



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม 

## แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุ  
ก่อสร้าง ในอำเภอเมืองสตูล

## เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ในอำเภอเมืองสตูล จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณารบกวนเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

## ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. ไม่เกิน 30 ปี 2. 31-40 ปี 3. 41-50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. หรือ

เทียบเท่า

 3. อนุปริญญา, ปวส. หรือเทียบเท่า 4.ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญา

ตรี

4. รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน

 1. ไม่เกิน 15,000 บาท 2. 15,001 – 30,000 บาท 3. 30,001 – 45,000 บาท 4. ตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป

## 5. อาชีพ

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ              | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ                        |
| <input type="checkbox"/> 3. อาชีพอิสระ             | <input type="checkbox"/> 4. พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน            |
| <input type="checkbox"/> 5. เจ้าของกิจการ          | <input type="checkbox"/> 6. เกษตรกร <input type="checkbox"/> 7. ประมง |
| <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |   |

## ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าในการซื้อวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอเมืองสตูล

## 6. ประเภทของสินค้าที่ท่านเข้ามาเลือกซื้อในร้านค้าวัสดุก่อสร้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. อุปกรณ์และเครื่องมือช่าง | <input type="checkbox"/> 2. อุปกรณ์ไฟฟ้า                         |
| <input type="checkbox"/> 3. ผลิตภัณฑ์สีและเคมีภัณฑ์  | <input type="checkbox"/> 4. เหล็กรูปพรรณ                         |
| <input type="checkbox"/> 5. อุปกรณ์ประปา             | <input type="checkbox"/> 6. อุปกรณ์ประมง                         |
| <input type="checkbox"/> 7. สุขภัณฑ์                 | <input type="checkbox"/> 8. อุปกรณ์ก่อสร้างเช่น อิฐ หิน ปูน ทราย |
| <input type="checkbox"/> 9. อุปกรณ์การเกษตร          | <input type="checkbox"/> 10. ไม้แปรรูป/ไม้อัด                    |
| <input type="checkbox"/> 11. อื่นๆ _____             |  |

## 7. ท่านซื้อสินค้าประเภทวัสดุก่อสร้างเพื่อไปใช้เกี่ยวกับอะไร

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างใหม่ | <input type="checkbox"/> 2. ต่อเติมสิ่งปลูกสร้าง |
| <input type="checkbox"/> 3. ซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้าง      | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ _____          |

## 8. ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกร้านจำหน่ายสินค้าวัสดุก่อสร้าง

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. คนในครอบครัว | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อน |
| <input type="checkbox"/> 3. ผู้รับเหมา   | <input type="checkbox"/> 4. ตัวเอง |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ _____  |                                    |

## 9. โดยปกติเวลาที่ท่านสะดวกในการมาใช้บริการร้านค้าวัสดุก่อสร้าง

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 7.00-12.00 น.  | <input type="checkbox"/> 2. 12.00-13.00 น.        |
| <input type="checkbox"/> 3. 13.00-18.00 น. | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ(โปรดระบุ) _____ |

## 10. โดยปกติวันที่ท่านสะดวกในการมาใช้บริการร้านค้าวัสดุก่อสร้าง

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. จันทร์-ศุกร์ | <input type="checkbox"/> 2. เสาร์-อาทิตย์      |
| <input type="checkbox"/> 3. วันหยุด      | <input type="checkbox"/> 4. ต้นเดือน-ปลายเดือน |

## 11. ท่านมีการเปรียบเทียบราคาของแต่ละร้านค้าก่อนการตัดสินใจซื้อหรือไม่

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มีการเปรียบเทียบ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่มีการเปรียบเทียบ |
|--|---|

12. ท่านเคยซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้านใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. มิตรประมง             | <input type="checkbox"/> 2. เจริญพานิช             |
| <input type="checkbox"/> 3. สตุลค้าวัสดุภัณฑ์     | <input type="checkbox"/> 4. ศุภวานิช               |
| <input type="checkbox"/> 5. สตุลค้าสี             | <input type="checkbox"/> 6. ปัตตานีเจริญสถาปัตย์   |
| <input type="checkbox"/> 7. สยามอะไหล่            | <input type="checkbox"/> 8. บรรยงค์                |
| <input type="checkbox"/> 9. บ่าว                  | <input type="checkbox"/> 10. สตุลอะไหล่ยนต์        |
| <input type="checkbox"/> 11. สตุลพัฒนาการก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> 12. เพื่อนก่อสร้าง        |
| <input type="checkbox"/> 13. สตุลการยนต์          | <input type="checkbox"/> 14. อื่นๆ(โปรดระบุ) _____ |

13. ท่านชอบซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้านใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. มิตรประมง             | <input type="checkbox"/> 2. เจริญพานิช             |
| <input type="checkbox"/> 3. สตุลค้าวัสดุภัณฑ์     | <input type="checkbox"/> 4. ศุภวานิช               |
| <input type="checkbox"/> 5. สตุลค้าสี             | <input type="checkbox"/> 6. ปัตตานีเจริญสถาปัตย์   |
| <input type="checkbox"/> 7. สยามอะไหล่            | <input type="checkbox"/> 8. บรรยงค์                |
| <input type="checkbox"/> 9. บ่าว                  | <input type="checkbox"/> 10. สตุลอะไหล่ยนต์        |
| <input type="checkbox"/> 11. สตุลพัฒนาการก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> 12. เพื่อนก่อสร้าง        |
| <input type="checkbox"/> 13. สตุลการยนต์          | <input type="checkbox"/> 14. อื่นๆ(โปรดระบุ) _____ |

13. หากมีร้านค้าวัสดุก่อสร้างประเภทสมัยใหม่ท่านจะไปใช้บริการหรือไม่เพราะอะไร

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไปใช้บริการ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่ใช้บริการ |
|---|--|
- เพราะ \_\_\_\_\_

14. เหตุผลที่ท่านใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ร้านวัสดุก่อสร้างเพราะอะไร

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. รู้จักเจ้าของร้าน        | <input type="checkbox"/> 2. สะดวก-ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน |
| <input type="checkbox"/> 3. มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย | <input type="checkbox"/> 4. บริการเป็นกันเอง        |
| <input type="checkbox"/> 5. ที่จอดรถสะดวก            | <input type="checkbox"/> 6. มีผู้ให้บริการเป็นประจำ |
| <input type="checkbox"/> 7. สินค้าราคาถูก            | <input type="checkbox"/> 8. ช่วงเวลาเปิด-ปิดเหมาะสม |

15. ปกติท่านชำระเงินในการซื้อสินค้า โดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ชำระเงินด้วยเงินสด | <input type="checkbox"/> 2. ชำระเงินด้วยเงินเชื่อ |
| <input type="checkbox"/> 3. บัตรเครดิต         | <input type="checkbox"/> 1. ภายใน 7 วัน           |
|  | <input type="checkbox"/> 2. ภายใน 15 วัน          |
|  | <input type="checkbox"/> 3. ภายใน 30 วัน          |

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอเมืองสตูล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อไปนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของท่านในระดับใดกรุณาเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

16. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์(Product)</b>					
1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ได้มาตรฐาน					
2. ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
3. เปิดบริการมานานแล้ว					
4. ร้านค้ามีสินค้าให้เลือกหลากหลาย					
5. ร้านค้าขนาดและรุ่นของสินค้าให้เลือกหลากหลาย					
6. ร้านค้ามีปริมาณสินค้าเพียงพอ ตามความต้องการของลูกค้า					
7. เป็นสินค้านิยมที่คนรู้จัก และเป็นที่ยอมรับ					
<b>ด้านราคา (Price)</b>					
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2. ระยะเวลาในการชำระค่าสินค้า					
3. ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการซื้อ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. มีส่วนลดพิเศษไว้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นประจำ					
5. ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า					
6. มีราคาที่สามารถต่อรองได้					
7. มีส่วนลดให้ในกรณีที่ซื้อเป็นเงินสด					
<b>ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place)</b>					
1. มีทำเลที่ตั้งที่ดีสามารถหาได้ง่าย					
2. มีเวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการใช้บริการ					
3. มีทางเข้า-ออกสะดวก					
4. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
5. มีบริการโทรศัพท์สั่งซื้อสินค้าได้					
6. ร้านค้าตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สถานีวิทยุชุมชน					
2. มีการจัดชิงโชคหรือให้ของรางวัลสำหรับผู้ที่มาซื้อสินค้า					
3. มีการส่งเสริมการตลาด เช่น ลด แลก แจก แถม					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านบุคคล (People)</b>					
1. พนักงานต้อนรับมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2. พนักงานมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม มีความเป็นกันเอง กับลูกค้า					
3. พนักงานให้บริการท่านอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
4. พนักงานสามารถแนะนำสินค้าได้เป็นอย่างดี					
5. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี					
6. พนักงานดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น					
7. พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้					
8. พนักงานสามารถรับคำสั่งซื้อได้ถูกต้อง					
9. จำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ					
10. มีการให้บริการแก่ท่านอย่างเสมอภาค					
<b>ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)</b>					
1. ร้านค้าดูสะอาด					
2. ร้านค้าเป็นตึกใหญ่หรูหรา ดูทันสมัย					
3. มีการจัดตกแต่งร้านที่เป็นระเบียบ					
4. เครื่องแบบของพนักงาน					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)</b>					
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการส่งสินค้าสะดวก รวดเร็ว					
3. พนักงานคิดเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว					
4. ได้รับสินค้าอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง					
5. มีบริการส่งสินค้าถึงร้าน หรือบ้านลูกค้า					
6. กระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก					

#### ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

17. ท่านคิดว่าปัญหาใดที่ท่านพบมากในการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอเมืองสตูลของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. คุณภาพของสินค้าไม่ได้มาตรฐาน
- 2. มีจำนวนสินค้าให้เลือกน้อย
- 3. พนักงานจัดสินค้าไม่ตรงตามใบสั่งสินค้า
- 4. พนักงานขายไม่มีความเอาใจใส่กับลูกค้า
- 5. พนักงานไม่สามารถแนะนำสินค้าให้กับลูกค้า
- 6. พนักงานขายไม่สามารถแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- 7. ราคาสินค้าไม่เหมาะสมกับคุณภาพ
- 8. ไม่ให้ส่วนลดหรือไม่ลดราคา
- 9. ร้านค้ามีทำเลที่ตั้งที่หาได้ลำบาก
- 10. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- 11. บริการจัดส่งล่าช้า ไม่สามารถจัดส่งสินค้าได้
- 12. ไม่มีการส่งเสริมการตลาด เช่น การลด แลก แจก แถม
- 13. อื่นๆ(โปรดระบุ)\_\_\_\_\_



21. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

---

---

---

---



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายณรงค์ฤทธิ์ จวงวานิชย์
วัน เดือน ปีเกิด	7 มิถุนายน 2521
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อ พ.ศ. 2543
ประวัติการทำงาน	ปี 2544 - 2545 บริษัท สักดาพร จำกัด ปี 2545 - 2547 บริษัท ซีไอเทค แอนด์ เอ็นจิเนียริ่งเซอร์วิส จำกัด ปี 2547 - ปัจจุบัน ผู้จัดการ ร้านมิตรประมง จังหวัดสตูล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved