



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

เลขที่แบบสอบถาม [] [] [] []

วันที่เก็บข้อมูล.....

เวลา

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปดิกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่
ตั้งอยู่เชียงใหม่

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปดิกของห้างหุ้นส่วน
จำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่

คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษา
ระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จะ
นำไปวิเคราะห์และเสนอในภาพรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงว่าเป็นของบุคคลใด และเพื่อเป็น
ประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจ

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณท่านที่
ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (เฉพาะลูกค้าที่ซื้อไปใช้ส่วนตัว)
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน เพียงข้อเดียว

1. เพศ

- 1() ชาย 2() หญิง

2. ช่วงอายุ

- 1() น้อยกว่า 20 ปี 2() 20 - 29 ปี
3() 30 - 39 ปี 4() 40 - 49 ปี
5() 50 - 59 ปี 6() 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1() ประถมศึกษา 2() มัธยมศึกษา/ปวช.
3() มัธยมปลาย/ปวส./อนุปริญญา 4() ปริญญาตรี
5() สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

- 1() โสด 2() สมรส
3() ม้าย

5. ระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

- 1() ไม่เกิน 10,000 บาท 2() 10,000 - 19,999 บาท
3() 20,000 - 29,999 บาท 4() 30,000 - 39,999 บาท
5() 40,000 - 49,999 บาท 6() 50,000 บาทขึ้นไป

6. อาชีพ

- 1() ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
2() พนักงานบริษัทเอกชน
3() เจ้าของกิจการ / ประกอบอาชีพอิสระ
4() พ่อบ้าน / แม่บ้าน
5() อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงเป็นรวมจำนวนเงินประมาณ.....บาท เป็นการซื้อเป็นจำนวน.....ครั้ง ครั้งละประมาณ.....บาท

8. สินค้าที่ท่านซื้อจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 () ปูน คอนกรีต แผ่นพื้นคอนกรีต
- 2 () อุปกรณ์ประปา
- 3 () สุขภัณฑ์
- 4 () ที เคมีภัณฑ์
- 5 () เครื่องมือช่าง ลูกบิดประตู
- 6 () ประตู บล็อกแก้ว ไม้ฝา ไม้เชิงชาย
- 7 () เหล็ก ลวด ตะปู
- 8 () กระเบื้องหลังคา
- 9 () อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วน
จำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งหลังจากการเข้ามาให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับผลการบริการที่ท่านได้รับหลังจากการใช้บริการ

ปัจจัยความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการเข้ามา ใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix)						
1	ภาพพจน์ของห้างฯ มีชื่อเสียงดี					
2	ชื่อเสียงในยี่ห้อของสินค้าที่ทางห้างฯ นำมาจำหน่าย					
3	มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด					
4	สินค้าในแต่ละหมวด มีให้เลือกหลากหลายระดับราคา					
5	มีการวางสินค้าแยกเป็นหมวดชัดเจน					
6	ส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพ					
7	มีการส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่กำหนด					
8	มีสินค้าพร้อมขายเมื่อลูกค้าต้องการ					
9	มีการรับคืน และแลกเปลี่ยนสินค้ากรณีสินค้าชำรุด					
10	มีการบริการส่งสินค้าฟรี					
11	มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า					
12	มีการให้บริการลูกค้าในระหว่างที่รอรับสินค้า					
13	ส่งสินค้าได้อย่างถูกต้อง และตรงเวลา					
14	ขั้นตอนการบริการในการชำระเงินถูกต้อง และรวดเร็ว					
ปัจจัยส่วนประสมด้านราคา (Price Mix)						
1	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า					
2	มีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจน ถูกต้อง					
3	ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า					
4	สินค้านี้ราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน					
5	มีการขึ้นราคาสินค้าให้กับลูกค้า					

ปัจจัยความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (Physical Distribution Mix)						
1	ทำเลที่ตั้งของห้างฯสะดวกในการเข้ามาซื้อสินค้า					
2	มีการให้บริการที่จอดรถ					
3	การจัดร้านที่สะอาด เป็นระเบียบมีความสวยงาม					
4	ร้านค้าและป้ายชื่อห้างฯมองเห็นได้ชัดเจน สังเกตได้ง่าย					
5	มีระยะเวลาการเปิด-ปิด ห้างฯที่แน่นอน					
6	สามารถทำการสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์					
7	สามารถทำการซื้อสินค้าได้เองที่โกดัง โดยไม่ต้องใช้ ใบสั่งจากทางหน้าร้าน					
ปัจจัยส่วนประสมทางการสื่อสาร (Communication Mix)						
1	มีการแจกใบปลิวเกี่ยวกับโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้ทราบ					
2	มีการให้ของแถมแก่ลูกค้า เช่น เสื้อ					
3	มีการขายสินค้าเป็นชุด					
4	มีการขายตรงโดยพนักงานขาย					
5	มีการแจ้งข่าวสารทางการตลาดให้แก่ลูกค้า					
6	มีการเอาใจใส่ลูกค้า					
7	สามารถให้คำแนะนำแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ชัดเจน					
8	พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย					
9	สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ดี					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปติกของห้างหุ้นส่วน
จำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่

1.ความพึงพอใจโดยรวมต่อส่วนประสมการค้ำปติกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่

1() พึงพอใจ 2() ปานกลาง 3() ไม่พึงพอใจ

2.ท่านจะกลับมาซื้อซ้ำอีกในอนาคตหรือไม่

() กลับมาซื้อซ้ำอีก เนื่องจาก

() ไม่แน่ใจ เนื่องจาก

() ไม่กลับมาซื้อซ้ำอีก เนื่องจาก

3.ท่านจะแนะนำเพื่อน/คนรู้จักมาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่หรือไม่

() แนะนำ เนื่องจาก.....

() ไม่แน่ใจ เนื่องจาก.....

() ไม่แนะนำ เนื่องจาก.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ภาพห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอุ้งเชิง



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นาย ชยากร โกศลธนากุล
วัน เดือน ปี เกิด	12 มิถุนายน 2525
ประวัติการศึกษา	ระดับประถมศึกษา โรงเรียนมงฟอร์ต วิทยาลัย ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนมงฟอร์ต วิทยาลัย ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน พนักงานขาย ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แจ้ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved