



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่.....

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา  
ถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และ  
ข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบ  
แบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา  
อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาค ระยะเวลาที่มาใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการการค้าปลีกของร้านเบงก์  
ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยรวมและพฤติกรรมในอนาคต ของลูกค้าที่มีต่อ  
ร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน



8. วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

- 1.( ) เพื่อซ่อมแซม/ต่อเติมที่อยู่อาศัย
- 2.( ) เพื่อสร้างที่อยู่อาศัย
- 3.( ) เพื่อใช้ทั่วไปภายในที่อยู่อาศัย
- 4.( ) อื่นๆ (ระบุ) .....

9. คราวนี้ท่านซื้อสินค้าจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ ประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

- 1.( ) ประเภทอุปกรณ์ประปา ก๊อกน้ำ สายยาง
- 2.( ) อุปกรณ์ไฟฟ้า หลอดไฟ สายไฟ
- 3.( ) สี แคลค แปรงทาสี
- 4.( ) เคมีภัณฑ์ โซดาไฟ ซิลิโคลน ปูนซีเมนต์
- 5.( ) ตะขวยเหล็ก ตะขวยพลาสติก มุ้งลวดเหล็ก มุ้งลวดพลาสติก
- 6.( ) เครื่องมือช่าง ไชควง ประแจ ค้อน ตลับเมตร ตะไบ คีม ดอกสว่าน ใบตัด
- 7.( ) อุปกรณ์ประกอบ ลวด ตะปู น็อต ฟุก ลวดสริง
- 8.( ) อุปกรณ์ทำความสะอาด ไม้กวาด น้ำยาล้างห้องน้ำ แปรงขัดห้องน้ำ
- 9.( ) อุปกรณ์ตกแต่งบ้าน ลูกบิด กลอน มือจับ มือดึง บานพับ สายยู
- 10.( ) อื่นๆ ( โปรดระบุ).....

10. จำนวนเงินที่ท่านซื้อในคราวนี้

- |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| 1.( ) ไม่เกิน 100 บาท | 2.( ) 101 – 500 บาท   |
| 3.( ) 501 – 1,000 บาท | 4.( ) 1,001 บาทขึ้นไป |

11. นอกจากซื้อที่ร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์แล้วท่านซื้อสินค้าวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างที่ใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| 1.( ) ร้านนพคุณพานิช | 2.( ) ร้านชื่นเชียงใหม่  |
| 3.( ) ร้านวีระพานิช  | 4.( ) โกลบอลเฮ้าส์       |
| 5.( ) โฮมโปร         | 6.( ) อื่นๆ (ระบุ) ..... |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์  
จังหวัดเชียงใหม่หลัง จากการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับผลบริการที่ท่านได้รับหลังจากการเข้ามาใช้  
บริการ

ส่วนประสมการค้ำปลีก		ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการเข้า มาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ คาดหวัง				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix)</b>						
1	มีสินค้าให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ					
2	มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด					
3	มีสินค้าครบทุกขนาดตามความต้องการ					
4	มีสินค้าครบตรงตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ					
5	มีสินค้าที่มีตรายี่ห้อเป็นที่ยอมรับ					
6	มีสินค้าที่มีคุณสมบัติตามที่ลูกค้าต้องการ					
7	มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน					
8	มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว					
9	มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า					
10	ขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว					
11	มีการรับคืนแลกเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีการชำรุด					

ส่วนประสมการค้าปลีก		ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการ เข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ คาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยส่วนประสมด้านราคา (Price Mix)</b>						
1	มีการบอกป้ายราคาชัดเจน					
2	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า					
3	ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า					
4	ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด					
5	ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ					
6	สินค้านี้ถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน					
<b>ปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า (Physical Distribution Mix)</b>						
1	ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน					
2	ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย					
3	มีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน					
4	มีที่จอดรถได้สะดวก					
5	ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก					

ส่วนประสมการค้ำปลีก		ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing communication Mix)						
1	มีการให้ของแถมแก่ลูกค้า					
2	พนักงานขายมีความสุภาพเรียบร้อย					
3	พนักงานขายมีการเอาใจใส่ลูกค้า					
4	พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง					
5	พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้					
6	พนักงานขายมีธรรมาภิบาล					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมและพฤติกรรมในอนาคตของลูกค้าที่มีต่อร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่(เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่  
 1 ( ) พึงพอใจ      2 ( ) ปานกลาง      3 ( ) ไม่พึงพอใจ
2. ท่านจะกลับมาซื้อซ้ำอีกในอนาคตหรือไม่  
 ( ) กลับมาซื้อซ้ำอีก เนื่องจาก .....
- ( ) ไม่แน่ใจ เนื่องจาก .....
- ( ) ไม่กลับมาซื้อซ้ำอีก เนื่องจาก .....
3. ท่านจะแนะนำเพื่อน/คนรู้จักมาใช้บริการที่ร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่หรือไม่  
 ( ) แนะนำ เนื่องจาก .....
- ( ) ไม่แน่ใจ เนื่องจาก .....
- ( ) ไม่แนะนำ เนื่องจาก .....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

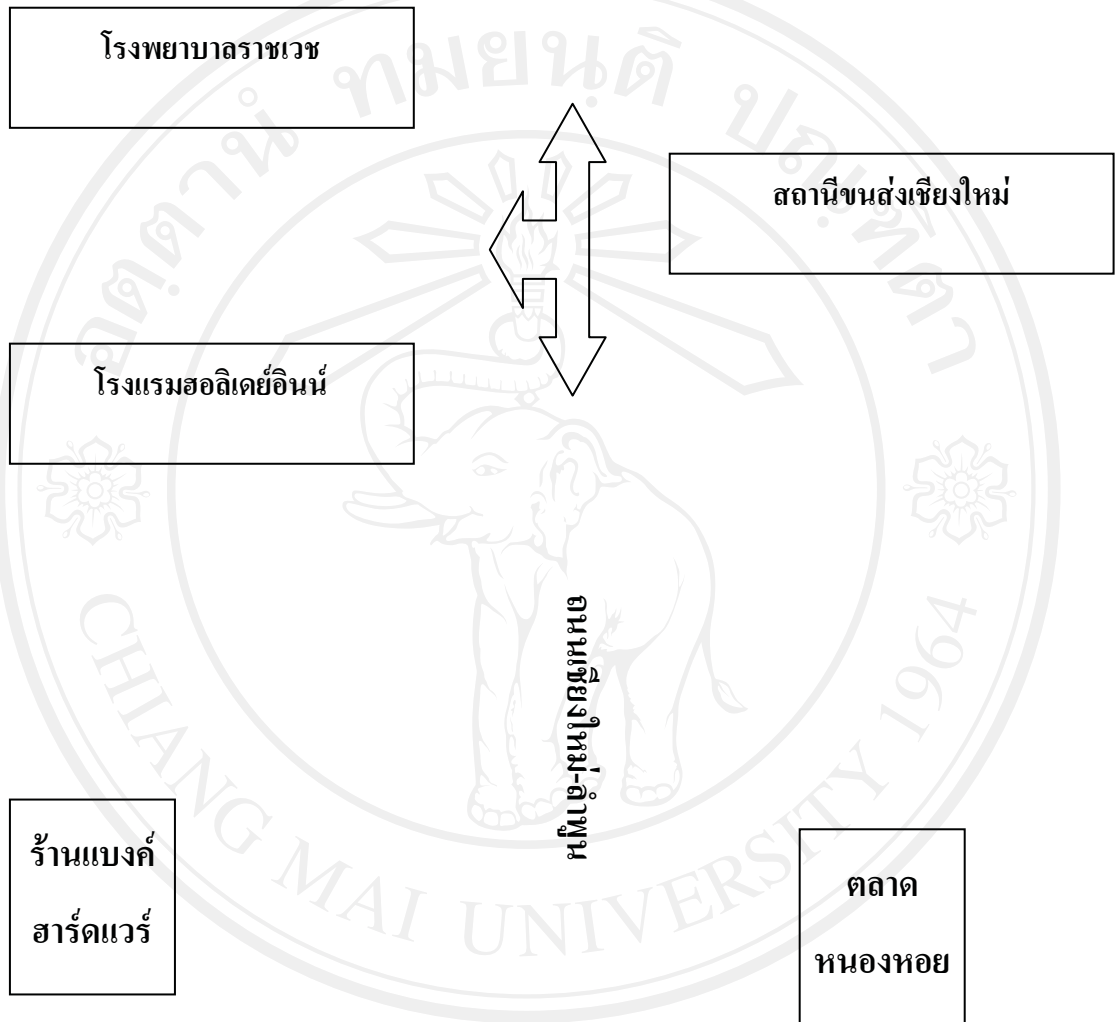
.....

.....

.....



ภาคผนวก ข  
แผนที่ร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ถนนมหิดล



ถนนมหิดล

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวอรไพลิน ตั้งวรรณม
วัน เดือน ปี เกิด	4 พฤศจิกายน 2526
ประวัติการศึกษา	ระดับประถมศึกษา โรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่ ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด
มหาวิทยาลัยแพทย์	
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2549 – ปัจจุบันผู้จัดการร้านเบงกซ์ฮาร์ดแวร์ จังหวัด เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved