



ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการของ  
ร้านขายเครื่องมือช่างแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่ง

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ถูก ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเขียนคำตอบลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ \_\_\_\_\_ ปี

3. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส ( ) หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่านคือข้อใด

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา ( ) อนุปริญญา  
( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโทขึ้นไป ( ) ไม่ได้รับการศึกษา

5. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพใด

( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) พนักงานเอกชน ( ) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) พ่อบ้าน/แม่บ้าน ( ) ธุรกิจส่วนตัว ( ) เกษตรกร ( ) ช่างอิสระ  
( ) ผู้รับเหมา ( ) อื่นๆ \_\_\_\_\_

6. ระดับรายได้ต่อเดือนของท่านในปัจจุบัน

( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 10,000 บาท - 20,000 บาท  
( ) 20,000 บาท - 50,000 บาท ( ) เกิน 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรเลือกใช้บริการของร้านขายเครื่องมือช่างแห่งหนึ่งใน  
เขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ถูก ลงใน ( ) หน้าคำตอบเพียง 1 ข้อ ที่ท่านเห็นว่าตรงกับพฤติกรรม  
ของท่านมากที่สุด หรือ เขียนคำตอบลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ให้

1. วัตถุประสงค์ที่ท่านเข้ามาเลือกใช้บริการร้านขายเครื่องมือช่างแห่งนี้ ( เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ )
 

<input type="checkbox"/> เข้ามาเลือกซื้อเครื่องมือไว้ใช้งาน	<input type="checkbox"/> เข้ามาขอคำปรึกษาจากทางร้าน
<input type="checkbox"/> เครื่องมือเก่าเสีย	<input type="checkbox"/> เลือกซื้ออะไหล่
<input type="checkbox"/> ต้องการเครื่องมือทันสมัยกว่าอันเดิม	<input type="checkbox"/> มาอัปเดตข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่
<input type="checkbox"/> ซื้อสำรองเก็บไว้	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ _____
2. เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกที่จะตัดสินใจเข้ามาใช้บริการของร้านขายเครื่องมือช่างแห่งนี้  
( เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ )
 

<input type="checkbox"/> สถานที่ตั้งใกล้บ้าน	<input type="checkbox"/> ความสะดวกสบายของที่จอดรถ
<input type="checkbox"/> ราคาถูกกว่าร้านอื่น	<input type="checkbox"/> ประทับใจในบริการ
<input type="checkbox"/> มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจ	<input type="checkbox"/> ชื่อเสียงของร้าน
<input type="checkbox"/> มีการรับประกันในสินค้า	<input type="checkbox"/> รู้จักเจ้าของร้าน
<input type="checkbox"/> ได้รับคำแนะนำจากคนอื่น	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ _____
3. ท่านมีวัตถุประสงค์การเลือกซื้อเครื่องมือช่างส่วนใหญ่เพื่อการใด
 

<input type="checkbox"/> เพื่อซ่อมแซมและประดิษฐ์สิ่งของภายในบ้าน
<input type="checkbox"/> เพื่อซ่อมแซมและประดิษฐ์สิ่งของภายในหน่วยงาน
<input type="checkbox"/> เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประกอบอาชีพผู้รับเหมาก่อสร้าง
<input type="checkbox"/> เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประกอบอาชีพช่างอิสระ
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ _____
4. แรงจูงใจที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องมือช่างจากทางร้าน
 

<input type="checkbox"/> มีคุณภาพดีกว่า
<input type="checkbox"/> จำเป็นต้องใช้งาน
<input type="checkbox"/> ราคาถูกกว่าที่อื่น
<input type="checkbox"/> เป็นช่วงสินค้าจัดโปรโมชั่น

5. สินค้าประเภทใดที่ท่านเข้ามาเลือกซื้อบ่อยที่สุด
- ( ) เครื่องมือช่างพื้นฐาน  
 ( ) เครื่องมือช่างก่อสร้าง  
 ( ) เครื่องมือช่างเชื่อม  
 ( ) เครื่องมือช่างไฟฟ้า  
 ( ) เครื่องมือช่างประปา  
 ( ) เครื่องมือช่างไม้  
 ( ) อื่นๆ \_\_\_\_\_
6. การซื้อสินค้าในแต่ละครั้งท่านต้องการคำแนะนำจากพนักงานขายหรือไม่
- ( ) ต้องการ  
 ( ) ไม่ต้องการ
7. ท่านมีความรู้หรือความชำนาญเกี่ยวกับเครื่องมือช่างที่ท่านสนใจมากน้อยเพียงใด
- ( ) น้อย ( ) ปานกลาง ( ) มาก
8. วิธีการชำระเงินของท่าน
- ( ) เงินสด ( ) เงินเชื่อ  
 ( ) บัตรเครดิต ( ) อื่นๆ \_\_\_\_\_  
 ( ) เช็คเงินสด
9. ความถี่ที่ท่านเข้ามาใช้บริการของร้านขายเครื่องมือช่างในแต่ละเดือน
- ( ) 1 – 3 ครั้ง ต่อ เดือน ( ) 3 – 10 ครั้งต่อ เดือน ( ) มากกว่า 10 ครั้ง ต่อ เดือน
10. วันที่ท่านเดินทางมาซื้อเครื่องมือช่างเป็นประจำ
- ( ) จันทร์ – ศุกร์ ( ) เสาร์ - อาทิตย์  
 ( ) วันหยุดนักขัตฤกษ์ ( ) อื่นๆ \_\_\_\_\_
11. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาซื้อเครื่องมือช่างเป็นประจำ
- ( ) ช่วงเช้า 8.00 – 12.00 น. ( ) ช่วงบ่าย 12.00 – 17.00 น.  
 ( ) ช่วงเย็น 17.00 - 20.00 น. ( ) หลังจากเวลาสองทุ่ม
12. ส่วนใหญ่ท่านเดินทางมาซื้อเครื่องมือช่างที่ร้านโดยวิธีการใด
- ( ) เดินเท้า  
 ( ) จักรยาน  
 ( ) มอเตอร์ไซด์  
 ( ) รถยนต์

( ) รถประจำทาง

( ) อื่นๆ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการของร้านขายเครื่องมือช่าง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ถูก ลงในช่องว่าง ที่ท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเข้ามาเลือกใช้บริการของร้านขายเครื่องมือช่าง

มาก หมายถึง ท่านคิดว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการมาก มีคะแนนเท่ากับ 3  
ปานกลาง หมายถึง ท่านคิดว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการปานกลาง มีคะแนนเท่ากับ 2  
น้อย หมายถึง ท่านคิดว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการน้อย มีคะแนนเท่ากับ 1  
ไม่มีอิทธิพล หมายถึง ท่านคิดว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 0

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการ	ระดับ อิทธิพล มาก	ระดับ อิทธิพล ปานกลาง	ระดับ อิทธิพล น้อย	ระดับ อิทธิพล ไม่มี
ปัจจัยด้านสินค้า				
- ความหลากหลายของสินค้า				
- ความทันสมัยของสินค้าในร้าน				
- สินค้าชนิดเดียวกันแต่มีหลากหลายยี่ห้อ				
- สินค้าชนิดเดียวกันแต่มีหลากหลายคุณภาพ				
- มีการรับประกันในผลิตภัณฑ์				
ปัจจัยด้านราคา				
- ราคาสินค้าที่มีความเหมาะสม				
- การให้ส่วนลดมาก				
- มีใบเสร็จชัดเจนในแต่ละครั้งที่ซื้อ				
ปัจจัยด้านสถานที่				
- มีแผนที่เดินทางมาที่ร้านชัดเจน				
- อยู่ใจกลางเมือง				
- อยู่ใกล้ชุมชน				
- มีสาขาหลายแห่ง				

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด				
- การทำโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นประจำ				
- การจัดการส่งเสริมการขาย ลด แลก แจก แถม				
ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการ	ระดับ อิทธิพล มาก	ระดับ อิทธิพล ปานกลาง	ระดับ อิทธิพล น้อย	ระดับ อิทธิพล ไม่มี
ปัจจัยด้านการบริการ				
- บริการจัดส่งสินค้าถึงสถานที่				
- พนักงานให้คำแนะนำสินค้า				
- บริการการดูแลหลังการขาย				
- บริการออกไปติดตั้งและสาธิตนอกสถานที่				
ปัจจัยด้านบุคลากร				
- ความรู้ความชำนาญในการให้คำแนะนำ				
- ความเป็นมิตรและมนุษยสัมพันธ์				
- จำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อลูกค้า				
- ความสนใจที่มีต่อลูกค้า				
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม				
- มีบริการน้ำดื่มฟรีในร้าน				
- มีเครื่องปรับอากาศภายในร้าน				
- มีชั้นวางจัดหมวดหมู่สินค้าชัดเจน				
- มีที่จอดรถไว้รองรับลูกค้า				
- มีห้องรับรองลูกค้าพิเศษ				
- มีห้องทดลองสินค้าก่อนซื้อ				

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการเลือกใช้บริการของร้านขายเครื่องมือช่าง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ถูก ลงในช่องว่าง ที่ท่านเห็นว่าเป็นปัญหาต่อท่านในการเข้ามาเลือกใช้บริการของร้านขายเครื่องมือช่าง

มาก หมายถึง ท่านคิดว่าเป็นปัญหาในการตัดสินใจใช้บริการมาก	มีคะแนนเท่ากับ 3
ปานกลาง หมายถึง ท่านคิดว่าเป็นปัญหาในการตัดสินใจใช้บริการปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ 2
น้อย หมายถึง ท่านคิดว่าเป็นปัญหาในการตัดสินใจใช้บริการน้อย	มีคะแนนเท่ากับ 1
ไม่มีปัญหา หมายถึง ท่านคิดว่าไม่เป็นปัญหาในการตัดสินใจใช้บริการ	มีคะแนนเท่ากับ 0

ปัญหาสำคัญในการเลือกใช้บริการ	ระดับ ปัญหา มาก	ระดับ ปัญหา ปานกลาง	ระดับ ปัญหา น้อย	ระดับ ปัญหา ไม่มี
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์				
- คุณภาพของสินค้า				
- ความทันสมัยของสินค้า				
- ความหลากหลายของสินค้า				
- ยี่ห้อของสินค้า				
ปัญหาด้านราคา				
- ราคาสินค้าที่มีความเหมาะสม				
- คิดป้ายราคาอย่างชัดเจน				
- มีใบเสร็จชัดเจนในแต่ละครั้ง				
- ความคุ้มค่าของราคาต่อสินค้า				
ปัญหาด้านสถานที่				
- มีแผนที่เดินทางมาที่ร้านชัดเจน				
- อยู่ใจกลางเมือง				
- อยู่ใกล้ชุมชน				
- มีสาขาหลายแห่ง				

ปัญหาสำคัญในการเลือกใช้บริการ	ระดับ ปัญหา มาก	ระดับ ปานกลาง	ระดับ ปัญหา น้อย	ระดับ ปัญหา ไม่มี
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด				
- การทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ เช่น หนังสือพิมพ์ ท้องถิ่น อินเทอร์เน็ต				
- การจัดการส่งเสริมการขาย ลด แลก แจก แถม				
ปัญหาด้านบริการ				
- บริการจัดส่งสินค้าที่ซื้อ				
- บริการพนักงานให้คำแนะนำสินค้า				
- บริการการดูแลหลังการขาย				
- บริการพนักงานไปติดตั้งสินค้าให้				
- ความรวดเร็วในการบริการของพนักงาน				
ปัญหาด้านบุคคล				
- ความรู้ความชำนาญในการให้คำแนะนำ				
- ความเป็นมิตรและมนุษยสัมพันธ์				
- จำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อลูกค้า				
- ความสนใจที่มีต่อลูกค้า				
ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม				
- มีบริการน้ำดื่มฟรีในร้าน				
- มีเครื่องปรับอากาศภายในร้าน				
- มีชั้นวางจัดหมวดหมู่สินค้าชัดเจน				
- มีที่จอดรถไว้รองรับลูกค้า				
- มีห้องรับรองลูกค้าพิเศษ				
- มีห้องทดลองสินค้าก่อนซื้อ				

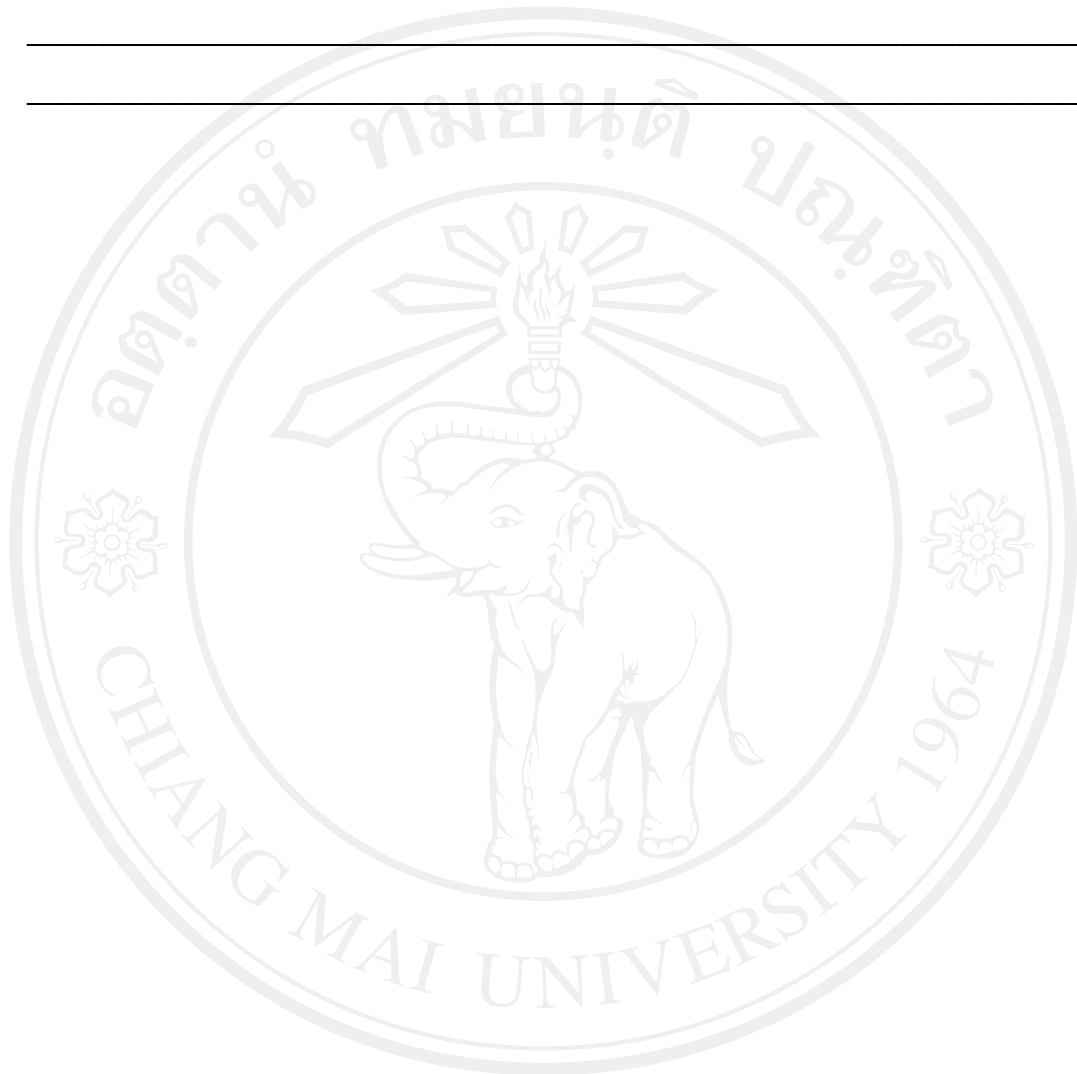


ข้อเสนอแนะ

---

---

---



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายเฉลิมเกียรติ สูงสว่าง
วัน เดือน ปีเกิด	22 กุมภาพันธ์ 2522
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พ.ศ.2539 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรีสวัสดิ์วิทยาคาร จังหวัดน่าน</li> <li>- พ.ศ.2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะสถาปัตยกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี</li> </ul>
ประสบการณ์ในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พ.ศ. 2544 บริษัท มิว อาร์ทดีไซ จำกัด ตำแหน่ง กราฟฟิคดีไซเนอร์</li> <li>- พ.ศ. 2545 บริษัท คลิกสเปซ จำกัด มหาชน ตำแหน่ง สถาปนิกออกแบบ</li> <li>- พ.ศ. 2547 บริษัท เอ็ม แอนด์ อี จำกัด มหาชน ตำแหน่ง สถาปนิกโครงการ</li> <li>- ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ หจก.น่านอินโนเวทีฟโปรดักส์</li> </ul>