



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ

บริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมืองลำพูน โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ซึ่งข้อมูลทุกอย่างจะเก็บเป็นความลับ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ท่านต้องการเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ(โปรดระบุ)..... ปี

3. สถานสมรส

1. โสด

2.สมรส

3.อื่นๆ.....

4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของท่าน

1. มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า

5.ปริญญาโท

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

6. ปริญญาเอก

3. ปวศ. / อนุปริญญา

7. อื่นๆ.....

4. ปริญญาตรี

5. ท่านประกอบอาชีพใด

1. นักเรียน / นักศึกษา
 4. เจ้าของกิจการ / นักธุรกิจ
 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 5. เกษตรกรรม/รับจ้างทั่วไป
 3. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 6. อื่นๆ.....

6. ท่านมีรายได้ทั้งสิ้นประมาณเดือนละเท่าใด

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท
 4. 15,001-20,000 บาท
 2. 5,001-10,000 บาท
 5. 20,001-25,000 บาท
 3. 10,001-15,000 บาท
 6. มากกว่า 25,000 บาท

7. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน(รวมตัวท่าน)..... คน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการซื้อสินค้าและบริการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน

8. ความถี่ของท่านในการซื้อสินค้าและมาใช้บริการที่ห้างแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน

1. ทุกวัน
 4. เดือนละ 1 ครั้ง
 2. สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
 5. เดือนละ 2-3 ครั้ง
 3. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 6. นานกว่าเดือนละ 1 ครั้ง

9. จำนวนเงินที่ท่านใช้ซื้อสินค้าที่ห้างแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูนในแต่ละครั้ง (มูลค่าในการซื้อเฉลี่ยต่อครั้งเป็นเท่าใด)

1. ไม่เกิน 100 บาท
 4. 501-700 บาท
 2. 101-300 บาท
 5. 701-900 บาท
 3. 301-500 บาท
 6. มากกว่า 900 บาท

10. ช่วงเวลาที่ท่านมาซื้อสินค้าห้างแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูนบ่อยที่สุด
1. 9.00-11.00 น. 4. 15.01-17.00 น.
2. 11.01-13.00 น. 5. 17.01-19.00 น.
3. 13.01-15.00 น. 6. 19.01-21.00 น.
11. จากข้อ 10 เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการห้างแจ่มฟ้า พลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน ในช่วงเวลาดังกล่าวมากที่สุด
1. เป็นช่วงเวลาที่คนใช้บริการน้อย 4. เป็นช่วงเวลาที่มิกิจกรรมส่งเสริมการขาย
2. เป็นช่วงเวลาที่ท่านว่างและสะดวก 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
3. เป็นช่วงเวลาที่พัก/เลิกงาน
12. บุคคลที่ร่วมเดินทางมาซื้อสินค้าที่ห้างแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน
1. มาคนเดียว 3. มากับเพื่อน
2. มากับครอบครัว (สามี, ภรรยา, บุตร) 4. มากับญาติ พี่น้อง พ่อแม่
13. ผู้ที่มีส่วนตัดสินใจให้ซื้อสินค้าที่ห้างแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน
1. ตัดสินใจเอง 3. เพื่อน
2. บุคคลในครอบครัว(สามี ภรรยา บุตร) 4. ญาติ พี่น้อง พ่อแม่
14. โดยปกติท่านซื้อสินค้าที่ห้างแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูนประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. อาหารกึ่งสำเร็จรูป 7. เครื่องเขียน
2. ขนมขบเคี้ยว 8. เสื้อผ้า (เสื้อ-กางเกง รองเท้า)
3. เครื่องดื่ม 9. ยารักษาโรค
4. นมผง นมยูเอชที 10. เครื่องสำอางค์
5. ข้าวสารและเครื่องปรุงรสอาหาร 11. สุรา ไวน์
5. อุปกรณ์ทำความสะอาดและเคมีภัณฑ์ 12. ร้านเช่าต่างๆ
6. เครื่องใช้ส่วนตัว(เช่น สบู่ ยาสีฟัน เป็นต้น) 13. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. ท่านเป็นลูกค้าของห้างแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน มาแล้วเป็นระยะเวลากี่ปี

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-3 ปี 3. 4-6 ปี
 4. 7-9 ปี 5. 10-12 ปี 6. มากกว่า 12 ปี

16. ปัจจุบันท่านเป็นสมาชิกของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า หรือไม่

1. เป็นสมาชิก 2. ไม่เป็นสมาชิก

17. ท่านเป็นสมาชิกของห้างค้าปลีก-ค้าส่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ 6. ริมปิงซูเปอร์สโตร์
 2. เทสโก้ โลตัส 7. Watson
 3. สยามแมคโคร 8. 108 shop
 4. ท็อปซูเปอร์มาร์เกต 9. Family Mart
 5. 7-Eleven 10. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

18. แหล่งข้อมูลที่ท่านทราบข่าวสาร เกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดของห้างแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สปอตโฆษณาจากรายการวิทยุ 5. e-mail
 2. ป้ายโฆษณาหน้าร้าน ภายในร้าน 6. คำบอกเล่าจากผู้อื่น
 3. แผ่นพับ ใบปลิว 7. พนักงานแจ้งให้ทราบ
 4. SMS 8. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

19. รายการส่งเสริมการขายของห้างแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูนที่ท่านชื่นชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ลดราคา
 2. จัดรายการพิเศษ เช่น ซื้อ 1 แถม 1, ลด 30%
 3. แจกคูปองชิงโชครางวัล
 4. แจกของแถมเมื่อซื้อครบจำนวน
 5. การให้คูปองส่วนลดสินค้า
 6. การให้สะสมแต้มสมาชิกเพื่อแลกกับบัตรเงินสด
 7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

20. เหตุผลที่ท่านใช้ตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างแจ่มฟ้า พลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน

(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. สินค้ามีความหลากหลาย(หลายยี่ห้อ หลายประเภท) และมีคุณภาพ
- 2. สินค้าราคาถูก
- 3. มีการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง (จัดกิจกรรมต่างๆ ของแถม ส่วนลดพิเศษ)
- 4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและแพร่หลาย
- 5. มีการให้ส่วนลดพิเศษกับสมาชิก
- 6. มีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย สวยงาม สะอาด ปลอดภัย
- 7. สะดวกในการเดินทาง
- 8. ใกล้ที่ทำงาน ที่พักอาศัย
- 9. พนักงานบริการดี มีความสุภาพ มีความพร้อมในการให้บริการ
- 10. มีความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น แคมเปญรูดเร็วและถูกต้อง จัดส่งสินค้ารวดเร็วกรณีสินค้ายักหีบ-แพค
- 11. เป็นห้างที่มีชื่อเสียงและเปิดดำเนินการมานาน ทำให้มั่นใจในคุณภาพสินค้า ราคาของสินค้า และการบริการ
- 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

21. ปัจจัยส่วนประสมการตลาด 7 ด้าน ต่อไปนี้มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด
โปรดทำเครื่องหมาย (✓)

| ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน | พึงพอใจน้อยที่สุด 1 | พึงพอใจน้อย 2 | พึงพอใจปานกลาง 3 | พึงพอใจมาก 4 | พึงพอใจมากที่สุด 5 |
|--|------------------------|------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | | | | | |
| แผนกซูเปอร์มาร์เกต | | | | | |
| 1.สินค้ามีความหลากหลาย ครบครัน ตรงกับความต้องการ(ยี่ห้อ ขนาดบรรจุ รูปแบบ รุ่น) | | | | | |
| 2.สินค้ามีคุณภาพ ใหม่และสะอาดปลอดภัย | | | | | |
| 3.สินค้ามีเพียงพอกับความต้องการ | | | | | |
| 4.มีสินค้าตามโอกาสและเทศกาลจำหน่าย (เช่น กระเช้าสินค้าตามเทศกาลต่างๆ) | | | | | |
| แผนกดีพาร์ตเมนต์โตร์ (Floor 1,2,3) เช่น เครื่องสำอาง เสื้อผ้า อุปกรณ์กีฬา เป็นต้น | | | | | |
| 5.สินค้ามีความหลากหลาย ครบครัน ตรงกับความต้องการ (ยี่ห้อ ขนาดบรรจุ รูปแบบ รุ่น) | | | | | |
| 6.สินค้ามีคุณภาพ ไม่มีตำหนิ | | | | | |
| 7.สินค้ามีเพียงพอกับความต้องการ | | | | | |
| ปัจจัยด้านราคา | | | | | |
| 1. สินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นๆ | | | | | |
| 2. ราคาสินค้าตรงกับป้ายราคา | | | | | |
| 3. มีสินค้าราคาพิเศษสลับเปลี่ยนมาจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง | | | | | |

| ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน | พึงพอใจ น้อยที่สุด 1 | พึงพอใจ น้อย 2 | พึง พอใจ ปาน กลาง 3 | พึงพอใจ มาก 4 | พึง พอใจ มาก ที่สุด 5 |
|---|----------------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | | | | | |
| 1. ที่ตั้งของห้าง ใกล้ ที่พักอาศัย, ที่ทำงาน | | | | | |
| 2. เวลาในการเปิด-ปิดห้างมีความเหมาะสม | | | | | |
| 3. สถานที่จอดรถสะดวก , กว้างขวาง, ปลอดภัย | | | | | |
| 4. มีจำนวนรถเข็นและตะกร้าให้บริการอย่าง เพียงพอ | | | | | |
| 5. จัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ เลือกซื้อได้ สะดวก | | | | | |
| 6. รูปแบบการจัดวางชั้นวางสินค้า ทำให้ลูกค้า มีความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า เช่น หยิบ สินค้าได้ง่าย มีความสะดวกในการเดินเลือกซื้อ สินค้า | | | | | |
| 7. มีความหลากหลายของร้านเช่า (เช่น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้านขายวิดีโอ เสื้อผ้า รองเท้า เป็นต้น) | | | | | |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | | | | | |
| 1. การโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ ป้ายคัทเอาท์ ใบปลิว | | | | | |
| 2. การส่งเสริมการขาย เช่น ของแถม การแจก คูปองลดราคา การสะสมแต้ม จักรรางวัล เป็น ต้น | | | | | |

| ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน | พึงพอใจน้อยที่สุด 1 | พึงพอใจน้อย 2 | พึงพอใจปานกลาง 3 | พึงพอใจมาก 4 | พึงพอใจมากที่สุด 5 |
|---|------------------------|------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|
| 3. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายของห้างกระตุ้นความต้องการซื้อให้มากขึ้น เช่น สินค้าราคาพิเศษ การลดราคาในเทศกาลหรือโอกาสพิเศษต่างๆ | | | | | |
| 4. การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าสมาชิก | | | | | |
| 5. มีการแนะนำการใช้สินค้า สาธิตวิธีการใช้ แจกตัวอย่างสินค้า ณ จุดจำหน่ายสินค้า | | | | | |
| 6. มีประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆของทางห้างให้แก่ลูกค้า เช่น ประกวดวงดนตรี การประกวดเต้น การจัดคอนเสิร์ต การบริจาคของแก่ผู้ประสบภัยน้ำท่วม เป็นต้น | | | | | |
| ปัจจัยด้านบุคลากร | | | | | |
| 1. พนักงานมีกิริยามารยาทที่ดี มีความสุภาพ เรียบร้อย | | | | | |
| 2. พนักงานมีความรู้ในขั้นตอนการให้บริการ / ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง | | | | | |
| 3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ | | | | | |
| 4. พนักงานมีความใส่ใจลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |
| 5. พนักงานมีความเป็นมิตรในการให้บริการ เช่น มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส | | | | | |
| 6. การให้ความช่วยเหลือภายในห้างของพนักงาน เช่น การแก้ปัญหาให้ลูกค้า การแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น | | | | | |

| ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน | พึงพอใจน้อยที่สุด | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจมาก | พึงพอใจมากที่สุด |
|--|-------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ | | | | | |
| 1. มีป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ของห้างขนาดใหญ่และสังเกตเห็นได้ง่าย | | | | | |
| 2. การตกแต่งที่ทันสมัยของอาคารภายนอกและภายในห้าง | | | | | |
| 3. ความสะอาดของภายในห้างและบริเวณรอบอาคาร | | | | | |
| 4. ความสะอาดของห้องน้ำ | | | | | |
| 5. ความสะอาดของตะกร้าและรถเข็นสินค้า | | | | | |
| 6. ความสะอาดของชั้นวางสินค้าและสินค้า | | | | | |
| 7. รูปแบบการจัดวางสินค้าสวยงาม | | | | | |
| 8. มีป้ายบอกทางที่สามารถเห็นได้ชัดเจน (เช่น ทางหนีไฟ ห้องน้ำ) | | | | | |
| 9. มีป้ายบอกตำแหน่งสินค้าชัดเจน เลือกรหาแผนกสินค้าที่ต้องการได้ง่าย | | | | | |
| 10. มีป้ายบอกราคาสินค้าที่สามารถเห็นได้ชัดเจน | | | | | |
| 11. มีป้ายแสดงราคาโปรโมชั่นหรือส่วนลดพิเศษ ณ จุดจำหน่ายสินค้าชัดเจน | | | | | |
| 12. สามารถตรวจสอบราคาสินค้าได้จากเครื่องตรวจสอบราคา | | | | | |
| 13. รูปแบบ(แบบฟอร์ม)การแต่งกายพนักงานสะอาดเรียบร้อย มีความพร้อมสำหรับการให้บริการ | | | | | |
| 14. ห้างแจ่มฟ้าพลาซ่ามีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่บุคคลทั่วไป | | | | | |

| ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน | พึงพอใจ น้อยที่สุด 1 | พึงพอใจ น้อย 2 | พึง พอใจ ปาน กลาง 3 | พึงพอใจ มาก 4 | พึง พอใจ มาก ที่สุด 5 |
|---|----------------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
| ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ | | | | | |
| 1. มีความรวดเร็วในการชำระเงิน (จำนวนช่องชำระเงินที่เพียงพอ, มีการเปิดช่องชำระเงินเพิ่มเมื่อลูกค้าแถวชำระเงินมีคิวยาว) | | | | | |
| 2. มีความถูกต้องในการชำระเงิน (ความถูกต้องในการคิดเงินของแคชเชียร์) | | | | | |
| 3. มีระบบการเติมเต็มสินค้า(การจัดเรียงสินค้า) ที่ดี ทำให้มีสินค้าเต็มชั้นวางเสมอ | | | | | |
| 4. สามารถแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าพบเจอจากการซื้อสินค้าและการใช้บริการของทางห้างได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง | | | | | |

**ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการซื้อสินค้าและใช้บริการที่บริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขา
อำเภอเมือง ลำพูน โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ท่านต้องการเลือก**

22. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

แผนกซูเปอร์มาร์เกต

- 1. สินค้าไม่มีคุณภาพ
- 2. สินค้าไม่หลากหลาย ไม่ตรงกับความต้องการ(ยี่ห้อ รูปแบบ ขนาดบรรจุ)
- 3. สินค้ามีไม่เพียงพอกับความต้องการ
- 4. ไม่มีสินค้าตาม โอกาสและเทศกาลจำหน่าย (เช่น กระเช้าของขวัญ)
- 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

แผนกดีพาร์ตเมนต์สตรี (Floor 1,2,3)

- 6. สินค้าไม่มีคุณภาพ มีตำหนิ
- 7. สินค้าไม่หลากหลาย ไม่ตรงกับความต้องการ(ยี่ห้อ รูปแบบ ขนาดบรรจุ)
- 8. สินค้ามีไม่เพียงพอกับความต้องการ
- 9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

23. ปัจจัยด้านราคา (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ราคาสินค้าแพงกว่าร้านค้าอื่นๆ
- 2. ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายราคา
- 3. ไม่มีสินค้าราคาพิเศษสับเปลี่ยนมาจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง
- 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

24. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ไม่สะดวกในการเดินทาง ไกลจากที่พักอาศัย และที่ทำงาน
- 2. สถานที่จอดรถไม่สะดวก ไม่เพียงพอ
- 3. จำนวนรถเข็นและตะกร้าไม่เพียงพอ
- 4. การจัดวางสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่ เลือกซื้อสินค้าได้ยาก
- 5. รูปแบบการจัดวางสินค้าบนชั้นวางทำให้ไม่สะดวกต่อการหยิบสินค้า
- 6. เวลาในการเปิด-ปิดห้างไม่เหมาะสม
- 7. ไม่มีความหลากหลายของร้านค้า
- 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

25. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. การโฆษณาทางสื่อต่างๆ ไม่เหมาะสม เช่น ทางวิทยุ ป้ายคัทเอ๊าท์ โบปลิว
- 2. การส่งเสริมการขาย เช่น ของแถม การแจกคูปองลดราคา การสะสมแต้ม การจับรางวัล ไม่สามารถกระตุ้นความต้องการซื้อให้มากขึ้นได้
- 3. ไม่มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าสมาชิก
- 4. ไม่มีการแนะนำการใช้สินค้า สาธิตวิธีการใช้ หรือแจกตัวอย่างสินค้า ณ จุดจำหน่ายสินค้า
- 5. ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ของทางห้าง
- 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

26. ปัจจัยด้านบุคลากร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. พนักงานมีกิริยาไม่สุภาพ
- 2. พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 3. พนักงานไม่มีความรู้ในตัวสินค้า และให้คำแนะนำที่ไม่ถูกต้อง
- 4. พนักงานไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้ เมื่อเกิดปัญหา
- 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

27. ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. อาคาร/สถานที่ภายในและภายนอกของห้างไม่สะอาด
- 2. ห้องน้ำไม่สะอาด
- 3. ตะกร้าและรถเข็นไม่สะอาด
- 4. รูปแบบการจัดวางสินค้าไม่สวยงาม
- 5. ป้ายบอกทางเห็นไม่ชัดเจน เช่น ทางหนีไฟ ทางไปห้องน้ำ
- 6. ป้ายบอกตำแหน่งสินค้าไม่ชัดเจน ทำให้เลือกหาสินค้าได้ยาก
- 7. ป้ายบอกราคาไม่ชัดเจน
- 8. ป้ายแสดงราคาสินค้าโปร โมชั่นหรือส่วนลดพิเศษ ณ จุดจำหน่ายสินค้าไม่ชัดเจน
- 9. รูปแบบ(แบบฟอร์ม)การแต่งกายของพนักงานไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ
- 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

28. ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. จำนวนช่องชำระเงินไม่เพียงพอ ไม่มีความรวดเร็วในการเปิดช่องชำระเงินเพิ่ม ทำให้เกิดความล่าช้าในการชำระเงิน
- 2. ความผิดพลาดในการชำระเงิน(คิดเงิน) ของแคชเชียร์ เช่น ทอนเงินขาด/เกิน คิดจำนวนสินค้าขาด/เกิน
- 3. ระบบการเติมเต็มสินค้าไม่เหมาะสม ทำให้สินค้าขาดบนชั้นวางสินค้า
- 4. การแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าพบเจอจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ มีความล่าช้า
- 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านเสียสละเวลา และช่วยสนับสนุนการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

| | |
|-----------------|--|
| ชื่อ – นามสกุล | นางสาวชญาดา วงศ์ฉัตรรุ่ง |
| วัน เดือนปีเกิด | 28 กันยายน 2527 |
| ประวัติการศึกษา | พ.ศ. 2542 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย พ.ศ. 2545 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย พ.ศ. 2550 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| ประวัติการทำงาน | พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved