด้วยความตั้งใจในการให้บริการ	0.92
<b>ด้านกระบวนการบริการ</b>	
1. มีร้านค้าตั้งอยู่ในที่ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย	0.94
2. ร้านค้ามีสภาพแวดล้อมภายในร้านที่ดี	0.94
3. ร้านค้ามีความสะอาดเป็นระเบียบ	0.90
4. จัดที่นั่งพักและที่ฝากของสำหรับลูกค้า	0.97
5. การออกแบบอาคารเหมาะสมกับพื้นที่ตั้ง	0.91
6. ภายในมีการจัดตกแต่งเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า	0.90

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient)
7. มีการกำหนดความต้องการกำลังคนในอนาคต	0.91
<b>ด้านถึงอำนาจความสะดวกในดำเนินงาน</b>	
1. มีการจัดวางสินค้าที่เป็นระเบียบ	0.96
2. การชำระเงินมีความสะดวก รวดเร็ว	0.89
3. มีการอำนวยความสะดวกลูกค้าในจุดต่างๆ	0.93
4. มีการจัดวางสินค้าให้ง่ายต่อการเลือกซื้อ	0.90
5. มีการจัดวางสินค้าแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	0.88
6. นำเทคโนโลยีใหม่ๆ ใ้คอยบริการ	0.94
7. มีการชำระทั้งเงินสดและบัตรเครดิต	0.95



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ค  
หนังสือขอความอนุเคราะห์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ ๐๕๗๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน นายมงคลการนิกร ส่วน จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้วยนางสาวสายทอง คุ่มไพฑูรย์ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง "การศึกษากลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจร้านสะดวกซื้อใน  
จังหวัดมหาสารคาม"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและ  
เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการร้านสะดวกซื้อในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๓๐  
คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๕๗๓



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน นายอรรถการนิเวศน์ สอนคลังทรัพย์ อธิการบดี

ด้วยนางสาวสายทอง กุ่มไพฑูรย์ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง "การศึกษากลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจร้านสะดวกซื้อใน  
จังหวัดมหาสารคาม"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล  
การวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการร้านสะดวกซื้อในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน ๑๑๕ คน เพื่อนำ  
ข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๐๗๔๓/๒๕๕๓

วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ธีระวัฒน์ เขียมแสง

ด้วยนางสาวสายทอง คุ่มไพฑูรย์ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง "การศึกษากลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจร้านสะดวกซื้อใน  
จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
เครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๕๗๑

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิราวัฒน์ ชมระกา

ด้วยนางสาวสายทอง คุ่มไพฑูรย์ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง "การศึกษากลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจร้านสะดวกซื้อใน  
จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
เครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัดและประเมินผล  
ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

๑๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๐๗๔๓/๒๕๕๓

วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ไพศาล วรรณคำ

ด้วยนางสาวสายทอง กุ่มไพฑูรย์ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง "การศึกษากลยุทธ์ส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจร้านสะดวกซื้อใน  
จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
เครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย