ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่.....

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง จาก

ห้างหุ้นส่วนจำกัดยุทธนาฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

****

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง จากห้างหุ้นส่วนจำกัดยุทธนาฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจหรือองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างจากห้างหุ้นส่วนจำกัดยุทธนาฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดยุทธนาฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจหรือองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง❍เพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

❍1 ชาย ❍2 หญิง

2. อายุ

❍1 21- 30 ปี ❍2 31-40 ปี ❍3 41-50 ปี
❍4 51-60 ปี ❍5 มากกว่า60 ปี

3. ระดับการศึกษา

❍1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ❍2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช
❍3 อนุปริญญา / ปวส ❍4 ปริญญาตรี
❍5 สูงกว่าปริญญาตรี ❍6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4. ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจก่อสร้างหรืองานที่เกี่ยวกับการจัดซื้อวัสดุก่อสร้าง

❍1 ไม่เกิน5 ปี ❍2 6-10 ปี
❍3 11-15 ปี ❍4 16-20 ปี
❍5 21-25 ปี ❍6 มากกว่า25ปี

5. รายได้เฉลี่ยของธุรกิจหรือองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเดือน

❍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 มากกว่า 300,000 บาท

6. ตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

❍1 ผู้จัดการทั่วไป ❍2 ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ
❍3 เจ้าของกิจการ ❍4 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

7. องค์กรของท่านเป็นประเภทใด

❍1 ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ❍2 ธุรกิจรับเหมาตบแต่งภายใน
❍3 องค์กร/หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ❍4 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

8. ในองค์กรของท่านผู้ที่มีอำนาจในการกำหนดคุณลักษณะ (Specification)
ของสินค้าที่จะซื้อ คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❍1 ผู้จัดการทั่วไป ❍2 ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ
❍3 เจ้าของกิจการ ❍4 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

9. ปกติท่านเกี่ยวข้องอย่างไรในการตัดสินใจซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❍1 กำหนดคุณลักษณะสินค้า ❍2 เลือกผู้ขาย

❍3 เลือกยี่ห้อสินค้า ❍4 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

❍5 อนุมัติการซื้อ ❍6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

10. สินค้าประเภทใดที่ท่านซื้อบ่อยที่สุด (เรียงตามลำดับที่ 1 ซื้อบ่อยที่สุด รองลงมาลำดับที่ 2 และลำดับที่ 3 ตามลำดับ)

1…….. 2…….

3……..

11. ท่านซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้านใดบ้าง (โปรดระบุชื่อร้าน โดยเรียงตามลำดับที่ 1 ซื้อบ่อยที่สุด รองลงมาลำดับที่ 2 และลำดับ 3 ตามลำดับ)

1…….. 2…….

3……..

12. ท่านรู้จักร้านยุทธนาฮาร์ดแวร์ได้อย่างไร

❍1 ผู้ขายเข้ามาติดต่อเองที่กิจการ ❍2 กิจการเข้ามาติดต่อผู้ขายเอง

❍3 จากโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ของผู้ขาย ❍4 ผู้อื่นแนะนำ

❍5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. เหตุใดท่านจึงมาซื้อสินค้าที่ร้าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❍1 มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย ❍2 ราคาต่อรองได้

❍3 มีที่จอดรถได้สะดวก ❍4 มีการแนะนำสินค้าและการใช้งาน

❍5 มีการบริการที่เป็นกันเอง ❍6 อยู่ใกล้หน่วยงานของท่าน

❍7 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

14. โอกาสในการสั่งซื้อวัสดุก่อสร้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❍1 เมื่อสินค้าหมด ❍2 เมื่อครบกำหนดการสั่งซื้อ

❍3 เมื่อถึงกำหนดปริมาณที่ควรสั่งซื้อ ❍4 ตามคำสั่งของผู้มีอำนาจ

❍5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

15. ท่านรับสินค้าจากร้านลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❍1 รับสินค้าเอง ❍2 ให้ทางร้านไปส่งให้

❍3 รับเองที่โรงงานผู้ผลิต ❍4 โรงงานผู้ผลิตเป็นผู้ส่งให้

❍5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

16. โดยปกติท่านจะได้รับสินค้าหลังจากสั่งซื้อสินค้าแล้วนานเท่าใด

❍1 ทันทีเมื่อสั่งสินค้า ❍2 ภายใน 1วัน

❍3 2-6 วัน ❍4 1 สัปดาห์

❍5 มากกว่า 1 สัปดาห์ ❍6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

17. เงื่อนไขในการชำระเงินค่าสินค้าของท่านเป็นแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❍1 ชำระด้วยเงินสด ❍2 ชำระด้วยบัตรเครดิต

❍3 ชำระด้วยเช็ค ❍4 ชำระเงินผ่านธนาคาร

❍5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

18. ปกติท่านมีระยะเวลาในการชำระเงินตรงกับข้อใด

❍1 ทันที ❍2 ภายใน 7 วัน

❍3 ภายใน 30 วัน ❍4 มากกว่า 30 วัน

❍5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างจากห้างหุ้นส่วนจำกัด ยุทธนาฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญต่อองค์กรของท่านมากน้อยเพียงใดในการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างจากห้างหุ้นส่วนจำกัดยุทธนาฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กร	ระดับความสำคัญ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่สำคัญ (0)
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม 1) ภาวะการขาดแคลนวัสดุก่อสร้างบางรายการ						
2) ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน						
3) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า						
4) การผันผวนทางการเมืองและนโยบายรัฐบาล						
5) ภาวะการแข่งขันในธุรกิจก่อสร้าง						
6) อื่นๆ (โปรดระบุ)						

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กร	ระดับความสำคัญ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่สำคัญ (0)
ปัจจัยด้านองค์กร 1) วัตถุประสงค์และนโยบายของธุรกิจ / องค์กรของท่าน						
2) โครงสร้างการจัดการภายในองค์กรของท่าน						
3) กระบวนการจัดซื้อวัสดุก่อสร้างของท่าน						
4) ระบบการบริหารงานขององค์กรของท่าน						
5) อื่นๆ (โปรดระบุ)						
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 1) อำนาจในการตัดสินใจของท่าน						
2) ความเข้าอกเข้าใจกันระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย						
3) การชักชวนของผู้ขาย						
4) อื่นๆ (โปรดระบุ)						
ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล 1) ความสนใจและความชอบในตัวสินค้าของท่าน						
2) การยอมรับและทัศนคติที่มีต่อผู้ขาย เช่น บุคลิกลักษณะ, ความรู้ความชำนาญ						
3) การที่ท่านไม่ต้องการให้ธุรกิจ/องค์กรมีความเสี่ยงสูง						
4) อื่นๆ (โปรดระบุ)						

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อไปนี้มีความสำคัญมากน้อยเพียงใดต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างจากห้างหุ้นส่วนจำกัดยุทธนาฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่สำคัญ (0)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์						
1) คุณภาพสินค้าได้มาตรฐาน						
2) มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย						
3) มีสินค้าที่ทันสมัยมาวางจำหน่าย						
4) สินค้ามีคุณภาพสูงกว่าร้านอื่น						
5) มีสินค้าที่มีตรายี่ห้อเป็นที่ยอมรับ						
6) มีสินค้าหลายตรายี่ห้อให้เลือก						
7) สามารถเปลี่ยนและคืนสินค้าได้						
8) มีการแนะนำและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสินค้า						
9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
ปัจจัยด้านราคา						
1) ราคาสินค้าคงที่ตลอดเวลาแต่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงมีการแจ้งล่วงหน้า						
2) ระยะเวลาการให้เครดิตในการชำระค่าสินค้า						
3) ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการซื้อ						
4) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ						
5) ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า						
6) ผู้จำหน่ายมีส่วนลดให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นเงินสด						
7) ผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากๆ						
8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่สำคัญ (0)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 1) มีบริการส่งสินค้าถึงหน่วยงานหรือสำนักงาน						
2) ที่ตั้งของผู้ขายหาได้ง่าย						
3) จอดรถได้สะดวกและมีที่จอดรถเพียงพอ						
4) การจัดวางและแสดงสินค้าช่วยให้สามารถเลือกและตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น						
5) มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เช่น การออกใบส่งสินค้าและใบเสร็จรับเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อลดความผิดพลาดด้านราคาและจำนวนสินค้า						
6) มีบริการขนส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้						
7) กระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็ว						
8) การติดต่อกับทางร้านหรือพนักงานขายทำได้สะดวก						
9) สามารถสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้						
10) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 1) มีการแจกแผ่นพับรายละเอียดสินค้าชนิดต่างๆ						
2) การโฆษณาของผู้ผลิตช่วยให้ตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น เช่น ผู้ผลิตทำป้ายผ้าใบติดที่ร้านค้า						
3) มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม						
4) พนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ถูกต้องและเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจซื้อ						
5) พนักงานขายมีบุคลิกดีและน่าเชื่อถือ						
6) พนักงานขายให้บริการด้วยความจริงใจและซื่อสัตย์						
7) พนักงานขายมีความเอาใจใส่ลูกค้าและตรวจสอบสินค้าก่อนส่งมอบ						
8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดยุทธนาฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

การซื้อวัสดุก่อสร้างจากห้างหุ้นส่วนจำกัดยุทธนาฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหาต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ปัญหา	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ 1) คุณภาพสินค้าไม่ได้มาตรฐาน					
2) มีสินค้าให้เลือกน้อย					
3) สินค้าที่นำมาวางจำหน่ายเก่าและล้าสมัย					
4) สินค้ามีคุณภาพต่ำกว่าร้านอื่น					
5) ตรายี่ห้อสินค้าไม่เป็นที่รู้จัก					
6) สินค้ามียี่ห้อให้เลือกน้อย					
7) สินค้าไม่สามารถเปลี่ยนคืนได้					
8) ไม่มีการแนะนำและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสินค้า					
9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านราคา 1) ผู้ขายไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงราคาให้ทราบล่วงหน้า					
2) ระยะเวลาการให้เครดิตน้อยเกินไป					
3) ไม่มีส่วนลดในกรณีที่ซื้อสินค้าจำนวนมาก					
4) ราคาสินค้าไม่เหมาะสมกับคุณภาพ					
5) ราคาสินค้าสูงกว่าท้องตลาด					
6) ผู้จำหน่ายไม่มีส่วนลดให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นเงินสด					
7) ผู้จำหน่ายไม่มีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นประจำ					
8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหา	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 1) ไม่มีบริการส่งสินค้าถึงหน่วยงานหรือสำนักงาน หรือมีการคิดค่าขนส่งสินค้า					
2) ที่ตั้งของผู้ขายหายาก					
3) ทำเลที่ตั้งจอดรถได้ลำบากและมีที่จอดรถไม่เพียงพอ					
4) การจัดวางสินค้าทำให้เลือกสินค้าได้ลำบาก					
5) ไม่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เช่น การออกใบส่งสินค้าและใบเสร็จรับเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อลดความผิดพลาดด้านราคาและจำนวนสินค้า					
6) ผู้ขายส่งสินค้าไม่ถูกต้องตามที่สั่ง					
7) มีการส่งสินค้าที่ล่าช้ากว่ากำหนด					
8) ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก					
9) การติดต่อกับทางร้านหรือพนักงานขายทำได้ลำบาก					
10) ไม่รับสั่งซื้อทางโทรศัพท์					
11) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด 1) ไม่มีการแจกแผ่นพับรายละเอียดสินค้าชนิดต่างๆ					
2) ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม					
3) มีการส่งเสริมการขายแต่รูปแบบไม่น่าสนใจ					
4) ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์					
5) พนักงานขายขาดความรู้ในตัวสินค้า					
6) พนักงานขายมีบุคลิกไม่ดีและไม่น่าเชื่อถือ					
7) พนักงานขายไม่มีความจริงใจและไม่ซื่อสัตย์					
8) พนักงานขายไม่เอาใจใส่และไม่ตรวจสอบสินค้าก่อนส่งมอบ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหา	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9) การติดต่อกับทางร้านหรือพนักงานขายทำได้ ลำบาก ขาดความสะดวก					
10) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายยุทธนา นฤนาทวงศ์สกุล
วัน เดือน ปี เกิด	6 ธันวาคม 2508
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษา ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โรงเรียนศรีธนาวิทยา ปีการศึกษา 2525 สำเร็จการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาช่างสำรวจ โรงเรียนเชียงใหม่เทคโนโลยี ปีการศึกษา 2528 สำเร็จการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาช่างโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2530 สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2547
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2537 - ปัจจุบัน เจ้าของกิจการ ห้างหุ้นส่วนจำกัดยุทธนา ฮาร์ดแวร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved