

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## แบบสอบถาม

### เรื่อง : การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวม เพื่อไปประกอบการศึกษานั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงและโปรดตอบทุกข้อ

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2. การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่  ท่านเห็นว่าตรงกับท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. พนักงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ

2. อาชีพส่วนตัว

3. พ่อบ้าน แม่บ้าน

4. รับจ้าง

4. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย / หย่าร้าง

5. ระดับการศึกษา

สำหรับผู้วิจัย

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 15,000 บาท

2. 15,001 - 25,000 บาท

3. 25,001 - 35,000 บาท

4. มากกว่า 35,000 บาท

ส่วนที่ 2 การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

หัวข้อในการสอบถาม	ระดับการตัดสินใจ					สำหรับผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>						
1. สินค้ามีความหลากหลาย						<input type="checkbox"/>
2. สินค้ามีคุณภาพ ทันสมัย สวยงาม						<input type="checkbox"/>
3. สินค้าที่นำมาจำหน่ายมีคุณภาพ มาตรฐาน						<input type="checkbox"/>
4. มีการรับประกันและการรับคืนสินค้า						<input type="checkbox"/>
5. มีปริมาณสินค้าเพียงพอกับความต้องการ						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านราคา</b>						
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า						<input type="checkbox"/>
2. มีความชัดเจนในราคาสินค้า เช่น ป้ายบอกราคา						<input type="checkbox"/>
3. ราคาสินค้ายุติธรรมกับลูกค้า						<input type="checkbox"/>
4. มีระบบให้สินเชื่อแก่ลูกค้า						<input type="checkbox"/>
5. มีการต่อรองราคาสินค้าได้						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>						
1. ทำเล ที่ตั้งของร้านหาง่าย ติดถนน						<input type="checkbox"/>
2. มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเทพารักษ์  
ฮาร์ดแวร์บางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ (ต่อ)

หัวข้อในการสอบถาม	ระดับการตัดสินใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>						
3. ช่องทางในการส่งสินค้ามีน้อย						<input type="checkbox"/>
4. มีการตกแต่งหน้าร้านและสินค้าในร้าน						<input type="checkbox"/>
5. ร้านค้ามีความสะอาด ปลอดภัย						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>						
1. มีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองใช้งาน						<input type="checkbox"/>
2. มีการลดค่าสินค้าและบริการ						<input type="checkbox"/>
3. มีการให้ราคาพิเศษ หรือเงื่อนไขพิเศษ						<input type="checkbox"/>
4. มีพนักงานแนะนำข้อมูลสินค้า						<input type="checkbox"/>
5. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านบุคลากร</b>						
1. ความมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
2. มีการเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ						<input type="checkbox"/>
3. ความรู้ความสามารถของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
4. ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า						<input type="checkbox"/>
5. การเอาใจใส่รับฟังปัญหาของลูกค้า						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
1. การต้อนรับลูกค้า						<input type="checkbox"/>
2. การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง และตรงต่อ เวลานัดหมาย						<input type="checkbox"/>
3. เอกสารใบส่งของและใบเสร็จมีความถูกต้อง						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเทพารักษ์  
ฮาร์ดแวร์บางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ (ต่อ)

หัวข้อในการสอบถาม	ระดับการตัดสินใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
ด้านกระบวนการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
4. การจัดส่งสินค้าในหลากหลายช่องทาง						<input type="checkbox"/>
5. การเรียงสินค้า และการจัดส่งทำได้ เรียบร้อยดี						<input type="checkbox"/>
ด้านลักษณะทางกายภาพ						<input type="checkbox"/>
1. การตกแต่งร้านดูสวยงาม เหมาะสม						<input type="checkbox"/>
2. การรักษาความสะอาดในร้านและสต็อก เก็บสินค้า						<input type="checkbox"/>
3. การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่						<input type="checkbox"/>
4. รถขนส่งสินค้ามีสภาพเหมาะสมกับการใช้ งาน						<input type="checkbox"/>
5. มีชื่อเสียงในด้านคุณภาพและการให้บริการ						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

## ตารางค่าความเชื่อมั่น

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	169	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	169	100.0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	35

### Item-Total Statistics

รายการ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. สินค้ามีความหลากหลาย	105.804	89.491	.336	.772
2. สินค้ามีคุณภาพ ทันสมัย สวยงาม	106.097	88.205	.357	.771
3. สินค้าที่นำมาจำหน่ายมีคุณภาพ มาตรฐาน	106.284	88.395	.450	.769
4. มีการรับประกันและการรับคืนสินค้า	106.781	88.517	.277	.775
5. มีปริมาณสินค้าเพียงพอกับความ ต้องการ	106.840	87.373	.514	.766
6. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	105.804	90.634	.241	.776
7. มีความชัดเจนในราคาสินค้า เช่น ป้ายบอก ราคา	106.982	83.791	.515	.762
8. ราคาสินค้ายุติธรรมกับลูกค้า	106.437	90.914	.315	.774
9. มีระบบให้สินเชื่อกู้ลูกค้า	105.378	94.843	-.092	.795
10. มีการต่อรองราคาสินค้าได้	106.449	85.844	.389	.768
11. ทำเลที่ตั้งของร้านหาง่าย ติดถนน	105.165	92.734	.049	.783
12. มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า	105.603	93.752	-.001	.782

### Item-Total Statistic

รายการ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13. ช่องทางในการสั่งสินค้ามีน้อย	106.822	86.111	.587	.763
14. มีการตกแต่งหน้าร้านและสินค้าในร้าน	106.666	80.318	.603	.754
15. ร้านค้ามีความสะอาด ปลอดภัย	106.461	84.809	.452	.765
16. มีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองใช้งาน	106.343	86.893	.271	.775
17. มีการลดค่าสินค้าและบริการ	106.254	83.595	.568	.759
18. มีการให้ราคาพิเศษ หรือเงื่อนไขพิเศษ	107.136	82.761	.613	.757
19. มีพนักงานแนะนำข้อมูลสินค้า	107.082	80.969	.737	.751
20. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์	107.769	83.297	.611	.758
21. ความมีธรรมาจริยธรรมของพนักงาน	104.852	96.460	-.2023	.793
22. มีการเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	105.792	92.605	.021	.787
23. ความรู้ความสามารถของพนักงาน	106.544	82.487	.719	.754
24. ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า	105.994	92.208	.117	.780
25. การเอาใจใส่รับฟังปัญหาของลูกค้า	106.343	91.560	.086	.783
26. การต้อนรับลูกค้า	104.840	97.837	-.332	.794
27. การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง และตรงต่อเวลานัดหมาย	105.674	96.506	-.210	.792
28. เอกสารใบส่งของและใบเสร็จมีความถูกต้อง	105.568	92.663	.118	.779
29. การจัดส่งสินค้าในหลากหลายช่องทาง	106.284	90.323	.371	.773
30. การเรียงสินค้า และการจัดส่งทำได้เรียบร้อยดี	106.284	92.216	.099	.781
31. การตกแต่งร้านดูสวยงาม เหมาะสม	106.485	90.370	.138	.782
32. การรักษาความสะอาดในร้านและสต็อกเก็บสินค้า	106.307	90.595	.169	.779
33. การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่	106.082	92.493	.103	.780

### Item-Total Statistics

รายการ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
34. รถขนส่งสินค้ามีสภาพเหมาะสมกับการใช้งาน	106.218	87.886	.502	.767
35. มีชื่อเสียงในด้านคุณภาพและการให้บริการ	106.834	95.508	-.164	.788

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสาวรัชชัญญา ลำเจียกเทศ  
วัน เดือน ปีเกิด 5 กันยายน 2530  
ภูมิลำเนา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2542 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ  
พ.ศ.2553 ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
พ.ศ.2558 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

### ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2553 - ปัจจุบัน ประกอบธุรกิจส่วนตัว