



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก

ชุดแบบสอบถาม.....

สถานที่เก็บตัวอย่าง.....

แบบสอบถาม

"ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของลูกค้าจากร้านซีเมนต์ไทย  
โฮมมาร์ทในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร"

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ประกอบการวิจัยในการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดังนั้นในการกรอกข้อมูลในแบบสอบถาม จึงไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้กรอกแบบสอบถาม ข้อมูล  
ที่ได้ นักศึกษาจะนำไปทำการวิจัยเพื่อหาข้อสรุปว่า มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของลูกค้า  
จากร้านซีเมนต์ไทย โฮมมาร์ทในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร และนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ใน  
การ ดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

ผู้วิจัยหวังว่า ผู้กรอกแบบสอบถามคงเข้าใจในวัตถุประสงค์ และให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูล  
ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านเองอย่างเต็มที่จริงที่สุด

กาญจนา เจริญคงธรรม

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ส่วนที่ 1** : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในวงเล็บ (หรือเติมคำลงในช่องว่าง) ให้ตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับท่านให้มากที่สุด

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. การศึกษา

- ( ) 1. มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ป.ว.ช.  
 ( ) 3. อนุปริญญา หรือ ป.ว.ส. ( ) 4. ปริญญาตรี  
 ( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี

3. อายุ

- ( ) 1. ไม่เกิน 20 ปี ( ) 2. 21 - 30 ปี  
 ( ) 3. 31 - 40 ปี ( ) 4. 41 - 50 ปี  
 ( ) 5. มากกว่า 50 ปี

4. รายได้ต่อเดือน (ของตัวท่านเอง)

- ( ) 1. ไม่เกิน 5,000 บาท ( ) 2. 5,001 - 10,000 บาท  
 ( ) 3. 10,001 - 20,000 บาท ( ) 4. 20,001 - 30,000 บาท  
 ( ) 5. 30,001 บาท ขึ้นไป

5. สถานภาพผู้บริโภคในการซื้อวัสดุก่อสร้าง

- ( ) 1. เจ้าของโครงการ ( ) 2. เจ้าของบ้าน  
 ( ) 3. ช่างก่อสร้าง ( ) 4. รับเหมาก่อสร้าง  
 ( ) 5. อื่นๆ (ระบุ) .....

6. ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา ท่านซื้อสินค้าร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทกี่ครั้ง

- ( ) 1. 1-2 ครั้ง ( ) 2. 3-4 ครั้ง  
 ( ) 3. 5-6 ครั้ง ( ) 4. 7-8 ครั้ง  
 ( ) 5. มากกว่า 8 ครั้ง

ส่วนที่ 2: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน เกี่ยวกับปัจจัยส่วน

ประสมการตลาดบริการของร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ

ปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ผลิตภัณฑ์</b>					
1. คุณภาพของสินค้าจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท					
2. หลากหลายของสินค้าที่มีให้เลือก					
3. การรับประกันตัวสินค้า					
4. ป้ายบอกวิธีการใช้งานของผลิตภัณฑ์					
5. ชื่อเสียงของร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท					
<b>ราคา</b>					
1. ราคาถูกกว่าร้านอื่น					
2. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
3. ราคาสินค้าไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย					
4. ส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าประจำ					
5. ส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าที่ซื้อทีละมากๆ					
6. การให้เครดิตกับลูกค้า					
<b>ช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. ความสะดวกในการเดินทางมาร้านค้า					
2. สามารถสั่งสินค้าทางอินเทอร์เน็ต					
3. สามารถสั่งสินค้าทางโทรศัพท์					
4. การให้บริการระหว่าง 08.00 - 18.00 น.					
5. การให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด					
<b>การส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การโฆษณาทางโทรทัศน์					
2. การโฆษณาทางวิทยุ					
3. การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์					
4. การออกงานแสดงสินค้า					
5. การจัดรายการลดราคาสินค้า					
6. การแจกใบปลิวของร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท					
7. การบริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านกายภาพ</b>					
1. ความสะอาดของร้านค้า					
2. ความน่าสนใจของการจัดสินค้าภายในร้าน					
3. ความเป็นระเบียบในการจัดวางสินค้า					
4. ความสวยงามของการตกแต่งร้าน					
5. ความสะดวกสบายของที่จอดรถ					
6. ความเพียงพอของที่จอดรถ					
7. ห้องพักรับรองลูกค้า					
<b>บุคคล</b>					
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
2. ความเรียบร้อยในการแต่งกายของพนักงาน					
3. การต้อนรับอย่างเป็นกันเองของพนักงาน					
4. ความสามารถในการให้คำแนะนำของพนักงาน					
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
<b>กระบวนการ</b>					
1. ความรวดเร็วของระบบการจัดส่งสินค้า					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในร้าน					
3. ความพร้อมของสินค้าในการจัดส่ง					
4. ความรวดเร็วของขั้นตอนการคิดเงิน					
5. ความถูกต้องของระบบการคิดเงิน					

**ส่วนที่ 3: ปัญหาในการซื้อสินค้า และข้อเสนอแนะ**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน เกี่ยวกับปัญหาในการซื้อสินค้าจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ผลิตภัณฑ์</b>					
1. คุณภาพของสินค้าไม่ได้มาตรฐาน					
2. ไม่มีสินค้าให้เลือก					
3. ไม่มีการรับประกันตัวสินค้า					
4. ไม่มีป้ายบอกวิธีการใช้งานของผลิตภัณฑ์					
5. ร้านค้าไม่มีชื่อเสียง					

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ราคา</b>					
1. ราคาสูงกว่าร้านอื่น					
2. ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ					
3. ราคาสินค้าเปลี่ยนแปลงบ่อย					
4. ไม่มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าประจำ					
5. ไม่มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าที่ซื้อทีละมากๆ					
6. การชำระเงินไม่มีการให้เครดิต					
<b>ช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. การเดินทางมาร้านค้าไม่สะดวก					
2. ไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต					
3. ไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์					
4. เวลาในการให้บริการไม่สะดวก					
5. ไม่มีการให้บริการในวันหยุด					
<b>การส่งเสริมการตลาด</b>					
1. ไม่มีการโฆษณาทางโทรทัศน์					
2. ไม่มีการโฆษณาทางวิทยุ					
3. ไม่มีการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์					
4. ไม่มีการออกงานแสดงสินค้า					
5. ไม่มีการจัดรายการลดราคาสินค้า					
6. ไม่มีการแจกใบปลิวของร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท					
7. ไม่มีการบริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต					
<b>ด้านกายภาพ</b>					
1. ร้านค้าไม่สะอาด					
2. การจัดสินค้าภายในร้านไม่น่าสนใจ					
3. การจัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ					
4. ร้านค้าตกแต่งไม่สวยงาม					
5. ที่จอดรถไม่สะดวก					
6. ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ					
7. ไม่มีห้องพักรับรองลูกค้า					

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>บุคคล</b>					
1. พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อย					
3. พนักงานไม่กล่าวคำต้อนรับ					
4. พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำได้					
5. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
<b>กระบวนการ</b>					
1. ระบบการจัดส่งสินค้าล่าช้า					
2. การให้บริการภายในร้านช้า					
3. ไม่มีสินค้าพร้อมจัดส่ง					
4. ขั้นตอนการคิดเงินช้า					
5. ระบบการคิดเงินไม่ถูกต้อง					

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

---



---



---



---



---



---



---



---

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกาญจนา เจริญคงธรรม
วัน เดือน ปี เกิด	29 สิงหาคม 2520
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2544
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายขาย ร้านเจริญกิจค้าวัสดุก่อสร้าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved