

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อข้าวสดก่อสร้าง

อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงข้างหน้าข้อที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
- ☐ 20-30 ปี
- ☐ 31-40 ปี
- ☐ 41-50 ปี
- ☐ 51 ขึ้นไป

2. อาชีพ

- ☐ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
- ☐ อาชีพรับเหมาก่อสร้าง
- ☐ พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง
- ☐ ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3. ระดับการศึกษา

- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
- ☐ จบปริญญาตรี หรือ ปวส.
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทการซื้อ

- ☐ ซื้อเพื่อใช้เอง
- ☐ ซื้อเพื่อรับเหมาก่อสร้าง
- ☐ ซื้อเพื่อไปขายปลีก

5. ความถี่ในการซื้อวัสดุก่อสร้าง

- ☐ 1 ครั้ง/ เดือน
- ☐ 2-3 ครั้ง/ เดือน
- ☐ 4-5 ครั้ง/ เดือน
- ☐ มากกว่า 5 ครั้ง/ เดือน

6. ค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุก่อสร้างต่อครั้ง

- ☐ ไม่เกิน 1,000 บาท
- ☐ 1,001-2,000 บาท
- ☐ 2,001-3,000 บาท
- ☐ 3,001-4,000 บาท
- ☐ 4,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้าง
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

คุณภาพการบริการของร้านบางบ่อ ค้าวัสดุก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ				
	ดี	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ					
1.1 มีสินค้าวัสดุก่อสร้างที่หลากหลายไว้บริการลูกค้า					
1.2 มีการติดป้ายชื่อร้านค้าที่ง่ายชัดเจนต่อการสังเกต					
1.3 สถานที่จอดรถเพียงพอต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ					
1.4 มีที่นั่งรอรับสินค้าสำหรับลูกค้าที่สะดวกสบาย					
1.5 ท่าเลที่เหมาะสมสะดวกสบายต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ					
2.1 คุณภาพสินค้าที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับราคา					
2.2 มีการรับประกันคุณภาพสินค้าที่เหมาะสม					
2.3 การได้รับสินค้าครบถ้วนตามจำนวนที่ซื้อ					
2.4 พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า					
2.5 มีป้ายบอกราคาสินค้าอย่างชัดเจน					

คุณภาพการบริการของร้านบางบ่อ ถ้าวัดก่อนสร้าง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ				
	ดี	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
3.1 พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ					
3.2 พนักงานมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
3.3 การบริหารจัดการของร้านค้า สะดวก รวดเร็ว เช่น การจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า					
3.4 พนักงานให้ความสนใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ					
3.5 ทางร้านสามารถจัดหาสินค้าวัสดุ ก่อสร้างในทุกชนิดทุกประเภทตามที่ลูกค้า ต้องการ					
4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและเชื่อถือ					
4.1 พนักงานสามารถแนะนำสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
4.2 พนักงานสามารถอธิบายการใช้งานวัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างให้แก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน					
4.3 พนักงานสามารถส่งมอบวัสดุ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์การก่อสร้างให้ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
4.4 พนักงานสามารถให้คำแนะนำในการเลือกซื้อสินค้าที่มีราคาเหมาะสมกับงบประมาณของลูกค้า					
4.5 พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ					

คุณภาพการบริการของร้านบางบ่อ ค้าวัสดุก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ				
	ดี	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า					
5.1 ทางร้านมีการจัดเตรียมสินค้าตัวอย่างและแคตตาล็อกสินค้าสำหรับให้ลูกค้าได้เลือกชม					
5.2 พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าในช่วงเร่งด่วนได้ทันทำให้ไม่มีความเสียหายเกิดขึ้น					
5.3 ทางร้านมีการแจ้งให้ลูกค้าของร้านทราบในทุกครั้งที่จะมีการปรับราคาขายวัสดุก่อสร้าง					
5.4 ลูกค้าที่ซื้อสินค้าไปแล้วใช้ไม่ได้สามารถนำสินค้ากลับมาเปลี่ยนใหม่ได้					
5.5 พนักงานยินดีที่จะรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มาใช้บริการ					