



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างใน
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษา
ระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะ
นำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัย และจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ผู้
ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีและ
ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้

กิตติวรา คำมูล

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน(เลือกได้เพียงคำตอบ
เดียว)

- | | | |
|-------------------------|--|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1.ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
| 2. อายุ | โปรดระบุ ปี | |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> 1.ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย | <input type="checkbox"/> 2.อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า |
| | <input type="checkbox"/> 3.ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 4.สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. รับราชการ |
| | <input type="checkbox"/> 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 4. พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง |
| | <input type="checkbox"/> 5. ผู้รับเหมาก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> 6. รับจ้างทั่วไป |
| | <input type="checkbox"/> 7. ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 8. เกษตรกร |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | โปรดระบุ บาทต่อเดือน | |

6. สถานภาพ 1. โสด 2. สมรส
 3. หย่า 4. หม้าย

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในจังหวัดเชียงใหม่
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. โดยปกติท่านจะซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ร้านโฮมสุขภัณฑ์ 2. ร้านคิดี อลูมิเนียม 3. ร้านโกลบอลทรีท
 4. ร้านโกลบอลเฮ้าส์ 5. ร้านเลิศวิสน 6. ร้านโฮมโปร
 7. ร้านนพดลพาณิชย์ 8. ร้านไทวัสดุ 9. ร้านโฮมมอลล์
 10. อื่นๆ (ระบุ).....

2. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ท่านซื้อจากร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. กระเบื้อง 2. สุขภัณฑ์ 3. อุปกรณ์ครัว
 4. สินค้า D.I.Y 5. ก๊อคน้ำ 6. ถังเก็บน้ำ/ถังบำบัด
 7. อุปกรณ์ไฟฟ้า 8. สี 9. บริการออกแบบ
 10. บริการจัดส่ง 11. บริการติดตั้ง 12. อื่นๆ (ระบุ).....

3. ท่านมีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการซื้อวัสดุก่อสร้างส่วนใหญ่เพื่อการใด

1. เพื่อใช้ในการก่อสร้างที่อยู่อาศัยของตนเอง
 2. เพื่อใช้ในการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของตนเอง
 3. เพื่อใช้เป็นวัสดุอุปกรณ์ประกอบอาชีพผู้รับเหมาก่อสร้าง
 4. เพื่อใช้เป็นวัสดุอุปกรณ์ประกอบอาชีพช่างอิสระ
 5. เพื่อนำไปจำหน่ายแก่ลูกค้ารายย่อยทั่วไป
 6. อื่นๆ (ระบุ).....

4. การซื้อสินค้าแต่ละครั้งท่านต้องการคำแนะนำจากพนักงานขายหรือไม่

1. ต้องการ 2. ไม่ต้องการ

5. ท่านมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับวัสดุก่อสร้างที่ท่านต้องการซื้ออย่างน้อยเพียงใด

1. น้อย 2. ปานกลาง 3. มาก

6. แรงจูงใจที่ทำให้ท่านตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง

1. คุณภาพสินค้าดีกว่าร้านอื่น 2. ราคาถูกกว่าร้านอื่น
 3. สินค้ามีการจัดโปรโมชั่น 4. ที่ตั้งร้าน สะดวกต่อการเดินทาง
 5. พนักงานบริการดี ดูแลเอาใจใส่ 6. ร้านดูทันสมัย น่าใช้บริการ

7. อื่นๆ (ระบุ).....
7. บุคคลผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้า/บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. องค์กร/หน่วยงาน 2. เจ้าของกิจการ 3. ครอบครัว
4. ผู้รับเหมา 5. สถาปนิก 6. วิศวกร
7. อื่นๆ (ระบุ).....
8. ความถี่ที่ท่านใช้บริการกับร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในจังหวัดเชียงใหม่
1. 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ 2. มากกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ 3. 1- 2 ครั้ง/ เดือน
4. มากกว่า 2 ครั้ง/ เดือน 5. 1ครั้ง/ 6 เดือน 6. 1 ครั้ง/ปี
9. จำนวนเงินโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในจังหวัดเชียงใหม่
- ไปรตระบุ บาทต่อครั้ง
10. จำนวนร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างที่ท่านไปดูก่อนตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง
1. 1 ร้าน 2. 2 ร้าน 3. 3 ร้าน
4. 4 ร้าน 5. 4 ร้านขึ้นไป
11. จำนวนครั้งที่ท่านไปดูสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง
1. 1 ครั้ง 2. 2 ครั้ง 3. 3 ครั้ง
4. 4 ครั้ง 5. มากกว่า 4 ครั้ง

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อวัสดุก่อสร้างในจังหวัดเชียงใหม่
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องของระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุด โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายความว่า พึงพอใจมาก
- 3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย
- 1 หมายความว่า ไม่พึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างในจังหวัด เชียงใหม่ของท่าน	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
ปัจจัยด้านสินค้า					
- ชื่อเสียงของสินค้า					
- สินค้ามีหลากหลายตราหือ					
- สินค้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน					
- มีการรับประกันสินค้า					
- ความหลากหลายของสินค้าแต่ละประเภท					
- ความทันสมัยของสินค้า					
- สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการซื้อ					
ด้านราคาสินค้า					
- การกำหนดราคามีความเป็นมาตรฐาน					
- มีราคาให้เลือกตามคุณภาพของสินค้า					
- สามารถต่อรองราคาได้					
- ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า					
- การให้ส่วนลดเงินสด					
- การชำระด้วยบัตรเครดิต					
ด้านสถานที่					
- ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง					
- สถานที่จอดรถสะดวก					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างในจังหวัด เชียงใหม่ของท่าน	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
ด้านสถานที่					
- พื้นที่ร้านกว้างขวาง					
- การจัดวางสินค้าเป็นระเบียบ					
ด้านบุคลากร					
- พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ					
- พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ					
- พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ					
- การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน					
- พนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ					
- ความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
- ความสะอาดภายในและภายนอกอาคาร					
- แบ่งแยกโซนสินค้าอย่างชัดเจน					
- สถานที่ดูทันสมัย สวยงาม น่าใช้บริการ					
- บริการคำแนะนำ หรือให้คำปรึกษา					
- ระยะเวลาที่รอในการรับบริการ					
- ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ					
- ความถูกต้องในการให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ได้รับความร่วมมือจากท่าน

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1x ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อวัสดุ
ก่อสร้างในจังหวัดเชียงใหม่

Dependent Variable: ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อวัสดุก่อสร้างในจังหวัดเชียงใหม่

ตัวแปรอิสระ	สัมประสิทธิ์	Std. Error	t-Statistic	P-Value
ค่าคงที่ (Constant)	4.272	0.127	33.526	0.000***
เพศ (Sex)	-0.041	0.041	-0.996	0.320
อายุ (Age)	0.038	0.025	1.515	0.131
ระดับการศึกษา (Educ)	-0.038	0.027	-1.383	0.168
อาชีพ (Occu)	-0.022	0.012	-1.816	0.070*
รายได้ (Income)	0.047	0.020	2.362	0.019**
สถานภาพ (Status)	0.001	0.031	0.024	0.981
ร้านค้า(Shop)	-0.144	0.179	-0.803	0.423
ผลิตภัณฑ์(Product)	-0.223	0.161	-1.390	0.165
R-squared = 0.053		F-statistic = 2.632		
Adjust R ₂ = 0.033		Durbin-Watson = 1.287		

หมายเหตุ: 1. ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่า absolute t-statistic 3. ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1

4. *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวกิตติวรา คำมูล

วัน เดือน ปีเกิด

12 เมษายน 2532

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัด
เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี ปีการศึกษา 2552

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน บมจ.ธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจประตูช้างเผือก
จังหวัดเชียงใหม่