



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์

#### เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณารบกวนเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

อำไพ ภักทธิวิชฎ์สิทธิ์

รายละเอียดของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร / กิจการ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่องค์กร / กิจการพบในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X ตัวเลขหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร / กิจการ

1. องค์กร / กิจการของท่านอยู่ในภาค ...

1) ธุรกิจ

1. ภาคผลิต

2. ภาคบริการ

3. ภาคการค้า

2) รัฐบาลหรือองค์กรอิสระต่างๆ

1. สถานศึกษา

4. สมาคมหรือมูลนิธิ

2. สถานพยาบาล

5. ภาคการปกครอง

3. รัฐวิสาหกิจ

6. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

2. ความถี่ในการซื้อเครื่องเขียนขององค์กรของท่านโดยเฉลี่ยคือ

1) สัปดาห์ละ 3 ครั้ง

4) เดือนละ 2 ครั้ง

2) สัปดาห์ละ 2 ครั้ง

5) เดือนละ 1 ครั้ง

3) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

6) นานๆ ครั้ง (กำหนดแน่นอนไม่ได้)

3. องค์กรของท่านมีงบประมาณในการซื้อเครื่องเขียนเฉลี่ย ... บาท / เดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท                      3) 50,001-100,000 บาท  
2) 10,000-50,000 บาท                      4) มากกว่า 100,000 บาท

4. โดยปกติองค์กรของท่านใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องเขียนเป็นประจำ ... ร้าน

- 1) 1 ร้าน            2) 2 ร้าน            3) 3 ร้าน            4) มากกว่า 3 ร้าน

5. องค์กรของท่านใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ มาเป็นเวลา ... ปี

- 1) 1-3 ปี            2) 4-6 ปี            3) 7-9 ปี            4) 10 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งของท่านในองค์กร

- 1) เจ้าของกิจการ                      3) หัวหน้า/ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ            5) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....  
2) ผู้จัดการทั่วไป                      4) เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ

7. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) ชาย  
2) หญิง

8. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี                      3) 30-39 ปี                      5) มากกว่า 49 ปี  
2) 20-29 ปี                      4) 40-49 ปี

## ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจต่อห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านผลิตภัณฑ์						
1) คุณภาพของผลิตภัณฑ์						
2) ความหลากหลายของประเภทผลิตภัณฑ์						
3) ความหลากหลายของตราสินค้า						
4) ความหลากหลายของรูปแบบผลิตภัณฑ์ (สี, ขนาด, ลวดลาย)						

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5) ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์						
6) ความใหม่ของผลิตภัณฑ์						
7) ความสวยงาม เรียบร้อยของหีบห่อ และ ฉูบบรรจุผลิตภัณฑ์						
8) ความรวดเร็วในการบริการ						
9) การแลกเปลี่ยนและรับคืนผลิตภัณฑ์						
10) การแก้ไขข้อตำหนิของลูกค้า (Complaints)						
11) อื่นๆ .....						
<b>ด้านราคา</b>						
1) การคิดป้ายราคาสินค้า						
2) ราคาขาย						
3) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ						
4) การต่อรองราคา						
5) ระบบการให้สินเชื่อ						
6) อื่นๆ .....						
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>						
1) ร้านตั้งอยู่บนทำเลที่สามารถเห็นได้						
2) ที่จอดรถ						
3) การมีสินค้าพร้อมขาย						
4) บรรยากาศ และการจัดสินค้าในร้าน						
5) การจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่รวดเร็วทันใจ						
6) การที่สินค้าถึงมือ โดยไม่ชำรุดเสียหาย						
7) ความถูกต้องในการจัดส่งผลิตภัณฑ์						
8) อื่นๆ .....						
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>						
1) การสนับสนุนของร้านเมื่อลูกค้ามีการจัด งานต่างๆ						
2) จำนวนพนักงานขาย						

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3) การแสดงออกและการแต่งกายของพนักงานขาย						
4) ความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขาย						
5) ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย						
6) ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าของพนักงานขาย						
7) ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย						
8) ความสามารถของพนักงานขายในการแนะนำสินค้า และการอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยของผลิตภัณฑ์						
9) การให้บริการ และการแก้ปัญหาให้ลูกค้าของพนักงานขาย						
10) การจัดทำใบเสนอราคา						
11) การติดต่อกับลูกค้าทางโทรศัพท์						
12) อื่นๆ .....						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่จะทำให้อ่านพอใจในบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**ส่วนที่ 3 ปัญหาที่องค์กร / กิจกรรมพบในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดลิขิตศิลป์**

**คำชี้แจง :** ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดกับปัญหาต่อไปนี้ กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่แสดงระดับการเห็นด้วย

ปัญหา	ระดับการเห็นด้วย					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>						
1) สินค้าไม่มีคุณภาพ						
2) สินค้ามีให้เลือกน้อย						
3) สินค้าล้าสมัย						
4) สินค้าชำรุด						
5) สินค้ามีสภาพเก่า						
6) หีบห่อ และถุงใส่สินค้าไม่สวยงาม และไม่เรียบร้อย						
7) การบริการล่าช้า						
8) ไม่มีการแลกเปลี่ยน หรือรับคืนสินค้าบางรายการ						
9) ไม่มีการแก้ไขข้อตำหนิของลูกค้า (Complaints)						
10) อื่นๆ .....						
<b>ด้านราคา</b>						
1) ป้ายแสดงราคาสินค้าไม่ชัดเจน						
2) ราคาขายไม่คงที่						
3) ราคาแพงกว่าที่อื่น						
4) ค่ารองราคาได้ไม่มาก						
5) ไม่มีส่วนลด						
6) อื่นๆ .....						
<b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>						
1) ป้ายชื่อร้าน ไม่เห็นอย่างเด่นชัด						
2) ที่จอดรถมีน้อย						
3) การชำรุดของสินค้าที่จัดส่ง						

ปัญหา	ระดับการเห็นด้วย					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4) ความไม่ถูกต้อง และไม่เรียบร้อยของสินค้าที่จัดส่ง						
5) อื่นๆ .....						
<u>ด้านการส่งเสริมการตลาด</u>						
<u>การโฆษณา</u>						
1) ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ						
<u>การส่งเสริมการขาย</u>						
2) ไม่มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีต่างๆ เช่น ลด แลก แจก แถม						
<u>การประชาสัมพันธ์และการให้ข่าว</u>						
3) ไม่มีการสนับสนุนจากร้านเมื่อลูกค้าจัดงานต่างๆ						
<u>การขายโดยใช้พนักงานขาย</u>						
4) จำนวนของพนักงานขายมีน้อย						
5) พนักงานขายแสดงออก และแต่งกายไม่สุภาพ						
6) พนักงานขายไม่มีมนุษยสัมพันธ์						
7) พนักงานขายไม่มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน						
8) พนักงานขายไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า						
9) พนักงานขายไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า						
10) พนักงานขายไม่สามารถอธิบายถึงสินค้าได้อย่างถูกต้อง						
11) พนักงานขายไม่สามารถให้บริการ และแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว						
<u>การตลาดทางตรง</u>						
12) โบนัสหรือค่ามีราคาสินค้าไม่ครบตามต้องการ						



ปัญหา	ระดับการเห็นด้วย					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
13) ความยากลำบากในการหาราคาสินค้าในไบแฮนอราคา						
14) ความยากลำบากในการติดต่อทางโทรศัพท์ เนื่องจากสายโทรศัพท์ไม่ว่างหรือไม่มีคนรับสาย						
15) ไม่มีบริการซื้อขาย และติดต่อกับลูกค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต						
16) อื่นๆ .....						

ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวอำไพ ภัทรวศิษฏ์สันต์	
วัน เดือน ปี เกิด	8 กรกฎาคม 2522	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาเยอรมัน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2543	
ประวัติการทำงาน	2544	พนักงานฝ่ายบริหาร ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท แอลทียู เอเซียทัวร์ จำกัด
	2546-ปัจจุบัน	พนักงานขาย ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved