



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติ  
กมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อ  
สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขา  
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดี  
ขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อ  
ผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและ  
เป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวเปรมกมล เจริญมั่นคงวงศ์

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ของร้าน  
จำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติกมล  
พาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ในเอกสารนี้เป็นของ  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจหรือองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุด  
ในความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี  2. 20 – 34 ปี  
 3. 35 - 44 ปี  4. 45 - 54 ปี  
 5. 54 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ .....

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท  2. 10,000 - 20,000 บาท  
 3. 20,001 - 30,000 บาท  4. 30,000 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ .....

4. การศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย  2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  
 3. ปวส. / อนุปริญญา  4.ปริญญาตรี  
 5. สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ .....

5. อาชีพ

1. นักเรียน/ นักศึกษา  2. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน  
 3. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ  4. พนักงานเอกชน  
 5. รับจ้างทั่วไป  6. เจ้าของกิจการ  
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

6. จำนวนครั้งที่เข้ามาซื้อวัสดุก่อสร้าง ร้าน เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อเดือน)
1. น้อยกว่าเดือนละครั้ง                       2. เดือนละ 1 - 2 ครั้ง
3. เดือนละ 3 - 4 ครั้ง                               4. เดือนละ 5 - 6 ครั้ง
5. มากกว่าเดือนละ 6 ครั้งขึ้นไป (โปรดระบุ .....

7. บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้าน เกียรติกมล พาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่
1. ตัวเอง     2. เพื่อน
3. คู่สมรส     4.ญาติ
5. พนักงานขาย                                       6. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

8. ประเภทของวัสดุก่อสร้าง ที่ท่านซื้อจากร้าน เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งล่าสุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. กระเบื้องปูพื้น                                       2. กระเบื้องแผ่นเรียบ
3. ฝ้าเพดาน     4. วงกบ, ประตูหน้าต่าง
5. เหล็กโครงหลังคา                                       6. อุปกรณ์ห้องน้ำ/ชักโครก
7. เหล็กฉาก     8. อ่างล้างหน้า
9. ยิปซัมบอร์ด     10. ปูนซีเมนต์
11. ปูนกาวยาซีเมนต์                                       12. ขาแนวกระเบื้อง
13. ก๊อกน้ำ     14. ท่อน้ำประปา
15. กระเบื้องมุงหลังคา                                       16. ประตูพีวีซี
17. หิน ดิน ทราช     18. น็อต ตะปู
19. ลูกบิด บานพับ กลอน                                       20. เหล็กเส้นกลม
21. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

9. มูลค่าของวัสดุก่อสร้างที่ท่านซื้อจากร้าน เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งล่าสุด
1. น้อยกว่า 1000 บาท                                       2. 1,000 – 5,000 บาท
3. 5,001 – 10,000 บาท                                       4. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ .....

10. วิธีการ/เงื่อนไขในชำระเงินค่าวัสดุก่อสร้างของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ชำระด้วยเงินสด     2. ชำระด้วยบัตรเครดิต
3. ชำระด้วยเช็ค         4. ชำระเงินผ่านธนาคาร
5. อื่นๆ (โปรดระบุ .....) )
11. นอกจากการซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้าน เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วท่านซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้านค้าใดอีกบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. นพดลพานิช             2. ชื่นเชียงใหม่
3. โสมโปร                  4. โกลบอลเฮาส์
5. โสมสุขภัณฑ์          6. ร้านไทยอูย
7. ร้านพรชัย             8. อื่นๆ (โปรดระบุ .....) )
12. เหตุผลที่ท่านที่เลือกซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้าน เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. การมีวัสดุก่อสร้างให้เลือกอย่างหลากหลาย
2. ราคาวัสดุก่อสร้างที่ต่อรองได้
3. การมีพนักงานคอยให้บริการและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์
4. การให้บริการที่เป็นกันเอง
5. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
6. การมีที่จอดรถได้สะดวก
7. ความมีชื่อเสียงของร้าน
8. อื่นๆ (โปรดระบุ .....) )

ส่วนที่ 2: ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ของร้านจำหน่าย  
วัสดุก่อสร้าง เกียรติกรมลพพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่

โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ  
ระดับความพึงพอใจของท่าน ที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติกรมลพพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</b>					
1.1 คุณภาพวัสดุก่อสร้างที่ได้มาตรฐาน					
1.2 การมีวัสดุก่อสร้างให้เลือกหลากหลาย					
1.3 การมีวัสดุก่อสร้างที่ทันสมัย หรือตามโฆษณาทางจำหน่าย					
1.4 การมีวัสดุก่อสร้างที่มีตราหือเป็นที่ยอมรับวางจำหน่าย					
1.5 ความเพียงพอของจำนวนวัสดุก่อสร้าง					
1.6 สามารถเปลี่ยนหรือคืนวัสดุก่อสร้างได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้					
1.7 ชื่อเสียงของร้านเป็นที่รู้จัก					
1.8 การส่งมอบวัสดุก่อสร้างมีความเรียบร้อย เช่น การบรรจุหีบห่อ อย่างดี เป็นหมวดหมู่ สภาพวัสดุก่อสร้างตรงตามกับที่ส่งไป เป็นต้น					
<b>2. ด้านราคา</b>					
2.1 การมีป้ายแสดงราคาวัสดุก่อสร้างต่างๆ อย่างชัดเจน					
2.2 ราคาวัสดุก่อสร้างของร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น					
2.3 ราคาวัสดุก่อสร้างที่มีความคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย					
2.4 ระดับราคาวัสดุก่อสร้างที่มีความหลากหลาย ตามคุณภาพและ ตราหือของวัสดุก่อสร้าง					
2.5 ราคาวัสดุก่อสร้างที่สามารถต่อรองได้ ในบางกรณี เช่น ในกรณี ที่ลูกค้าซื้อวัสดุก่อสร้างในปริมาณมากๆ ในคราวเดียว เป็นต้น					
2.6 สามารถจ่ายชำระค่าวัสดุก่อสร้างโดยใช้บัตรเครดิต					
2.7 ความถูกต้องในการคิดราคาของวัสดุก่อสร้างที่ซื้อ					

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
3.1 ที่ตั้งของร้านที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
3.2 ที่ตั้งของร้านสามารถที่มองเห็นได้ชัดเจน					
3.3 การมีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า					
3.4 เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ					
3.5 การมีช่องทางในการสั่งซื้อและรับวัสดุก่อสร้าง โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ร้านเอง เช่น การสั่งซื้อทางโทรศัพท์ และ บริการจัดส่งวัสดุก่อสร้างถึงที่ เป็นต้น					
3.6 ความรวดเร็วความถูกต้องในการจัดวัสดุก่อสร้างตามรายการที่ลูกค้าสั่ง					
3.7 ความรวดเร็วในการส่งมอบวัสดุก่อสร้าง (ในกรณีส่งวัสดุก่อสร้างถึงที่)					
3.8 การที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อ และหยิบดูวัสดุก่อสร้างในร้านได้เองอย่างอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องให้พนักงานจัดให้ทุกครั้งไป					
3.9 ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน					
3.10 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่เหมาะสม					
3.11 การจัดวางวัสดุก่อสร้างภายในร้านที่เป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกหา					

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติกรมพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุชุมชน สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น					
4.2 การประชาสัมพันธ์ของทางร้าน เช่น การสนับสนุนสื่อกีฬาให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น					
4.3 การจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ซื้อของครบทุก 5,000 บาท แจกเสื้อ 1 ตัว, การแจกของสมนาคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น					
4.4 การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุก่อสร้างภายในร้าน					
4.5 การจัดสาธิตวิธีการใช้สินค้าให้กับลูกค้า เช่น สาธิตวิธีการใช้ปูนกาวซีเมนต์, สาธิตวิธีการใช้ยาแนวกระเบื้อง เป็นต้น					
4.6 การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ					
4.7 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุก่อสร้าง และให้คำแนะนำต่างๆ เกี่ยวกับการก่อสร้างได้					
4.8 พนักงานมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4.9 พนักงานของร้านแต่งกายสุภาพเหมาะสม และใส่ชุดฟอร์มของทางร้าน					



ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติกรมลพพาณิชย์  
จังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

1. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติกรมลพพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1.1 คุณภาพวัสดุก่อสร้างที่ไม่ได้มาตรฐาน
- ( ) 1.2 ไม่มีวัสดุก่อสร้างให้เลือกอย่างหลากหลาย
- ( ) 1.3 ไม่มีวัสดุก่อสร้างที่ทันสมัย หรือตามโฆษณาวางจำหน่าย
- ( ) 1.4 ไม่มีวัสดุก่อสร้างที่มีตราเครื่องหมายเป็นที่ยอมรับวางจำหน่าย
- ( ) 1.5 จำนวนของวัสดุก่อสร้างที่ไม่เพียงพอตามความต้องการ
- ( ) 1.6 ไม่สามารถเปลี่ยนหรือคืนวัสดุก่อสร้างได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้
- ( ) 1.7 ชื่อเสียงของร้านไม่เป็นที่รู้จัก
- ( ) 1.8 การส่งมอบวัสดุก่อสร้างที่ขาดความเรียบร้อย เช่น การบรรจุหีบห่อที่ไม่เป็นหมวดหมู่ สภาพวัสดุก่อสร้างไม่ตรงตามกับที่ส่งไป เป็นต้น
- ( ) 1.9 อื่นๆ (โปรดระบุ .....

2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 2.1 ไม่มีป้ายแสดงราคาวัสดุก่อสร้างต่างๆ อย่างชัดเจน
- ( ) 2.2 ราคาวัสดุก่อสร้างของร้านที่จัดว่าแพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น
- ( ) 2.3 ราคาวัสดุก่อสร้างที่ไม่คงที่ เปลี่ยนแปลงบ่อย
- ( ) 2.4 ขาดความหลากหลายของระดับราคาวัสดุก่อสร้างตามคุณภาพและตราเครื่องหมายของวัสดุก่อสร้าง
- ( ) 2.5 ไม่สามารถต่อรองราคาวัสดุก่อสร้างได้ แม้ในกรณีที่ซื้อวัสดุก่อสร้างในปริมาณมาก
- ( ) 2.6 ไม่สามารถจ่ายชำระค่าวัสดุก่อสร้างโดยใช้บัตรเครดิต
- ( ) 2.7 การคิดราคาของวัสดุก่อสร้างที่ซื้อ มีความผิดพลาด
- ( ) 2.8 อื่นๆ (โปรดระบุ .....

## 3. ปัญหาด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 3.1 ที่ตั้งของร้านที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ
- ( ) 3.2 ที่ตั้งของร้านสามารถที่มองเห็นได้ไม่ชัดเจน
- ( ) 3.3 ไม่มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า
- ( ) 3.4 เวลาเปิด-ปิดของร้านที่ไม่สะดวกต่อการมาใช้บริการ
- ( ) 3.5 ไม่เปิดช่องทางในการสั่งซื้อและรับวัสดุก่อสร้าง โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ร้านเอง เช่น การสั่งซื้อทางโทรศัพท์ และ บริการจัดส่งวัสดุก่อสร้างถึงที่ เป็นต้น
- ( ) 3.6 ความผิดพลาดในการจัดวัสดุก่อสร้างตามรายการที่ลูกค้าสั่ง
- ( ) 3.7 ความล่าช้าในการส่งมอบวัสดุก่อสร้าง (ในกรณีส่งวัสดุก่อสร้างถึงที่)
- ( ) 3.8 ลูกค้าไม่สามารถเลือกซื้อ และหยิบวัสดุก่อสร้างในร้านได้เองอย่างอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องให้พนักงานจัดให้ทุกครั้งไป
- ( ) 3.9 ความไม่สะอาด หรือความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน
- ( ) 3.10 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่ไม่น่าเข้า
- ( ) 3.11 การจัดวางวัสดุก่อสร้างภายในร้านที่ไม่เป็นหมวดหมู่ ยกต่อการเลือกหาวัสดุก่อสร้าง
- ( ) 3.12 อื่นๆ (โปรดระบุ .....

## 4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 4.1 ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ของทางร้าน เช่น ไม่มีการโฆษณาผ่านวิทยุชุมชน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น
- ( ) 4.2 ไม่มีการประชาสัมพันธ์ของทางร้าน เช่น ไม่มีการสนับสนุนสื่อกีฬาให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น
- ( ) 4.3 ไม่มีการจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ซื้อของครบทุก 5,000 บาท ไม่มีการแจกสื่อ 1 ตัว, ไม่มีการแจกของสมนาคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น
- ( ) 4.4 ไม่มีการแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุก่อสร้างภายในร้าน
- ( ) 4.5 ไม่มีการจัดสาธิตวิธีการใช้สินค้าให้กับลูกค้า เช่น ไม่มีการสาธิตวิธีการใช้ปูนกาวซีเมนต์, ไม่มีการสาธิตวิธีการใช้ยาแนวกระเบื้อง เป็นต้น
- ( ) 4.6 ไม่ให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)
- ( ) 4.7 พนักงานขาดความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุก่อสร้าง และ ให้คำแนะนำต่างๆ เกี่ยวกับการก่อสร้างได้ไม่ดีพอ
  - ( ) 4.8 พนักงานไม่มีอริยาศัยที่ดี หรือขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
  - ( ) 4.9 พนักงานของร้านแต่งกายไม่เหมาะสม และไม่ใส่ชุดฟอร์มของทางร้าน
  - ( ) 4.10 อื่นๆ (โปรดระบุ .....

2. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของ ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัด เชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวเปรมกมล เจริญมั่นคงวงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	31 ธันวาคม 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน หน้าที่ส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัดหวังเกียรติพิจิตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved