



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้อกระจกโฟลต จากห้างหุ้นส่วนจำกัดกิตติค้าวัสดุภัณฑ์ (1992) จังหวัดเชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้อกระจกโฟลตจากห้างหุ้นส่วนจำกัดกิตติค้าวัสดุภัณฑ์ (1992) จังหวัดเชียงใหม่ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณารบกวนเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ธัญวรรตส์ ไตรทิพย์สุ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี 2. 31-40 ปี
 3. 41-50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. หรือ เทียบเท่า
 3. อนุปริญญา, ปวส. หรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

1. ไม่เกิน 15,000 บาท 2. 15,001 – 30,000 บาท
 3. 30,001 – 45,000 บาท 4. ตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป

หมายเหตุ : กระจกโฟลต* หมายถึง กระจกที่ผลิตโดยวิธีการที่ทันสมัยที่สุดในปัจจุบัน มีลักษณะโปร่งใส คุณภาพสูง มีผิว 2 ข้างราบเรียบไม่เป็นคลื่นหลอกลตา ใช้ตกแต่งภายในและภายนอกอาคารเพื่อความสวยงามและเพิ่มความสว่างไสวให้กับอาคารบ้านเรือน ได้แก่ กระจกโฟลตใส กระจกโฟลตสี กระจกโฟลตสีตัดแสง กระจกโฟลตเงา ฯลฯ

5. ตำแหน่งในองค์กรของท่าน

1. ผู้จัดการทั่วไป

2. ผู้จัดการ/หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ

3. เจ้าของกิจการ

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้อกระจกโพลตจากห้างหุ้นส่วน จำกัดกิตติคำวัสสุภรณ์ (1992) จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อไปนี้มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกระจกโพลตของท่าน ในระดับใด กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

6. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกระจกโพลต

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์(Product)					
1. คุณภาพของกระจกโพลตได้มาตรฐาน					
2. ร้านค้ากระจกมีรูปแบบกระจกให้เลือกหลากหลาย					
3. ร้านค้ากระจกมีความหนาของกระจกให้เลือกหลากหลาย					
4. ร้านค้ามีบริการรับสั่งตัดกระจกเป็นแบบต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้า					
5. เป็นสินค้ายี่ห้อที่คนรู้จัก และเป็นที่ยอมรับ					
ด้านราคา (Price)					
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2. ระยะเวลาในการชำระค่าสินค้า					
3. ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการซื้อ					
4. ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า					
5. มีส่วนลดให้ในกรณีที่ซื้อเป็นเงินสด					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. มีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นประจำ					
7. มีราคาที่สมารถต่อรองได้					
ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place)					
1. มีทำเลที่ตั้งที่ดีสามารถหาได้ง่าย					
2. มีเวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการใช้บริการ					
3. มีทางเข้า-ออกสะดวก					
4. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
5. มีบริการส่งสินค้าถึงร้าน หรือบ้านลูกค้า					
6. กระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สถานีวิทยุชุมชน					
2. มีการจัดชิงโชคหรือให้ของรางวัลสำหรับผู้ที่มาซื้อสินค้า					
3. มีการส่งเสริมการตลาด เช่น ลด แลก แจก แถม					
4. พนักงานขายมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสินค้า					
5. พนักงานขายมีความเอาใจใส่กับลูกค้า					

7. ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องจักรโพลตของท่าน จากห้างหุ้นส่วนจำกัด กิตติค้าวัสดุภัณฑ์ (1992) จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับใด

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม					
1. ความต้องการของลูกค้าของท่าน					
2. ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
3. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการผลิตสินค้าวัสดุก่อสร้างต่าง ๆ					
4. การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและนโยบายของรัฐบาล					
5. ภาวะการแข่งขันของกิจการของท่าน					
2. ปัจจัยภายในองค์กร					
1. วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรของท่าน					
2. การดำเนินงานภายในขององค์กรท่าน					
3. ปัจจัยระหว่างบุคคล					
1. ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับห้างฯ					
2. การยอมรับและทัศนคติที่มีต่อผู้ขาย เช่น บุคลิกลักษณะของพนักงานของห้างฯ , ความรู้ความชำนาญของพนักงานของห้างฯ					
3. การนำเสนอสินค้าของพนักงานของห้างฯ					
4. ปัจจัยเฉพาะบุคคล					
1. ท่านมีแนวโน้มที่จะชอบหรือสนใจในตราสินค้าหนึ่งเป็นพิเศษ					
2. ท่านชอบห้างฯ มากกว่าผู้ขายรายอื่น					
3. ความเสี่ยงที่ท่านคิดว่าจะเกิดขึ้นหากสินค้ามีคุณภาพไม่ตรงตามความต้องการ					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าในการซื้อกระจกโพลตจากห้างหุ้นส่วนจำกัด กิตติค้า
วัสดุภัณฑ์ (1992) จังหวัดเชียงใหม่

8. ประสบการณ์ในการจัดซื้อกระจกโพลตของท่าน

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-2 ปี
 3. 3-4 ปี 4. 4 ปี ขึ้นไป

9. จำนวนผู้มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อกระจกโพลตในกิจการของท่าน

1. 1 คน 2. 2-3 คน
 3. มากกว่า 3 คน

10. บทบาทของคณะกรรมการการจัดซื้อของกิจการ ผู้ตอบมีบทบาทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1
ข้อ)

1. ผู้ใช้ 2. ผู้มีอิทธิพล
 3. ผู้ซื้อ 4. ผู้ตัดสินใจ
 5. ผู้ประสานงานหรือเลขานุการของคณะกรรมการ

11. กิจการของท่านมีความถี่ในการซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด กิตติค้าวัสดุภัณฑ์ (1992) บ่อยแค่ไหน

1. ซื้อทุกวัน 2. สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
 3. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง 4. 2 สัปดาห์ 1 ครั้ง
 5. เดือนละครั้งหรือมากกว่าเดือนละครั้ง

12. โดยปกติเวลาที่ท่านสะดวกในการใช้บริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัด กิตติค้าวัสดุภัณฑ์ (1992)

1. 8.00-10.30 น. 2. 10.31-13.00 น.
 3. 13.01-14.30 น. 4. 14.31-17.00 น.

13. ท่านเคยซื้อกระจกประเภทใดบ้างจากห้างหุ้นส่วนจำกัด กิตติค้าวัสดุภัณฑ์ (1992) (เลือกตอบ
ได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. กระจกโพลตใส 2. กระจกโพลตชาดำ
 3. กระจกโพลตเขียวตัดแสง 4. กระจกโพลตฝ้า
 5. กระจกโพลตเงา 6. กระจกลดทลาย

14. ท่านซื้อกระจกโพลตเพื่อไปใช้ในงานอะไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ขายต่อ 2. ติดตั้ง
 3. ซื้อไปผลิตสินค้าสำเร็จรูป เช่น ตู้โชว์

15. เหตุผลที่ท่านเลือกซื้อกระจกโพลตจากทางห้างหุ้นส่วนจำกัด กิตติคำวัสสุภณท์ (1992) (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เป็นร้านค้าที่มีกระจกให้เลือกหลากหลายประเภท
- 2. เป็นร้านค้าที่มีกระจกที่มีคุณภาพ
- 3. เป็นร้านค้าที่มีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า
- 4. เป็นร้านค้าที่คุ้นเคยและรู้จักเจ้าของร้าน
- 5. เป็นร้านค้าที่มีชื่อเสียงมานาน
- 6. เป็นร้านค้าที่ตั้งอยู่ที่ไปมาสะดวก
- 7. เป็นร้านค้าที่ราคาต่อรองกันได้
- 8. เป็นร้านค้าที่ได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น

16. ท่านมีการเปรียบเทียบราคาของแต่ละร้านค้ากระจกก่อนการตัดสินใจซื้อหรือไม่

- 1. มีการเปรียบเทียบ
- 2. ไม่มีการเปรียบเทียบ

17. ปกติท่านชำระเงินให้แก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด กิตติคำวัสสุภณท์ (1992) โดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ชำระเงินด้วยเงินสด
- 2. ชำระเงินด้วยเงินเชื่อ
 - 1. ภายใน 7 วัน
 - 2. ภายใน 15 วัน
 - 3. ภายใน 1 เดือน

18. นอกจากห้างหุ้นส่วนจำกัด กิตติคำวัสสุภณท์ (1992) ท่านซื้อกระจกโพลตจากร้านอื่นอีกหรือไม่

- 1. ไม่มี
- 2. มี (โปรดระบุ) 1 _____

2 _____

3 _____

19. กิจการของท่านซื้อกระจกโพลตจากห้างฯ เป็นสัดส่วน _____ เปอร์เซ็นต์
ซื้อกระจกโพลตจากผู้ขายรายอื่นเป็นสัดส่วน _____ เปอร์เซ็นต์

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าท่านมีปัญหาในการตัดสินใจซื้อกระจกโพลตจากห้างหุ้นส่วนจำกัด กิตติค้าวัสดุภัณฑ์ (1992) จังหวัดเชียงใหม่ ของท่านมากน้อยเพียงใด กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

20. ท่านประสบปัญหาต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ปัญหา	ระดับของปัญหาของการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. คุณภาพของกระจกโพลตไม่ได้มาตรฐาน					
2. มีรูปแบบกระจกให้เลือกน้อย					
3. พนักงานของห้างฯ ตัดกระจกผิดขนาดไม่ตรงตามความต้องการของท่าน					
4. พนักงานขายไม่มีความเอาใจใส่กับลูกค้า					
5. พนักงานขายอธิบายไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก					
6. พนักงานขายไม่สามารถแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
7. ราคาสินค้าไม่เหมาะสมกับคุณภาพ					
8. ไม่ให้ส่วนลด หรือไม่ลดราคา					
9. ร้านค้ากระจกมีทำเลที่ตั้งที่หาได้ลำบาก					
10. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
11. บริการจัดส่งล่าช้า ไม่สามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา					
12. ไม่มีการส่งเสริมการตลาด เช่น ลด แลก แจก แถม					

21. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวธัญวรัตน์ ไตรทิพย์พสุ	
วัน เดือน ปี เกิด	15 มีนาคม 2525	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546	
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน	ผู้จัดการทั่วไป ห้างหุ้นส่วนจำกัดกิตติคำวาสคุณภัณฑ์ (1992) จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved