

ภาคผนวก ก.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

การบริหารงานของบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ คำไม้*

บริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ คำไม้ เป็นธุรกิจภายในครอบครัวที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับไม้มาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2525 ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง เป็นศูนย์รวมการผลิตและจำหน่าย ไม้ท่อน ไม้แปรรูป และผลิตภัณฑ์ไม้ทุกชนิดแบบครบวงจร ธุรกิจประกอบด้วย โรงเลื่อยไม้ โรงงานที่อำเภอคอยสะเก็ด และร้านค้า 5 สาขา ตั้งอยู่บริเวณอำเภอหลัก ๆ ของจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สาขาใหญ่ (ในเมือง) สาขาบวกรกสันกำแพง สาขาอ้อมเมือง ป่าแดด สาขาเชียงดาว และสาขาคอยสะเก็ด เรียงตามลำดับการเปิดดำเนินการ มีรายละเอียดของการบริหารงานดังนี้

- สาขาใหญ่ (ในเมือง) และสาขาอ้อมเมือง ป่าแดด มีการวางแผนทางและนโยบายการบริหารที่เหมือนกันเนื่องจากเจ้าของเป็นบุคคลคนเดียวกัน ทั้งด้านการตลาด และการขาย แต่จะมีการแยกระบบบัญชีและการเงินออกจากกัน เพื่อให้ทราบถึงยอดขาย ค่าใช้จ่ายและกำไรสุทธิของแต่ละสาขา โดยจะนำข้อมูลมาประเมินผลการดำเนินการในแต่ละปี
- สาขาคอยสะเก็ด และสาขาเชียงดาว เป็น 2 สาขาที่บริษัทฯ เป็นผู้ลงทุนสินค้าคงคลังเริ่มต้นตั้งแต่เริ่มเปิดกิจการ โดยจะมีผู้จัดการหรือบุคคลภายนอกบริษัทฯ ที่ไว้ใจได้คอยควบคุมดูแลบัญชีและการเงิน และนำส่งยอดขาย (เงินสด) ให้กับบริษัทฯ ทุก ๆ สัปดาห์ ซึ่งรายได้ของแต่ละสาขาจะมาจากส่วนต่างของราคาซื้อและราคาขาย โดยค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแต่ละสาขาจะเป็นผู้รับผิดชอบเองทั้งหมด ยอดบัญชีและสินค้าคงเหลือจะต้องนำส่งบริษัทฯ เพื่อทำการตรวจสอบทุกเดือน สินค้าทุกชนิด และทุกประเภทจะต้องซื้อจากบริษัทฯ เท่านั้น ปัจจุบัน 2 สาขานี้ยังถือว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทฯ เพียงแต่มีบุคคลภายนอกเป็นผู้บริหารงานเท่านั้น
- สาขาบ่อสร้าง สันกำแพง บริหารงานโดยบุคคลภายนอก ซึ่งไม่ใช่เจ้าของเดียวกับ 4 สาขาข้างต้น มีนโยบายการบริหารงานทั้งทางด้านการตลาด การขาย บัญชีและการเงินที่แยกจากสาขาใหญ่ (ในเมือง) แต่จะมีการทำสัญญาและกำหนดเงื่อนไขการดำเนินงานกับบริษัทฯ ก่อนเปิดดำเนินการ คือ สาขาบ่อสร้าง สันกำแพงสามารถใช้ชื่อร้าน “ สุขสวัสดิ์ ” แต่สินค้าทุกชนิด และทุกประเภทจะต้องซื้อจากบริษัทฯ เท่านั้น ในกรณีที่ตรวจพบว่าสาขานี้รับสินค้าจากที่อื่นมาจำหน่าย บริษัทฯ มีสิทธิถอนชื่อได้ทันที

* สัมภาษณ์ สวัสดิ์ เจริญสุข เจ้าของกิจการ (เก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม – กรกฎาคม 2543)

ลูกค้าของบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ค้าไม้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ซื้อที่เป็นผู้บริโภค (เจ้าของบ้าน) และผู้ซื้อที่เป็นองค์กร (ผู้รับเหมา โครงการบ้านจัดสรร ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง และหน่วยงานราชการ) มีสัดส่วน 30 : 70 สาเหตุที่ผู้บริโภคหรือเจ้าของบ้านมีสัดส่วนน้อยกว่าองค์กร เนื่องจากโดยส่วนใหญ่ผู้บริโภคหรือเจ้าของบ้าน เมื่อมีความต้องการจะสร้าง ต่อเติม หรือตัดแปลงบ้านหรือที่อยู่อาศัย จะต้องติดต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้าง หรือช่างรับเหมารายย่อย เพื่อทำการประเมินราคาหรืองบประมาณค่าดำเนินการก่อสร้าง หลังจากที่ได้ตกลงราคาและทำสัญญาว่าจ้างกันระหว่างเจ้าของบ้านกับผู้รับเหมาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ส่วนใหญ่เจ้าของบ้านมักจะให้บริษัทรับเหมาก่อสร้างหรือช่างรับเหมารายย่อย รับเหมางานโดยรวมวัสดุก่อสร้างและค่าแรงดำเนินการไปด้วยพร้อมกัน เพื่อควบคุมงบประมาณให้อยู่ในระดับที่กำหนด จึงทำให้ลูกค้าของบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ค้าไม้ มากกว่าครึ่งเป็นบริษัทรับเหมาก่อสร้าง หรือช่างรับเหมารายย่อย

สัดส่วนจำนวนลูกค้าของบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ค้าไม้ จำกัด ที่เลือกซื้อสินค้าและใช้บริการของสาขาทั้ง 5 สาขา พบว่า ร้อยละ 70 เป็นลูกค้าประจำของสาขาใหญ่ (ในเมือง) ร้อยละ 10 เป็นลูกค้าประจำของสาขาอ้อมเมือง ร้อยละ 10 เป็นลูกค้าประจำของสาขาบวกรก สันกำแพง และร้อยละ 10 ที่เหลือ เป็นลูกค้าประจำของสาขาเชิงดาวและคอยสะเก็ด ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงเก็บข้อมูลเฉพาะลูกค้าที่เลือกซื้อสินค้าและใช้บริการจากสาขาใหญ่ (ในเมือง) เท่านั้น เนื่องจากมีจำนวนลูกค้าที่เหมาะสมและเพียงพอสามารถนำมาวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาได้

ภาคผนวก ข.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

- 3) สถานภาพสมรส
1. โสด
 2. สมรส
- 4) อาชีพ
1. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 3. รับจ้างอิสระ
 4. พนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน
 5. นักเรียน / นักศึกษา
 6. อื่น ๆ (ระบุ).....
- 5) ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
1. ประถมศึกษา
 2. มัธยมศึกษา
 3. อนุปริญญา ประกาศนียบัตรหรือเทียบเท่า
 4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 5. สูงกว่าปริญญาตรี
 6. อื่น ๆ (ระบุ).....
- 6) รายได้ของครอบครัว ต่อเดือน
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
 2. 10,000 – 30,000 บาท
 3. 30,001 – 50,000 บาท
 4. มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้

- 7) ท่านเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ เพื่อใช้ในการ.....
1. สร้าง หรือตกแต่งที่อยู่อาศัยใหม่
 2. ต่อเติม หรือดัดแปลงที่อยู่อาศัยเดิม
 3. อื่น ๆ (ระบุ).....
- 8) ท่านเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ไม้แปรรูป ได้แก่ ไม้แบบ ไม้โครงสร้าง ไม้เสา ไม้คาน เป็นต้น
 2. ไม้ตกแต่ง ได้แก่ ไม้ชิงชาย ไม้ผ่น ไม้ฝาบ้าน ไม้คิ้วเพดาน ไม้บัวผนัง ไม้ฉลุลู รวบันได เสากลึง กาแล ไม้ค้ำยัน
 3. ไม้พื้น ได้แก่ ป่าเก้ โมเสก ไม้พื้นเข้าลิ้นทุกชนิด
 4. วงกบ บานประตูและหน้าต่าง
 5. เฟอร์นิเจอร์ เครื่องเรือน และของตกแต่งบ้านที่ทำจากไม้

- 9) สาเหตุที่ท่านตัดสินใจเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ เพราะคุณสมบัติข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. มีความเหนียว แข็งแรง
 2. มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน สามารถดัดแปลง รีดถอน และใช้ได้หลายงาน
 3. มีอายุการใช้งานยาวนาน
 4. มีลวดลายสวยงาม เหมาะสำหรับการตกแต่งบ้านและที่อยู่อาศัยให้น่าอยู่
 5. แสดงถึงรสนิยม ค่านิยม เอกลักษณ์และวัฒนธรรมของคนไทย
 6. อื่น ๆ (ระบุ).....
- 10) ในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ ท่านหาข้อมูลเกี่ยวกับชนิด ประเภทและคุณสมบัติของไม้จาก....
(เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
1. ครอบครัวญาติ
 2. เพื่อน
 3. ผู้รับเหมา
 4. สื่อต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ นิตยสาร แผ่นพับ เป็นต้น
 5. อื่นๆ
- (ระบุ).....
- 11) ในการตัดสินใจเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ของท่านให้ความสำคัญกับข้อใดมากที่สุด
(เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
1. คุณภาพของสินค้า (สวยงาม แข็งแรง อายุการใช้งานยาวนาน)
 2. ราคาของสินค้า (ระดับราคาสินค้า ส่วนลดพิเศษหรือเครดิต)
 3. ร้านค้า (มีชื่อเสียง ทำเลที่ตั้งเดินทางไป-มาสะดวก สถานที่จอดรถสะดวกสบาย)
 4. ส่งเสริมการตลาด (การโฆษณา การจัดโปรโมชั่น การบริการของพนักงานขาย)
- 12) โดยส่วนใหญ่ท่านเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ จาก.....
1. ร้านขายไม้แปรรูป และ/หรือ ร้านขายผลิตภัณฑ์ไม้โดยตรง
 2. ร้านขายวัสดุก่อสร้าง
 3. อื่น ๆ (ระบุ).....
- 13) ท่านมักจะใช้บริการและเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ จาก.....
1. ร้านประจำเพียง 1 ร้านเท่านั้น โดยไม่เปลี่ยนไปซื้อร้านอื่นเลย
 2. ร้านประจำ แต่อาจมีการเปรียบเทียบราคาและคุณภาพจากร้านอื่นในบางโอกาส
 3. หลาย ๆ ร้าน เพื่อเปรียบเทียบราคาและคุณภาพ

ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้และใช้บริการ จากบริษัท ชม.สุขสวัสดิ์ ค้าไม้ จำกัด

- 14) ท่านรู้จักบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ค้าไม้ จำกัด ได้อย่างไร
1. รู้จักด้วยตนเอง
 2. บุคคลรู้จักแนะนำ (เพื่อน ครอบครัว ญาติ ผู้รับเหมา)
 3. รู้จักผ่านสื่อต่างๆ (วิทยุ ป้ายโฆษณา สมุดโทรศัพท์ ตัวแทนขาย โบรชัวร์ นามบัตร)
- 15) ท่านเป็นลูกค้าของบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ค้าไม้ จำกัด มาเป็นเวลา.....
1. น้อยกว่า 1 ปี
 2. 1-3 ปี
 3. มากกว่า 3 ปี
- 16) นอกจากสาขาใหญ่ (ในเมือง) ท่านเคยใช้บริการจากบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ค้าไม้ สาขาใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. สาขาอ้อมเมือง-ป่าแดด
 2. สาขาบวกรก-สันกำแพง
 3. สาขาซอยสะแก
 4. สาขาเชียงดาว
- 17) โดยปกติยอดเงินในการซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้จากบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ค้าไม้ จำกัด โดยเฉลี่ย ต่อครั้ง
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท
 2. 5,000 - 10,000 บาท
 3. 10,001 - 20,000 บาท
 4. มากกว่า 20,000 บาท
- 18) ความรู้สึกของท่านภายหลังจากการใช้บริการและเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้จากบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ค้าไม้ จำกัด (กรุณาขีด / ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด ตั้งแต่ข้อ 1 - 7)

ด้าน	พอใจ	ไม่พอใจ
1. คุณภาพของสินค้า		
2. การบริการของร้านค้า (การจัดส่งสินค้า)		
3. ราคาของสินค้า		
4. ร้านค้า (ทำเลที่ตั้ง การเดินทางไป-มา)		
5. การจัดวางสินค้า การตกแต่งร้านค้า		
6. การจัดโปรโมชั่น (ลดราคา แจกของแถม)		
7. การบริการของพนักงานขาย		

ส่วนที่ 4. ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ จากบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด (กรุณาขีด / ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด ในแต่ละข้อย่อย)

ปัจจัย (Factor)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านสินค้าและบริการ					
1.1 มีสินค้าครบตามความต้องการของลูกค้า					
1.2 สินค้ามีคุณภาพดีได้มาตรฐาน					
1.3 รับสั่งงานแบบพิเศษที่ลูกค้าต้องการ					
บริการจัดส่งสินค้าถึงที่ รวดเร็วทันใจ					
1.5 ให้คำปรึกษา แนะนำสินค้า และวิธีการใช้งาน					
1.6 การรับประกันคุณภาพสินค้า และติดตามแก้ไขงาน					
ด้านราคาของสินค้า					
2.1 ระดับราคาของสินค้าแต่ละชนิด หรือประเภท					
2.2 ราคาสินค้าสามารถต่อรองได้					
2.3 การให้เครดิตหรือส่วนลดพิเศษ					
ด้านสถานที่ / ร้านค้า					
3.1 มีสาขาหลายแห่ง อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า					
3.2 การตกแต่งร้านค้า โชว์สินค้าดึงดูดใจให้น่าซื้อ					
3.3 ร้านค้ากว้างขวาง สะอาด เรียบร้อย (ที่จอดรถ บริเวณร้าน)					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้า และร้านค้า					
4.2 การจัดโปรโมชั่น (ลด แลก แจก แถม) และให้ของขวัญในโอกาสพิเศษ					
4.3 การโฆษณาทางวิทยุ ป้ายโฆษณา สมุดโทรศัพท์					
4.4 การบริการของพนักงานขาย					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ สำหรับบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด เพื่อปรับปรุงสินค้าและการบริการต่อไปในอนาคต

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ ***

ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับองค์การ หรือกิจการเลขที่แบบสอบถาม **แบบสอบถาม (องค์การ / กิจการ)**

เรื่อง พฤติกรรมผู้ซื้อในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้
กรณีศึกษา บริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรมผู้ซื้อในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ กรณีศึกษา บริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาแบบค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณารบกวนเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง.

จารุวรรณ เจริญสุข

รายละเอียดของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1. ข้อมูลเฉพาะขององค์การ / กิจการ
- ส่วนที่ 2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้
- ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้และใช้บริการ จาก บริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด
- ส่วนที่ 4. ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ จากบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย O ตัวเลขหน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด (เพียงข้อเดียว)

ส่วนที่ 1. ข้อมูลเฉพาะขององค์การ / กิจการ

1) องค์การ / กิจการของท่าน เป็นแบบ.....

1. บุคคลธรรมดา (เจ้าของคนเดียว)
2. นิติบุคคล (หจก. หสน. บริษัท)
3. หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

2) ประเภทของกิจการ

1. รับเหมาก่อสร้าง
2. โครงการบ้านจัดสรร
3. ร้านค้าจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง
4. หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ (ข้ามไปตอบส่วนที่ 2.)

- 3) ระยะเวลาการเปิดดำเนินการ
1. น้อยกว่า 5 ปี
 2. 5-10 ปี
 3. มากกว่า 10 ปี
- 4) รายได้ของกิจการต่อเดือน โดยประมาณ.....
1. ต่ำกว่า 50,000 บาท
 2. 50,000 – 100,000 บาท
 3. 100,001 – 200,000 บาท
 4. มากกว่า 200,000 บาท

ส่วนที่ 2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้

- 5) กิจการของท่านเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ เพื่อใช้ในการ.....
1. ก่อสร้าง ตกแต่ง ต่อเติม หรือตัดแปลง บ้านหรืออาคาร
 2. จำหน่ายให้กับลูกค้าโดยไม่มีการตัดแปลง
 3. อื่น ๆ (ระบุ).....
- 6) กิจการของท่านเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ ประเภทใดบ้าง **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**
1. ไม้แปรรูป ได้แก่ ไม้แบบ ไม้โครงสร้าง ไม้เสา ไม้คาน เป็นต้น
 2. ไม้ตกแต่ง ได้แก่ ไม้ชิงชาย ไม้ผนัง ไม้ฝ้าบ้าน ไม้คิ้วเพดาน ไม้บัวผนัง ไม้ฉลุลวด ราวบันได เสากลึง กานแล ไม้ค้ำยัน
 3. ไม้พื้น ได้แก่ ปาเก้ โมเสก ไม้พื้นเข้าลิ้นทุกชนิด
 4. วงกบ บานประตูและหน้าต่าง
 5. เฟอร์นิเจอร์ เครื่องเรือน และของตกแต่งบ้านที่ทำจากไม้
- 7) สาเหตุที่กิจการของท่านตัดสินใจเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ เพราะคุณสมบัติข้อใด **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**
1. มีความเหนียว แข็งแรง
 2. มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน สามารถตัดแปลง รีดถอน และใช้ได้หลายงาน
 3. มีอายุการใช้งานยาวนาน
 4. มีลวดลายสวยงาม เหมาะสำหรับการตกแต่งบ้านและที่อยู่อาศัยให้น่าอยู่
 5. แสดงถึงรสนิยม ค่านิยม เอกลักษณ์และวัฒนธรรมของคนไทย
 6. อื่น ๆ (ระบุ).....

- 8) ในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ กิจการของท่านหาข้อมูลเกี่ยวกับชนิด ประเภทและคุณสมบัติของไม้จาก....(ตอบ 1 ข้อ)
1. เจ้าของบ้าน หรือลูกค้า
 2. ร้านขายไม้แปรรูปและผลิตภัณฑ์ไม้
 3. วิศวกร / สถาปนิก
 4. คณะกรรมการจัดซื้อ
 5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ
 6. สื่อต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ นิตยสาร เป็นต้น
 7. อื่น ๆ (ระบุ).....
- 9) ในการตัดสินใจเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ของกิจการท่านให้ความสำคัญกับข้อใดมากที่สุด (ตอบ 1 ข้อ)
1. คุณภาพของสินค้า (สวยงาม แข็งแรง อายุการใช้งานยาวนาน)
 2. ราคาของสินค้า (ระดับราคาสินค้า ส่วนลดพิเศษหรือเครดิต)
 3. ร้านค้า (มีชื่อเสียง ทำเลที่ตั้งเดินทางไป-มาสะดวก สถานที่จอดรถสะดวกสบาย)
 4. ส่งเสริมการตลาด (การโฆษณา การจัดโปรโมชั่น การบริการของพนักงานขาย)
- 10) กิจการของท่านเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ จาก.....
1. ร้านขายไม้แปรรูป และ/หรือ ร้านขายผลิตภัณฑ์ไม้โดยตรง
 2. ร้านขายวัสดุก่อสร้าง
 3. อื่น ๆ (ระบุ).....
- 11) กิจการของท่านมักจะใช้บริการและเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ จาก.....
1. ร้านประจำเพียง 1 ร้านเท่านั้น โดยไม่เปลี่ยนไปซื้อร้านอื่นเลย
 2. ร้านประจำ แต่อาจมีการเปรียบเทียบราคาและคุณภาพจากร้านอื่นในบางโอกาส
 3. หลาย ๆ ร้าน เพื่อเปรียบเทียบราคาและคุณภาพ
- 12) จงเรียงลำดับ (โดยระบุตัวเลขหน้าข้อความ) : บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ของกิจการท่านจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ (มากที่สุด = 1, ปานกลาง = 2, น้อย = 3)
- | | | |
|--|-----------------------------|------------------------|
|เจ้าของบ้าน หรือลูกค้า |เจ้าของกิจการ |ผู้จัดการโครงการ |
|วิศวกร |สถาปนิก |คณะกรรมการจัดซื้อ |
|เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ |เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน | |
|เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ (ระบุ)..... | | |
- 13) บุคคลใดเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจสั่งซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ของกิจการของท่านมากที่สุด (ตอบ 1 ข้อ)
1. เจ้าของกิจการ
 2. ผู้จัดการโครงการ
 3. วิศวกร
 4. สถาปนิก
 5. คณะกรรมการจัดซื้อ
 6. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ
 7. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน
 8. เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ (ระบุ).....

14) โดยส่วนใหญ่ บุคคลใดเป็นผู้มาติดต่อกับร้านขายไม้แปรรูป / วัสดุก่อสร้างในการสั่งซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ของกิจการท่าน (ตอบ 1 ข้อ)

1. เจ้าของกิจการ
2. ผู้จัดการโครงการ
3. วิศวกร
4. สถาปนิก
5. คณะกรรมการจัดซื้อ
6. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ
7. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน
8. เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ (ระบุ).....

15) โดยส่วนใหญ่รูปแบบการซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ของกิจการท่าน เป็นอย่างไร

1. ซื้อผลิตภัณฑ์เดิมด้วยวิธีเดิม จากผู้ขายเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในแง่ของชนิด รูปแบบ และปริมาณ
2. ซื้อผลิตภัณฑ์เดิมที่มีการปรับคุณสมบัติบางประการจากผู้ขายเดิม หรือเปลี่ยนไปซื้อจากผู้ขายรายใหม่
3. ซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่กิจการยังไม่เคยซื้อมาก่อน

16) กิจการของท่านมีสาขา หรือหน่วยงานหลายแห่ง หรือไม่ (กรุณาขีด / หน้าช่องว่าง)

.....มีไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 17.)

กรณีตอบว่า “มี” ท่านมีวิธีการสั่งซื้ออย่างไร

1. ให้อำนาจแต่ละสาขา หรือแต่ละหน่วยงานตัดสินใจสั่งซื้อกันเอง
2. จะต้องให้สาขา หรือหน่วยงานหลักเป็นผู้ตัดสินใจสั่งซื้อเท่านั้น
3. อื่น ๆ (ระบุ).....

17) ความถี่ในการซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ของกิจการท่าน

1. สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง
2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
3. เดือนละ 2-3 ครั้ง
4. ประมาณเดือนละ 1 ครั้ง

18) ปัจจัยภายนอกทางด้านภาวะเศรษฐกิจ มีผลต่อปริมาณการสั่งซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ของกิจการท่านหรือไม่

1. มีผล (ซื้อปริมาณที่ลดลง ซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ที่มีระดับราคาต่ำกว่า ซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทอื่นทดแทน)
2. ไม่มีผล

ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้และใช้บริการ จากบริษัท ชม.สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด

19) กิจกรรมของท่านรู้จักบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด ได้อย่างไร

1. บุคคลภายในองค์กรรู้จัก (เจ้าของกิจการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ)
2. บุคคลรู้จักแนะนำ (เพื่อน ครอบครัวญาติ ผู้รับเหมา)
3. รู้จักผ่านสื่อต่างๆ (วิทยุ ป้ายโฆษณา สมุดโทรศัพท์ ตัวแทนขาย โบรชัวร์ นามบัตร)

20) กิจกรรมของท่านเป็นลูกค้าของบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด มาเป็นเวลา.....

1. น้อยกว่า 1 ปี
2. 1 - 3 ปี
3. มากกว่า 3 ปี

21) นอกจากสาขาใหญ่ (ในเมือง) ท่านเคยใช้บริการจากบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด สาขาอีกใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สาขาอ้อมเมือง-ป่าแดด
2. สาขาบวกรก-สันกำแพง
3. สาขาคอยสะแก
4. สาขาเชียงดาว

22) โดยปกติกิจกรรมของท่านมียอดเงินในการซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้จากบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด โดยเฉลี่ย ต่อครั้ง

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท
2. 5,000 - 20,000 บาท
3. 20,001 - 50,000 บาท
4. มากกว่า 50,000 บาท

23) ความรู้สึกของท่านหลังจากการใช้บริการและเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้จากบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด (กรุณาขีด / ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด ตั้งแต่ข้อ 1 - 7)

เต็ม	พอใจ	ไม่พอใจ
1. คุณภาพของสินค้า		
2. การบริการของร้านค้า (การจัดส่งสินค้า)		
3. ราคาของสินค้า		
4. ร้านค้า (ทำเลที่ตั้ง การเดินทางไป-มา)		
5. การจัดวางสินค้า การตกแต่งร้านค้า		
6. การจัดโปรโมชั่น (ลดราคา แจกของแถม)		
7. การบริการของพนักงานขาย		

ส่วนที่ 4. ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ จากบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด (กรุณาขีด / ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด ในแต่ละข้อย่อย)

ปัจจัย (Factor)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านสินค้าและบริการ					
1.1 มีสินค้าครบตามความต้องการของลูกค้า					
1.2 สินค้ามีคุณภาพดีได้มาตรฐาน					
1.3 รับสั่งงานแบบพิเศษที่ลูกค้าต้องการ					
1.4 บริการจัดส่งสินค้าถึงที่ รวดเร็วทันใจ					
1.5 ให้คำปรึกษา แนะนำสินค้า และวิธีการใช้งาน					
1.6 การรับประกันคุณภาพสินค้า และติดตามแก้ไขงาน					
ด้านราคาของสินค้า					
2.1 ระดับราคาของสินค้าแต่ละชนิด หรือประเภท					
2.2 ราคาสินค้าสามารถต่อรองได้					
2.3 การให้เครดิตหรือส่วนลดพิเศษ					
ด้านสถานที่ / ร้านค้า					
3.1 มีสาขาหลายแห่ง อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า					
3.2 การตกแต่งร้านค้า โชว์สินค้าดึงดูดใจให้นำซื้อ					
3.3 ร้านค้ากว้างขวาง สะอาด เรียบร้อย (ที่จอดรถ บริเวณร้าน)					
ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า					
4.1 การจัดทำโบว์ชัวร์แนะนำสินค้า และร้านค้า					
4.2 การจัดโปรโมชั่น (ลด แลก แจก แถม) และให้ของขวัญในโอกาสพิเศษ					
4.3 การโฆษณาทางวิทยุ ป้ายโฆษณา สมุดโทรศัพท์					
4.4 การบริการของพนักงานขาย					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ สำหรับบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด เพื่อปรับปรุงสินค้าและการบริการต่อไปในอนาคต

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ ***

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวจารุวรรณ เจริญสุข
วัน เดือน ปีเกิด	20 กรกฎาคม 2519
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระหฤทัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2539
ประสบการณ์ทำงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ค้าไม้ จำกัด ปีพ.ศ. 2540-42 กรรมการผู้จัดการ บริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ค้าไม้ จำกัด และบริษัทในเครือ สุขสวัสดิ์ กรุ๊ป ปีพ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน