

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ความเป็นมาของร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในจังหวัดลำพูน

ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในจังหวัดลำพูนมี 3 ร้าน ได้แก่ ร้านทวีพาณิชย์ลำพูน ร้านศักดิ์ชัยป่าเหี่ยวลำพูน และร้านรัชต์ภักดิ์ลำพูน ซึ่งมีความเป็นมาดังนี้

ร้านทวีพาณิชย์ลำพูน ตั้งอยู่เลขที่ 109/1 ถนนลำพูนคอยติ หมู่ 5 ตำบลเวียงยอง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้เริ่มดำเนินธุรกิจเมื่อประมาณ 50 ปีที่ผ่านมา โดยเปิดเป็นร้านขายของเล็ก ๆ ในตลาดสด อำเภอเมืองลำพูน แล้วขยายธุรกิจเป็นร้านค้าวัสดุก่อสร้าง และจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ทวีพาณิชย์ลำพูน เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2518 ในระยะเริ่มแรกนั้นร้านทวี-พาณิชย์ลำพูน ได้เป็นตัวแทนจำหน่ายปูนซีเมนต์ตราอินทรีของบริษัทนครหลวงไทย จำกัด ก่อนที่จะเปลี่ยนมาเป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด พร้อมทั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายกระจกของบริษัทไทย-อาซาฮี จำกัด และตัวแทนจำหน่ายไม้อัด บานประตู ของบริษัท ไม้อัดไทย จำกัด ที่ผ่านมาจากร้านมียอดขายสูงสุดในจังหวัดลำพูน ต่อมาจึงได้ขยายกิจการตามภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มชนิดสินค้าวัสดุก่อสร้างที่จำหน่ายให้ครอบคลุมมากขึ้น อาทิ ปูนซีเมนต์ อิฐ หิน ทราาย เหล็กเส้น ท่อพีวีซี สีทาอาคาร กระเบื้องมุงหลังคา กระเบื้องปูพื้นและผนัง อีกทั้งอุปกรณ์ก่อสร้าง เครื่องมือช่าง สิ้นค้าฮาร์ดแวร์ และเบ็ดเตล็ดต่าง ๆ จำหน่ายทั้งปลีกและส่งในเขตจังหวัดลำพูน โดยมียอดขายส่งต่อยอดขายปลีกเป็นสัดส่วนร้อยละ 70 : 30 กล่าวได้ว่า ร้านทวี-พาณิชย์ลำพูนมีความชำนาญในด้านวัสดุก่อสร้างหลักและฮาร์ดแวร์เป็นอย่างมาก และจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2530 เป็นต้นมา มีร้านวัสดุก่อสร้างในจังหวัดลำพูนเพิ่มขึ้น จนกระทั่งเข้าสู่ภาวะเศรษฐกิจถดถอยในปี 2539 ร้านค้าเหล่านี้ต่างได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก จึงมีการแข่งขันทางตลาดกันอย่างรุนแรง ดังนั้นในปี 2540 ร้านทวีพาณิชย์ลำพูน จึงปรับปรุงรูปแบบการจัดวาง สินค้าและการบริการ ตามรูปแบบของร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ซึ่งเป็นบริการที่ลูกค้าสามารถเดินเลือกชม และเลือกซื้อ สินค้าภายในร้าน ได้ตามความสะดวกยิ่งขึ้น จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการดังกล่าวทำให้ยอดขายปลีกเพิ่มขึ้นจากเดิมในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับยอดขายในไตรมาสเดียวกันของปี 2540 – 2544 (ทวีพาณิชย์ลำพูน, 2545)

ร้านศักดิ์ชัยป่าเหี่ยวลำพูน ตั้งอยู่เลขที่ 122/1 ถนนลำพูน-เชียงใหม่ หมู่ที่ 6 ตำบลอุโมงค์ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้เริ่มกิจการในรูปแบบร้านค้าไม้แปรรูปขนาดเล็ก และจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ศักดิ์ชัยป่าเหี่ยวลำพูน เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2513 ได้ขยายกิจการมาเป็นร้านค้าวัสดุก่อสร้าง พร้อมกับดำเนินการรับเหมาก่อสร้าง กับส่วนราชการต่าง ๆ และภาคเอกชนควบคู่ไปด้วย กระทั่งได้รับการแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด ร้านศักดิ์ชัยป่าเหี่ยวลำพูน จึงมี

ความชำนาญในการจำหน่ายวัสดุก่อสร้างให้กับผู้รับเหมาก่อสร้าง และยังเป็นผู้รับเหมาก่อสร้างอ่างเก็บน้ำของส่วนราชการต่าง ๆ ต่อมาจึงได้เข้าร่วมโครงการร้านซีเมนต์ไทย โฮมมาร์ท เมื่อปลายปี 2542 ส่งผลให้ยอดขายปลีกสินค้าฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์ก่อสร้างต่าง ๆ เพิ่มสูงขึ้น นับแต่นั้นเป็นต้นมา (ศักดิ์ชัยป่าเหี่ยวลำพูน, 2545)

ร้านรัชตภัณฑ์ลำพูน ตั้งอยู่เลขที่ 27 ถนนรอบเมืองใน ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้เริ่มธุรกิจเมื่อปี 2526 โดยรับออกแบบตกแต่งภายใน และรับติดตั้งฝ้าเพดาน พร้อมทั้งขยายกิจการเป็นร้านค้าจำหน่ายกระเบื้องปูพื้น ปูผนัง และสุขภัณฑ์หลายยี่ห้อ ต่อมาได้จดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด รัชตภัณฑ์ลำพูน เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2535 พร้อมทั้งได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด ดังนั้นร้านรัชตภัณฑ์ลำพูน จึงมีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษในสินค้าประเภทตกแต่ง กระเบื้อง และสุขภัณฑ์ แต่เน้นในด้านขายปลีกมากกว่าขายส่งให้ร้านค้า ช่วง สำหรับรูปแบบการจัดวางสินค้าภายในร้าน มีการเน้นการจัดโชว์สินค้าแบบเหมือนจริง โดยนำสินค้าที่จำหน่ายมาตกแต่ง แสดงให้เห็นถึงการใช้วัสดุในห้องน้ำ รูปแบบ สี สัน และลวดลาย จากแนวคิดของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด ที่เชิญห้างร้านซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย สินค้าให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการ กอปรกับพฤติกรรมของผู้บริโภคมีแนวโน้มเปลี่ยนมาใช้บริการจากร้านค้าสะดวกซื้อมากขึ้น ร้านรัชตภัณฑ์ลำพูนจึงปรับเปลี่ยนรูปแบบร้านมาเป็นแบบซีเมนต์ไทย โฮมมาร์ทตั้งแต่ปลายปี 2542 เป็นต้นมา ส่งผลให้ยอดขายปลีกสินค้าฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์ก่อสร้างของทางร้านเพิ่มสูงขึ้นกว่าปีก่อนหน้าเป็นอย่างมาก (รัชตภัณฑ์ลำพูน, 2545)

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามชุดที่ 1.....

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อสินค้า
ประเภทวัสดุก่อสร้างของร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท
ในจังหวัดลำพูน

“สำหรับผู้ซื้อที่นำไปใช้ในธุรกิจของตน (Business to Business)” Code ①

คำนำ

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขา
วิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อสินค้าประเภทวัสดุก่อสร้าง ของร้านซีเมนต์
ไทยโฮมมาร์ท ในจังหวัดลำพูน ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง จาก
ความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ของท่าน และผู้ศึกษาขอถือ โอกาสนี้ขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณา
ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีจำนวน 10 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้าง

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้าง

กรุณาตอบแบบสอบถามครบทั้ง 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

“โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในวงกลมเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้”

1. เพศ
 - 1 ชาย
 - 2 หญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุ
 - 1 ไม่เกิน 20 ปี
 - 2 21 – 30 ปี
 - 3 31 – 40 ปี
 - 4 41 – 50 ปี
 - 5 51 – 60 ปี
 - 6 มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย
 - 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย
 - 3 อนุปริญญา/ปวส.
 - 4 ปริญญาตรี
 - 5 สูงกว่าปริญญาตรี
 - 6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. ธุรกิจของท่านเป็นประเภทใด
 - 1 ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง
 - 2 ธุรกิจรับเหมาตกแต่งภายใน
 - 3 องค์กร/หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 - 4 ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง
 - 5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จากข้อ 4. ท่านประกอบธุรกิจดังกล่าวมานานเท่าใด
 - 1 น้อยกว่า 1 ปี
 - 2 1 – 3 ปี
 - 3 4 – 6 ปี
 - 4 มากกว่า 6 ปี
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1 ไม่เกิน 50,000 บาท
 - 2 50,001 – 100,000 บาท
 - 3 100,001 – 150,000 บาท
 - 4 150,001 – 200,000 บาท
 - 5 200,001 – 250,000 บาท
 - 6 250,001 – 300,000 บาท
 - มากกว่า 300,000 บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้าง

“โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในวงกลมเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้”

7. ท่านใช้วิธีการจัดซื้ออุปกรณ์วัสดุก่อสร้างแบบใดมากที่สุด
 - 1 ซื้อเฉพาะส่วนที่ขาด/ที่ต้องการเท่านั้น
 - 2 ซื้อมาเพิ่มเมื่อเห็นว่าส่วนที่มีอยู่จนจะหมด
 - 3 ซื้อวัสดุอุปกรณ์หลักที่ต้องการใช้ตลอด
 - 4 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ช่วง 1 ปี ที่ผ่านมา ท่านซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างไปเพื่ออะไรบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 ตกแต่ง/ต่อเติมบ้านลูกค้า 2 ซ่อมแซม/เปลี่ยนให้ลูกค้า
- 3 สร้างบ้านให้ลูกค้า 4 นำไปจำหน่ายที่ร้าน
- 5 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
9. ท่านมีร้านประจำสำหรับซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างหรือไม่
- 1 ไม่มีร้านประจำ 2 มีร้านประจำ
10. ท่านซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างจากที่ใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท 2 ร้านวัสดุก่อสร้างอื่น
- 3 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
11. จากข้อ 10. ปกติท่านใช้บริการจากร้านใดมากที่สุด
- 1 ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท 2 ร้านวัสดุก่อสร้างอื่น
- 3 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
12. ท่านซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 ร้านทวีพาณิชย์ลำพูน 2 ร้านรัชตภัณฑ์ลำพูน 3 ร้านศักดิ์ชัยป่าเหี่ยวลำพูน
- 4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
13. ใครบ้างที่มีส่วนช่วยท่านในการตัดสินใจซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 ตัดสินใจด้วยตนเอง 2 ลูกค้าน้องท่าน 3ญาติพี่น้อง/เพื่อนบ้าน
- 4 เพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน 5 เจ้าของร้าน/ผู้ขาย 6 โฆษณาจากสื่อต่าง ๆ
- 7 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
14. สื่อใดบ้างที่มีส่วนช่วยท่านในการตัดสินใจซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 วิทยุ 2 โทรทัศน์ 3 หนังสือพิมพ์
- 4 นิตยสาร/วารสาร 5 ใบปลิว/โปสเตอร์ 6 ป้ายผ้าหน้าร้าน
- หน่วยรถโฆษณา 8 อินเทอร์เน็ต 9 อื่น ๆ (ระบุ)
15. โดยเฉลี่ยท่านซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทบ่อยมากน้อยเพียงใด
- 1 ปีละ 2-3 ครั้ง 2 ปีละ 4-6 ครั้ง 3 เดือนละครั้ง
- 4 เดือนละ 2-3 ครั้ง 5 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง 6 มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

16. ท่านซื้อสินค้าชนิดใดบ้างจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

16.1 วัสดุก่อสร้าง

- 1 ปูนซีเมนต์ 2 คอนกรีตผสมเสร็จ 3 กระเบื้องมุงหลังคาใยหิน
 4 กระเบื้องซีแพคโมเนีย 5 เหล็กเส้น/เหล็กรูปพรรณ 6 บล็อกปูถนน
 7 วัสดุกันความร้อน 8 วัสดุทำฝ้าและฝ้าเพดาน 9 ไม้/ไม้อัด
 10 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

16.2 เซรามิก สุขภัณฑ์ และก๊อกน้ำ

- 1 กระเบื้องปูพื้น/บุผนัง 2 อ่างล้างหน้า 3 กระจกและชั้นรอง
 4 ชิงค์และก๊อกชิงค์ 5 อ่างอาบน้ำ 6 ตู้อาบน้ำ/ถาดรองอาบน้ำ
 7 ชักโครก 8 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

16.3 ฮาร์ดแวร์

- 1 เครื่องมือช่าง 2 เครื่องมือไฟฟ้า 3 เครื่องเหล็ก(ตะปู น็อต ฯลฯ)
 4 อุปกรณ์ประตู/หน้าต่าง 5 อุปกรณ์ประปาและสวน 6 ท่อพีวีซี และข้อต่อ
 7 อุปกรณ์ไฟฟ้า 8 สีและอุปกรณ์ทาสี 9 น้ำยาและเคมีภัณฑ์
 10 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

16.4 สินค้าตกแต่งและเครื่องใช้ทั่วไป

- 1 วัสดุตกแต่งบ้าน เช่น ฝ้าม่าน พรม วอลเปเปอร์ ฯลฯ
 2 เครื่องใช้ในบ้าน เช่น เต้าแก๊ส เครื่องทำน้ำอุ่น เครื่องกรองน้ำ ปิ๊มน้ำ ฯลฯ
 3 อุปกรณ์เครื่องใช้ทั่วไป เช่น ถังเก็บน้ำ ถังคักไขมัน ถังขยะ อุปกรณ์ทำความสะอาด ฯลฯ
 4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

17. ท่านใช้เวลาเลือกซื้อสินค้าในร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยนานเท่าใด

- 1 30 นาที 2 1 ชั่วโมง 3 2 ชั่วโมง
 4 3 ชั่วโมง 5 มากกว่า 3 ชั่วโมง

18. ท่านใช้วิธีการอย่างไรในการซื้อสินค้าจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท

- 1 ทำรายการมา แล้วยื่นให้ทางร้านเป็นผู้จัดหาให้ตามรายการนั้น
 2 ทำรายการมา แล้วเดินชมและเลือกซื้อเองเฉพาะที่อยู่ในรายการเท่านั้น
 3 ทำรายการมา แต่เวลาเลือกซื้อมักเพิ่ม/ลดจำนวนและชนิดจากรายการที่ตั้งใจจะซื้ออยู่เสมอ
 4 ไม่ได้ทำรายการสินค้าที่ต้องการซื้อมา แต่ใช้วิธีปรึกษากับทางร้านค้า

- 5 ไม่ได้ทำรายการสินค้าที่ต้องการซื้อ มา แต่ใช้วิธีเดินดูและเลือกซื้อสินค้าในร้านตามความต้องการ
- 6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
19. จากข้อ 18. ท่านเลือกซื้อสินค้าได้ครบตามที่ต้องการหรือไม่
- 1 ได้ครบทุกชนิดและตามจำนวนที่ต้องการ
- 2 ได้ครบทุกชนิด แต่มีบางชนิดได้จำนวนไม่ครบตามที่ต้องการ
- 3 ได้เฉพาะสินค้าบางชนิดเท่านั้น แต่ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ
- 4 ไม่ครบทั้งชนิดและจำนวนที่ต้องการ
- 5 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
20. ในแต่ละครั้งท่านซื้อสินค้าจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทเป็นเงินเท่าใด
- 1 ไม่เกิน 50,000 บาท 2 50,001 – 100,000 บาท 3 100,001 – 150,000 บาท
- 4 150,001 – 200,000 บาท 5 200,001 – 250,000 บาท 6 250,001 – 300,000 บาท
- 7 300,001 – 350,000 บาท 8 350,001 – 400,000 บาท 9 มากกว่า 400,000 บาท
21. ท่านซื้อสินค้าจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในช่วงวันใดบ่อยมากที่สุด
- 1 วันจันทร์ 2 วันอังคาร 3 วันพุธ
- 4 วันพฤหัสบดี 5 วันศุกร์ 6 วันเสาร์
22. ท่านซื้อสินค้าจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในช่วงเวลาใดมากที่สุด
- 1 08.00 – 11.00 น. 2 11.01 – 14.00 น. 3 14.01 – 17.00 น.
23. ท่านต้องการสั่งซื้อสินค้าจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ททางอินเทอร์เน็ตหรือไม่
- 1 ต้องการมาก เพราะ
- 2 ต้องการ เพราะ
- 3 ไม่ต้องการ เพราะ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้าง

“โปรดพิจารณาว่าในการเลือกซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้าง ท่านได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านหลังแต่ละข้อเพียงช่องเดียว”

3.1 ปัจจัยถึงกระตุ้นทางการตลาด

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า จากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
24.1 สินค้ามีหลายชนิด หลายยี่ห้อ หลายรุ่น หลายขนาด หลายรูปแบบ และหลายเกรดให้เลือกตามความพอใจ					
24.2 มีสินค้าทุกรายการที่ต้องการซึ่งร้านทั่วไปไม่มีครบ					
24.3 มีสินค้านวัตกรรมใหม่ที่ทันสมัยซึ่งร้านทั่วไปยังไม่นำมาจำหน่าย					
24.4 สินค้ามีคุณภาพตามที่ต้องการ					
24.5 สินค้ามีจำนวนเพียงพอตามที่ต้องการสั่งซื้อ					
24.6 สินค้าที่จำหน่ายเป็นสินค้าใหม่แกะกล่องจากโรงงาน					
24.7 สินค้ามีตราสัญลักษณ์มาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.)					
24.8 มีการรับประกันตัวสินค้าโดยยินดีรับคืนหรือเปลี่ยนใหม่ หากสินค้ามีการแตก หัก ชำรุด เสียหาย หรือได้ไม่ครบ					
25. ปัจจัยด้านราคา					
25.1 สินค้าแต่ละชนิดมีหลายระดับราคาให้เลือก					
25.2 สามารถต่อรองราคาสินค้าได้					
25.3 มีป้ายราคาสินค้าแสดงไว้อย่างชัดเจน					
25.4 ราคาสินค้ารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) ไว้แล้ว					
25.5 มีสินค้านำราคาพิเศษลับเปลี่ยนหมุนเวียนมาจำหน่าย					
25.6 ราคาถูกกว่าร้านอื่นที่มีใช้ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท					
25.7 ราคาสินค้าปรับขึ้น-ลง สมเหตุสมผลยอมรับได้					
25.8 มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้งก่อนจะปรับขึ้นราคาสินค้า					
25.9 ราคาสินค้าร้านซีเมนต์ไทยฯ ทุกแห่งเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
25.10 สามารถชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต					

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า จากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25.11 มีการให้เครดิตการชำระเงินโดยแบ่งจ่ายได้ 2 – 3 งวดได้					
25.12 มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าประจำ					
25.13 มีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่ซื้อสินค้าคราวละมาก ๆ					
25.14 กำหนดสินค้าแบบยกแพ็คเกจซึ่งมีราคาต่อหน่วยถูกกว่าปกติ					
26. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
26.1 ทำเลที่ตั้งร้านค้าติดกับถนนใหญ่ไป-มาสะดวก					
26.2 มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการตามความเหมาะสม					
26.3 ป้ายชื่อ/ตราสัญลักษณ์ของร้านมีขนาดใหญ่ สังกัดได้ง่าย					
26.4 ที่จอดรถมีเพียงพอ ปลอดภัย สะดวกต่อการขนสินค้าขึ้นรถ					
26.5 ประตูทางเข้าโล่ง สะดวก พื้นที่ภายในร้านโปร่งสบาย					
26.6 การจัดร้านเป็นระเบียบสวยงาม สะอาด สว่าง และอุณหภูมิพอเหมาะ					
26.7 จัดแบ่งกลุ่มสินค้าออกเป็นหมวดหมู่เพื่อเลือกซื้อได้ง่าย					
26.8 ป้ายแขวนบอกกลุ่มสินค้าชัดเจน สะดวกต่อการหาสินค้า					
26.9 ช่องทางเดินในร้านกว้างขวาง เดินซื้อสินค้าได้สะดวก					
26.10 มีบริการน้ำดื่มและห้องน้ำไว้บริการ					
27. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
27.1 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าทางวิทยุ					
27.2 มีการแจกใบปลิว/แผ่นพับโฆษณาระบุรายละเอียดสินค้า ข่าวสาร และกิจกรรมของทางร้านถึงบ้านหรือที่ทำงาน					
27.3 ข้อความในใบปลิว/แผ่นพับโฆษณาสินค้ามีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
27.4 มีบริการข้อมูล แนะนำสินค้าทางอินเทอร์เน็ต					
27.5 มีผู้แนะนำบอกต่อให้มาซื้อสินค้า					
27.6 มีการสาธิตสินค้าน่าสนใจ อยู่เสมอ					
27.7 มีการจัดแสดงสินค้า ณ จุดจำหน่าย ให้เห็นตัวสินค้าที่แท้จริง ทั้งขนาด รูปแบบ หลากหลาย สี สัน วิถีติดตั้งและการใช้งานจริง					

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า จากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27.8 มีการจัดกิจกรรมพิเศษตามเทศกาลต่าง ๆ อาทิเช่น การจัดรายการลด แลก แจก แถม จับฉลากรางวัล เป็นต้น					
28. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
28.1 มีระบบบันทึกจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย					
28.2 มีรถเข็นและตะกร้าใส่สินค้าไว้บริการอย่างเพียงพอ					
28.3 มีบริการส่งของ/ส่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์					
28.4 มีบริการส่งของ/ส่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต					
28.5 มีแคชเชียร์ชำระเงินเพียงพอและให้บริการอย่างรวดเร็ว					
28.6 การคิดราคาสินค้าและการรับ-ทอนเงินทำได้ถูกต้อง					
28.7 จัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ครบ ถูกต้อง รวดเร็ว					
28.8 มีบริการจัดส่งสินค้าถึงที่ กรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก					
28.9 บริการจัดส่งสินค้าทำครบถ้วนตามที่สั่งซื้อ รวดเร็ว ตรงต่อเวลาตามที่นัดหมาย					
28.10 มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอกอย กรณีที่สินค้าบางรายการไม่มีในสต็อก					
28.11 มาตรฐานการบริการดี และมีความสม่ำเสมอ					
29. ปัจจัยด้านบุคลากร (เจ้าของร้านและพนักงาน)					
29.1 เจ้าของร้าน/พนักงานกล่าวเชิญชวน/ทักทาย/ขอบคุณด้วยความเป็นมิตร					
29.2 เจ้าของร้าน/พนักงานมีความสุข เป็นกันเองกับลูกค้า					
29.3 เจ้าของร้าน/พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
29.4 เจ้าของร้าน/พนักงานให้ความสำคัญโดยให้เกียรติแก่ลูกค้าเท่าเทียมกัน					
29.5 เจ้าของร้าน/พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่บ่นเบี่ยงหลบเลี่ยงการให้บริการ					
29.6 เจ้าของร้าน/พนักงานคอยสังเกตและพร้อมช่วยเหลือทันทีเมื่อลูกค้ามีปัญหา					

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า จากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
29.7 เจ้าของร้าน/พนักงานนำเสนอสินค้าได้อย่างเหมาะสมกับ ประโยชน์ใช้สอย ที่ลูกค้าต้องการ					
29.8 เจ้าของร้าน/พนักงานให้โอกาสลูกค้าเลือกซื้อสินค้า โดย อิสระ ไม่เดินตามตลอดเวลา เพราะทำให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด และเกรงใจ					
29.9 เจ้าของร้าน/พนักงานให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง ไม่ เร่งเร้าหรือคะยั้นคะยอ					
29.10 เจ้าของร้าน/พนักงานให้ข้อมูลสินค้าได้ชัดเจน ถูกต้อง และ เพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อ					
29.11 เจ้าของร้าน/พนักงานให้คำแนะนำถึงการแก้ไขซ่อมแซม และวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					

3.2 ปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท

ลักษณะของร้านฯ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของท่าน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านภาพลักษณ์					
30. เป็นร้านเก่าแก่ที่เปิดให้บริการมานาน					
31. เป็นร้านที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย					
32. เป็นร้านที่มีความน่าเชื่อถือในการเป็นผู้แทนจำหน่ายของเครือ ซีเมนต์ไทย					
33. ผู้ประกอบการรู้และเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า					
34. มีภาพลักษณ์ของการช่วยเหลือสังคมและชุมชน ตลอดจนเป็นที่ ยอมรับของท้องถิ่น					
ด้านความเป็นมืออาชีพ					
35. บริหารจัดการ โดยผู้มีประสบการณ์ยาวนานด้านวัสดุก่อสร้าง					
36. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและให้ความสำคัญแก่ลูกค้า					

3.3 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอก

ปัจจัยในแต่ละข้อต่อไปนี้มีมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของท่านในระดับใด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสังคมวัฒนธรรม					
37. เป็นวัตถุประสงค์ที่ช่วยลดผลกระทบต่อธรรมชาติสิ่งแวดล้อม					
38. เป็นวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับธรรมชาติ					
ด้านเทคโนโลยี					
39. เป็นสินค้าที่ใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในการผลิตวัตถุประสงค์					
40. เป็นวัตถุประสงค์ที่ช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ					
ด้านคู่แข่งและสภาพการแข่งขัน					
41. มีผู้ค้าวัตถุประสงค์สร้างรายใหม่เข้ามามากขึ้น					
42. การแข่งขันด้านราคา					
43. การแข่งขันด้านคุณภาพสินค้าและการบริการ					
ด้านเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ย และการพัฒนาประเทศ					
44. การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคาร					
45. การปรับเพิ่มอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม					
46. ภาวะเศรษฐกิจ					
47. การขยายตัว/หดตัวของธุรกิจก่อสร้าง					
48. รายได้/อำนาจซื้อ หรือกำลังซื้อของลูกค้า					
มีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ถนน)					
49. เข้าสู่ชุมชนของคนอย่างทั่วถึง					
ด้านความต้องการสินค้า					
50. เป็นวัตถุประสงค์ที่ให้ความสวยงามเป็นหลัก					
51. เป็นวัตถุประสงค์ที่ช่วยประหยัดพลังงาน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อสินค้า

ประเภทวัสดุก่อสร้างของร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท

ในจังหวัดลำพูน

“สำหรับผู้ซื้อที่นำไปใช้โดยตรง (Business to Customer)” Code ②

คำนำ

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขา วิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อสินค้าประเภทวัสดุก่อสร้าง ของร้านซีเมนต์ ไทยโฮมมาร์ท ในจังหวัดลำพูน ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง จาก ความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ของท่าน และผู้ศึกษาขอถือโอกาสนี้ขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีจำนวน 10 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้าง

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้าง

กรุณาตอบแบบสอบถามครบทั้ง 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

“โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในวงกลมเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้”

1. เพศ
 - 1 ชาย
 - 2 หญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุ
 - 1 ไม่เกิน 20 ปี
 - 2 21 – 30 ปี
 - 3 31 – 40 ปี
 - 4 41 – 50 ปี
 - 5 51 – 60 ปี
 - 6 มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย
 - 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย
 - 3 อนุปริญญา/ปวส.
 - 4 ปริญญาตรี
 - 5 สูงกว่าปริญญาตรี
 - 6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. ท่านประกอบอาชีพ
 - 1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 2 พนักงานธุรกิจเอกชน
 - 3 ธุรกิจส่วนตัว
 - 4 ค้าขาย (พ่อค้า/แม่ค้า)
 - 5 เกษตรกร
 - 6 ช่างรับเหมา/ช่าง (โปรดระบุ).....
 - 7 รับจ้างอิสระ
 - 8 คนงาน/ลูกจ้าง
 - 9 พ่อบ้าน/แม่บ้าน
 - 10 นักเรียน/นักศึกษา
 - 11 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1 ไม่เกิน 5,000 บาท
 - 2 5,001 – 10,000 บาท
 - 3 10,001 – 15,000 บาท
 - 4 15,001 – 20,000 บาท
 - 5 20,001 – 25,000 บาท
 - 6 25,001 – 30,000 บาท
 - 7 มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้าง

“โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในวงกลมเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้”

6. เมื่อท่านมีปัญหาอุปกรณ์ภายในบ้านชำรุดเสียหาย ท่านจัดการกับปัญหาดังกล่าวอย่างไร
- 1 ไปซื้ออุปกรณ์ใหม่และทำการซ่อมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์นั้นด้วยตนเอง
- 2 ไปซื้ออุปกรณ์ใหม่ด้วยตนเอง แต่หาช่างที่ชำนาญงานมาซ่อมให้
- 3 ให้ช่างที่ชำนาญงานไปซื้ออุปกรณ์ใหม่ พร้อมทั้งซ่อมให้
- 4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
7. ช่วง 1 ปี ที่ผ่านมา ท่านซื้ออุปกรณ์หรือสินค้าวัสดุก่อสร้างไปเพื่ออะไรบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 สร้างบ้านใหม่ 2 ตกแต่ง/ต่อเติมบ้าน 3 ซ่อมแซม/เปลี่ยนที่ชำรุด
- 4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
8. ท่านมีร้านประจำสำหรับซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างหรือไม่
- 1 ไม่มีร้านประจำ 2 มีร้านประจำ
9. ท่านซื้ออุปกรณ์ซ่อมแซมบ้านและวัสดุก่อสร้างจากที่ใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท 2 ร้านวัสดุก่อสร้างอื่น
- 3 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
10. จากข้อ 9. ปกติท่านใช้บริการจากร้านใดมากที่สุด
- 1 ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท 2 ร้านวัสดุก่อสร้างอื่น
- 3 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
11. ท่านซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 ร้านทวีพาณิชย์ลำพูน 2 ร้านรัชตภณช์ลำพูน 3 ร้านศักดิ์ชัยป่าเหี่ยวลำพูน
- 4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
12. ใครบ้างที่มีส่วนช่วยท่านในการตัดสินใจซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 ตัดสินใจด้วยตนเอง 2 ช่างที่มาซ่อมให้ท่าน 3 เพื่อนบ้าน/ญาติพี่น้อง
- 4 เจ้าของร้าน/ผู้ขาย 5 โฆษณาจากสื่อต่าง ๆ
- 6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

13. สื่อใดบ้างที่มีส่วนช่วยท่านในการตัดสินใจซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 วิทยุ 2 โทรทัศน์ 3 หนังสือพิมพ์
 4 นิตยสาร/วารสาร 5 ใบปลิว/โปสเตอร์ 6 ป้ายผ้าหน้าร้าน
 7 หน่วยรถโฆษณา 8 อินเทอร์เน็ต 9 อื่น ๆ (ระบุ)

14. ท่านซื้อสินค้าชนิดใดบ้างจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

14.1 วัสดุก่อสร้าง

- 1 ปูนซีเมนต์ 2 คอนกรีตผสมเสร็จ 3 กระเบื้องมุงหลังคาใยหิน
 4 กระเบื้องซีแพคโมเนีย 5 เหล็กเส้น/เหล็กรูปพรรณ 6 บล็อกปูถนน
 7 วัสดุกันความร้อน 8 วัสดุทำฝ้าและฝ้าเพดาน 9 ไม้/ไม้อัด
 10 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

14.2 เซรามิก สุขภัณฑ์ และก๊อกน้ำ

- 1 กระเบื้องปูพื้น/บุผนัง 2 อ่างล้างหน้า 3 กระจกและชั้นรอง
 4 ชิงค์และก๊อกชิงค์ 5 อ่างอาบน้ำ 6 ตู้อาบน้ำ/ถาดรองอาบน้ำ
 7 ชักโครก 8 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

14.3 ฮาร์ดแวร์

- 1 เครื่องมือช่าง 2 เครื่องมือไฟฟ้า 3 เครื่องเหล็ก (ตะปู น็อต ฯลฯ)
 4 อุปกรณ์ประตู/หน้าต่าง 5 อุปกรณ์ประปาและสวน 6 ท่อพีวีซี และข้อต่อ
 7 อุปกรณ์ไฟฟ้า 8 สีและอุปกรณ์ทาสี 9 นํ้ายาและเคมีภัณฑ์
 10 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

14.4 สินค้าตกแต่งและเครื่องใช้ทั่วไป

- 1 วัสดุตกแต่งบ้าน เช่น ฝ้า ม่าน พรม วอลเปเปอร์ ฯลฯ
 2 เครื่องใช้ในบ้าน เช่น เตาแก๊ส เครื่องทำน้ำอุ่น เครื่องกรองน้ำ ปิ๊มนํ้า ฯลฯ
 3 อุปกรณ์เครื่องใช้ทั่วไป เช่น ถังเก็บน้ำ ถังดักไขมัน ถังขยะ อุปกรณ์ทำความสะอาด ฯลฯ
 4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

15. ท่านใช้เวลาเลือกซื้อสินค้าในร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยนานเท่าใด

- 1 30 นาที 2 1 ชั่วโมง 3 2 ชั่วโมง
 4 3 ชั่วโมง 5 มากกว่า 3 ชั่วโมง

16. ท่านใช้วิธีการอย่างไรในการซื้อสินค้าจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท
- 1 ทำรายการมา แล้วยื่นให้ทางร้านเป็นผู้จัดหาให้ตามรายการนั้น
- 2 ทำรายการมา แล้วเดินชมและเลือกซื้อเองเฉพาะที่อยู่ในรายการเท่านั้น
- 3 ทำรายการมา แต่เวลาเลือกซื้อเพิ่ม/ลดจำนวนและชนิดจากรายการที่ตั้งใจจะซื้ออยู่เสมอ
- 4 ไม่ได้ทำรายการสินค้าที่ต้องการซื้อ แต่ใช้วิธีปรึกษากับทางร้านค้า
- 5 ไม่ได้ทำรายการสินค้าที่ต้องการซื้อ แต่ใช้วิธีเดินดูและเลือกซื้อในร้านตามความต้องการ
- 6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
17. จากข้อ 16. เป็นวัสดุอุปกรณ์ที่ให้ความสวยงามเป็นหลัก ท่านเลือกซื้อสินค้าได้ครบตามที่ต้องการหรือไม่
- 1 ได้ครบทุกชนิดและตามจำนวนที่ต้องการ
- 2 ได้ครบทุกชนิด แต่มีบางชนิดได้จำนวนไม่ครบตามที่ต้องการ
- 3 ได้เฉพาะสินค้าบางชนิดเท่านั้น แต่ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ
- 4 ไม่ครบทั้งชนิดและจำนวนที่ต้องการ
- 5 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
18. ในแต่ละครั้งท่านซื้อสินค้าจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทเป็นเงินเท่าใด
- 1 ไม่เกิน 5,000 บาท 2 5,001 – 10,000 บาท 3 10,001 – 15,000 บาท
- 4 15,001 – 20,000 บาท 5 20,001 – 25,000 บาท 6 25,001 – 30,000 บาท
- 7 30,001 – 35,000 บาท 8 35,001 – 40,000 บาท 9 มากกว่า 40,000 บาท
19. ท่านซื้อสินค้าจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในช่วงวันใดบ่อยมากที่สุด
- 1 วันจันทร์ 2 วันอังคาร 3 วันพุธ
- 4 วันพฤหัสบดี 5 วันศุกร์ 6 วันเสาร์
20. ท่านซื้อสินค้าจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในช่วงเวลาใดมากที่สุด
- 1 08.00 – 11.00 น. 2 11.01 – 14.00 น. 3 14.01 – 17.00 น.
21. ท่านต้องการสั่งซื้อสินค้าจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ททางอินเทอร์เน็ตหรือไม่
- 1 ต้องการมาก เพราะ
- 2 ต้องการ เพราะ
- 3 ไม่ต้องการ เพราะ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้าง

“โปรดพิจารณาว่าในการเลือกซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้าง ท่านได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านหลังแต่ละข้อเพียงช่องเดียว”

3.1 ปัจจัยถึงกระตุ้นทางการตลาด

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า จากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
22.1 สินค้ามีหลายชนิด หลายยี่ห้อ หลายรุ่น หลายขนาด หลายรูปแบบ และหลายเกรดให้เลือกตามความพอใจ					
22.2 มีสินค้าทุกรายการที่ต้องการซึ่งร้านทั่วไปไม่มีครบ					
22.3 มีสินค้านวัตกรรมที่ทันสมัยซึ่งร้านทั่วไปยังไม่นำมาจำหน่าย					
22.4 สินค้ามีคุณภาพตามที่ต้องการ					
22.5 สินค้ามีจำนวนเพียงพอตามที่ต้องการสั่งซื้อ					
22.6 สินค้าที่จำหน่ายเป็นสินค้าใหม่แกะกล่องจากโรงงาน					
22.7 สินค้ามีตราสัญลักษณ์มาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.)					
22.8 มีการรับประกันตัวสินค้าโดยยินดีรับคืนหรือเปลี่ยนใหม่ หากสินค้ามีการแตก หัก ชำรุด เสียหาย หรือได้ไม่ครบ					
23. ปัจจัยด้านราคา					
23.1 สินค้าแต่ละชนิดมีหลายระดับราคาให้เลือก					
23.2 สามารถต่อรองราคาสินค้าได้					
23.3 มีป้ายราคาสินค้าแสดงไว้อย่างชัดเจน					
23.4 ราคาสินค้ารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) ไว้แล้ว					
23.5 มีสินค้านำเสนอพิเศษลับเปลี่ยนหมุนเวียนมาจำหน่าย					
23.6 ราคาถูกกว่าร้านอื่นที่มีใช้ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท					
23.7 ราคาสินค้าปรับขึ้น-ลง สมเหตุสมผลยอมรับได้					
23.8 มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้งก่อนจะปรับขึ้นราคาสินค้า					
23.9 ราคาสินค้าร้านซีเมนต์ไทยฯ ทุกแห่งเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
23.10 สามารถชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต					

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า จากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23.11 มีการให้เครดิตการชำระเงินโดยแบ่งจ่ายได้ 2 – 3 งวดได้					
23.12 มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าประจำ					
23.13 มีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่ซื้อสินค้าคราวละมาก ๆ					
23.14 จำหน่ายสินค้าแบบยกแพ็คเกจซึ่งมีราคาต่อหน่วยถูกกว่าปกติ					
24. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
24.1 ทำเลที่ตั้งร้านค้าติดกับถนนใหญ่ไป-มาสะดวก					
24.2 มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการตามความเหมาะสม					
24.3 ป้ายชื่อ/ตราสัญลักษณ์ของร้านมีขนาดใหญ่ สังเกตได้ง่าย					
24.4 ที่จอดรถมีเพียงพอ ปลอดภัย สะดวกต่อการขนสินค้าขึ้นรถ					
24.5 ประตูทางเข้าโล่ง สะดวก พื้นที่ภายในร้านโปร่งสบาย					
24.6 การจัดร้านเป็นระเบียบสวยงาม สะอาด สว่าง และอุณหภูมิพอเหมาะ					
24.7 จัดแบ่งกลุ่มสินค้าออกเป็นหมวดหมู่เพื่อเลือกซื้อได้ง่าย					
24.8 ป้ายแขวนบอกกลุ่มสินค้าชัดเจน สะดวกต่อการหาสินค้า					
24.9 ช่องทางเดินในร้านกว้างขวาง เดินซื้อสินค้าได้สะดวก					
24.10 มีบริการน้ำดื่มและห้องน้ำไว้บริการ					
25. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
25.1 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าทางวิทยุ					
25.2 มีการแจกใบปลิว/แผ่นพับโฆษณา ระบุรายละเอียดสินค้า ข่าวสาร และกิจกรรมของทางร้านถึงบ้านหรือที่ทำงาน					
25.3 ข้อความในใบปลิว/แผ่นพับโฆษณาสินค้ามีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
25.4 มีบริการข้อมูล แนะนำสินค้าทางอินเทอร์เน็ต					
25.5 มีผู้แนะนำบอกต่อให้มาซื้อสินค้า					
25.6 มีการสาธิตสินค้านวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
25.7 มีการจัดแสดงสินค้า ณ จุดจำหน่าย ให้เห็นตัวสินค้าที่แท้จริง ทั้งขนาด รูปแบบ ลวดลาย สี สัน วิถีติดตั้งและการใช้งานจริง					

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า จากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25.8 มีการจัดกิจกรรมพิเศษตามเทศกาลต่าง ๆ อาทิเช่น การจัดรายการลด แลก แจก แถม จับฉลากรางวัล เป็นต้น					
26. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
26.1 มีระบบบันทึกจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย					
26.2 มีรถเข็นและตะกร้าใส่สินค้าไว้บริการอย่างเพียงพอ					
26.3 มีบริการส่งของ/ส่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์					
26.4 มีบริการส่งของ/ส่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต					
26.5 มีแคชเชียร์ชำระเงินเพียงพอและให้บริการอย่างรวดเร็ว					
26.6 การคิดราคาสินค้าและการรับ-ทอนเงินทำได้ถูกต้อง					
26.7 จัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ครบ ถูกต้อง รวดเร็ว					
26.8 มีบริการจัดส่งสินค้าถึงที่ กรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก					
26.9 บริการจัดส่งสินค้าทำครบถ้วนตามที่สั่งซื้อ รวดเร็ว ตรงต่อเวลาตามที่นัดหมาย					
26.10 มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอคอย กรณีที่สินค้าบางรายการไม่มีในสต็อก					
26.11 มาตรฐานการบริการดี และมีความสม่ำเสมอ					
27. ปัจจัยด้านบุคลากร (เจ้าของร้านและพนักงาน)					
27.1 เจ้าของร้าน/พนักงานกล่าวเชิญชวน/ทักทาย/ขอบคุณด้วยความเป็นมิตร					
27.2 เจ้าของร้าน/พนักงานมีความสุภาพ เป็นกันเองกับลูกค้า					
27.3 เจ้าของร้าน/พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
27.4 เจ้าของร้าน/พนักงานให้ความสำคัญ โดยให้เกียรติแก่ลูกค้าเท่าเทียมกัน					
27.5 เจ้าของร้าน/พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่บ่นบึ้งหลบเลี่ยงการให้บริการ					

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า จากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27.6 เจ้าของร้าน/พนักงานคอยสังเกตและพร้อมช่วยเหลือทันที เมื่อลูกค้ามีปัญหา					
27.7 เจ้าของร้าน/พนักงานนำเสนอสินค้าได้อย่างเหมาะสมกับ ประโยชน์ใช้สอย ที่ลูกค้าต้องการ					
27.8 เจ้าของร้าน/พนักงานให้โอกาสลูกค้าเลือกซื้อสินค้าโดย อิสระ ไม่เดินตามตลอดเวลา เพราะทำให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด และเกรงใจ					
27.9 เจ้าของร้าน/พนักงานให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง ไม่ เร่งเร้าหรือคะยั้นคะยอ					
27.10 เจ้าของร้าน/พนักงานให้ข้อมูลสินค้าได้ชัดเจน ถูกต้อง และเพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อ					
27.11 เจ้าของร้าน/พนักงานให้คำแนะนำถึงการแก้ไขซ่อมแซม และวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					

3.2 ปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท

ลักษณะของร้านฯ ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านภาพลักษณ์					
28. เป็นร้านค้าแก่ที่เปิดให้บริการมานาน					
29. เป็นร้านที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย					
30. เป็นร้านที่มีความน่าเชื่อถือในการเป็นผู้แทนจำหน่ายของเครือ ซีเมนต์ไทย					
31. มีภาพลักษณ์ของการช่วยเหลือสังคมและชุมชน ตลอดจนเป็นที่ ยอมรับของท้องถิ่น					
ด้านความเป็นมืออาชีพ					
32. ผู้ประกอบการรู้และเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า					
33. บริหารจัดการ โดยผู้มีประสบการณ์ยาวนานด้านวัสดุก่อสร้าง					

ลักษณะของร้านฯ ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและให้ความสำคัญแก่ลูกค้า					

3.3 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอก

ปัจจัยในแต่ละข้อต่อไปนี้ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของท่านในระดับใด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสังคมวัฒนธรรม					
35. เป็นวัตถุประสงค์ที่ช่วยลดผลกระทบต่อธรรมชาติสิ่งแวดล้อม					
36. เป็นวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับธรรมชาติ					
ด้านเทคโนโลยี					
37. เป็นสินค้าซึ่งใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในการผลิตวัตถุประสงค์					
38. เป็นวัตถุประสงค์ที่ช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ					
ด้านคู่แข่งและสภาพการแข่งขัน					
39. มีผู้ค้าวัตถุประสงค์สร้างรายใหม่เข้ามามากขึ้น					
40. มีการแข่งขันด้านราคา					
41. มีการแข่งขันด้านคุณภาพสินค้าและการบริการ					
ด้านเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ย และการพัฒนาประเทศ					
42. การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคาร					
43. การปรับเปลี่ยนอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม					
44. ภาวะเศรษฐกิจ					
45. รายได้/อำนาจซื้อ หรือกำลังซื้อของลูกค้า					
46. มีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ถนน) เข้าสู่ชุมชนของคนอย่างทั่วถึง					
ด้านความต้องการสินค้า					
47. เป็นวัตถุประสงค์ที่ให้ความสวยงามเป็นหลัก					
48. เป็นวัตถุประสงค์ที่ช่วยประหยัดพลังงาน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสุรีย์ ไพโรจน์ธีระรงค์
วัน เดือน ปีเกิด	19 เมษายน 2506
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> – ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนถั่วบุญโญปถัมภ์ลำพูน – ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจักรคำคณาทรลำพูน – ระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ประสบการณ์ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> – พ.ศ. 2526 – 2535 ผู้จัดการแผนกบัญชี – การเงิน ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ทวีพาณิชย์ลำพูน – พ.ศ. 2535 – ปัจจุบัน หุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ทวีพาณิชย์ลำพูน