

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย : สำหรับลูกค้า

เรื่องการบริหารจัดการร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า

- คำชี้แจง 1. ข้อมูลจากแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ
2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อมิฉะนั้นแบบสอบถามจะไม่สมบูรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดกรอกข้อความ หรือทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส.

3.ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

1. ผู้รับเหมา/ช่าง/วิศวกร

2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงาน

3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

6. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรสแล้ว

3. หม้าย/หย่าร้าง

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างของลูกค้า

โปรดกรอกข้อความ หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน เพียง 1 ข้อ

1. ผู้ที่แนะนำให้ท่านตัดสินใจเลือกร้านค้าแห่งนี้ คือ (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ตัวท่านเอง | 2. <input type="checkbox"/> ครอบครัว |
| 3. <input type="checkbox"/> เพื่อน | 4. <input type="checkbox"/> ผู้รับเหมา / ช่าง |
| 5. <input type="checkbox"/> สถาปนิก / วิศวกร | |

2. เหตุผลในการซื้อสินค้าจากร้านค้าแห่งนี้ (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> มีสินค้าหลากหลาย | 2. <input type="checkbox"/> ราคาเหมาะสม |
| 3. <input type="checkbox"/> มีความสนิทสนมกับเจ้าของร้าน | |

3. ส่วนใหญ่ท่านซื้อสินค้าประเภทใด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> วัสดุก่อสร้าง | 2. <input type="checkbox"/> เซรามิก/สุขภัณฑ์/ก๊อกน้ำ |
| 3. <input type="checkbox"/> ฮาร์ดแวร์ | 4. <input type="checkbox"/> ตกแต่งบ้าน |
| 5. <input type="checkbox"/> อุปกรณ์ไฟฟ้า | |

4. โดยเฉลี่ยท่านซื้อสินค้าจากร้านค้านี้ ครั้งละกี่บาท (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 1,000 – 5,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 5,001 – 10,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 10,000 บาท |

5. โดยส่วนใหญ่ท่านมาซื้อสินค้าจากร้านค้านี้ในเวลาใด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

1. 08.00 น. – 11.00 น.
2. 11.01 น. – 14.00 น.
3. 14.01 น. – 17.00 น.

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อความสำคัญในการบริหารจัดการร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่าน

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีต่อความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการวางแผนการขาย					
1.1 ร้านค้าได้ให้ความสนใจปัญหาและความต้องการ ของลูกค้า					
1.2 ร้านค้ารับฟังคำแนะนำจากลูกค้า					
1.3 ร้านค้าได้นำความเห็นของลูกค้าไปปรับปรุงแก้ไข					
1.4 ร้านค้ามีการส่งเสริมแนะนำลูกค้าอย่างเพียงพอ					
1.5 ร้านค้ามีการโฆษณาประชาสัมพันธ์					
2. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
2.1 เจ้าของ ผู้จัดการเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ					
2.2 เจ้าหน้าที่พนักงานขายมีความเอาใจใส่และสนใจต่อลูกค้า					
2.3 พนักงานการเงินมีความซื่อตรง					
2.4 พนักงานส่งของมีความรับผิดชอบ					
2.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดมีความรอบรู้ในสินค้า					
3. ด้านการจูงใจลูกค้า					
3.1 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เหมาะสม					
3.2 การลด แลก แจก แถม ตามฤดูกาล					
3.3 มีการบริการหลังการขาย					
3.4 มีพนักงานให้บริการเลือกสินค้า					
3.5 มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด					

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีต่อความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านการควบคุมคุณภาพสินค้า					
4.1 มีการตรวจสอบสินค้าก่อนส่งมอบ					
4.2 คุณภาพของสินค้ามีความน่าเชื่อถือ					
4.3 มีการรับประกันสินค้า					
4.4 มีการบริการหลังการขาย					
4.5 สินค้าได้มาตรฐาน					

ตอนที่ 4 ระดับการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของลูกค้า

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของท่าน

- 5 หมายถึง ระดับการตัดสินใจซื้อมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการตัดสินใจซื้อมาก
- 3 หมายถึง ระดับการตัดสินใจซื้อปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการตัดสินใจซื้อน้อย
- 1 หมายถึง ระดับการตัดสินใจซื้อน้อยที่สุด

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 สินค้ามีให้เลือกจำนวนเพียงพอ					
1.2 สินค้ามีคุณภาพ ทันสมัย สวยงาม					
1.3 การบริการทั้งก่อนและหลังการขาย					
1.4 ชื่อเสียงของสินค้า					
1.5 สินค้าครบทุกวงจร ตั้งแต่รากฐาน ถึงงานตกแต่ง					
1.6 สินค้าตัวอย่างให้เลือกดูได้					
1.7 พร้อมขายเสมอ โดยไม่ต้องสั่งล่วงหน้า					
1.8 การรับประกันและรับคืนเปลี่ยนสินค้า					

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านราคา					
2.1 ราคาสินค้าที่ยุติธรรม					
2.2 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า					
2.3 ป้ายราคาชัดเจน					
2.4 การต่อรองราคาได้					
2.5 ระบบการให้สินเชื่อในร้าน					
2.6 เงื่อนไขการขาย					
2.7 เงื่อนไขการชำระเงินหลายแบบ (เงินสด / เงินเชื่อ)					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ท่าเลที่ตั้งของร้านหาง่าย ติดถนน					
3.2 ที่จอดรถสะดวก					
3.3 การจัดหน้าร้านและการจัดสินค้าในร้าน					
3.4 การจัดหมวดหมู่สินค้าที่สามารถเดินเลือกซื้อได้ง่าย					
3.5 ระบบปรับอากาศที่ดี เย็นสบาย					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของร้าน					
4.2 การลด แลก แจก แถม					
4.3 ชื่อเสียงของร้านค้า					
4.4 พนักงานขายหน้าร้านแนะนำสินค้า					
4.5 การจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง					
4.6 การรับออกแบบสร้างบ้านถูกต้อง					

ตอนที่ 5 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ท่านต้องการ

.....

.....

.....

* ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ *