

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด  
เชียงใหม่ลำปางป่าแก้อุทยาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

---

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขา  
วิชาการบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์  
เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่  
ลำปางป่าแก้อุทยาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทาง  
วิชาการและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดและการให้บริการให้  
สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อ  
ประโยชน์ของตัวท่านเอง และผู้ศึกษาขอถือโอกาสนี้ขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือ  
ในการตอบแบบสอบถาม

นพ. อนรุทธิ์เนตรศิริ  
ผู้ศึกษา

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีจำนวน 6 หน้า แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด  
ส่วนที่ 3 ปัญหา

กรุณาตอบแบบสอบถามครบทั้ง 3 ส่วน



6. ท่านทราบเกี่ยวกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางปากี สุขภัณฑ์ จากแหล่งใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1) หนังสือพิมพ์              | <input type="radio"/> 2) วิทยุ                   |
| <input type="radio"/> 3) บุคคลในครอบครัวหรือญาติ   | <input type="radio"/> 4) เพื่อนหรือคนรู้จัก      |
| <input type="radio"/> 5) รู้จักเอง / ขับรถผ่านร้าน | <input type="radio"/> 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

7. ท่านมาซื้อสินค้าที่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางปากี สุขภัณฑ์ ครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าใด

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> 1) ครั้งแรก      | <input type="radio"/> 2) ครั้งที่ 2-5     |
| <input type="radio"/> 3) ครั้งที่ 6-10 | <input type="radio"/> 4) มากกว่า 10 ครั้ง |

8. ท่านมาซื้อสินค้าประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) กระเบื้อง
- 2) สุขภัณฑ์
- 3) ก๊อกน้ำ
- 4) ประตู พี.วี.ซี
- 5) อิฐแก้ว
- 6) อุปกรณ์ห้องน้ำ
- 7) อุปกรณ์ห้องครัว
- 8) ลูกบิด, บานพับ, มือจับ, กลอน
- 9) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านหลัง  
แต่ละข้อเพียงช่องเดียวให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ส่วนประสมทางการตลาด	ความพึงพอใจ				
	ไม่พึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
- คุณภาพของสินค้า					
- ความหลากหลายของสินค้า					
- ความหลากหลายของยี่ห้อ					
- การมีสินค้าตัวอย่าง					
- ความครบถ้วนของสินค้า					
- ความทันสมัยของสินค้า					
- การมีสินค้าพร้อมขาย					
- การรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้า					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
<b>2. ด้านราคา</b>					
- ราคาขาย					
- การติดป้ายราคา					
- การต่อรองราคาได้					
- ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า					
- สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก					
- การชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต					
- การให้ส่วนลดเงินสด					
- การให้สินเชื่					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ส่วนประสมทางการตลาด	ความพึงพอใจ				
	ไม่พึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
<b>3. ด้านสถานที่</b>					
- ที่จอดรถ					
- ที่พักรับรองลูกค้า					
- พื้นที่ในร้าน					
- ท่าเลที่ตั้งของร้าน					
- บรรยากาศในร้าน					
- แสงสว่างในร้าน					
- การตกแต่งภายในร้าน					
- การจัดหมวดหมู่สินค้า					
- การจัดหน้าร้าน					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
- การโฆษณา					
- การประชาสัมพันธ์					
- การส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม					
- การจัดแสดงสินค้าให้เห็นวิธีติดตั้งและการใช้งานจริง					
- จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวก					
- ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
- ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าของพนักงาน					
- การปฏิบัติงานของพนักงาน					
- ความชำนาญและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงาน					
- การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้าของพนักงาน					
- การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน					
- การให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้าของพนักงาน					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

### ส่วนที่ 3 ปัญหา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านหลัง  
แต่ละข้อเพียงช่องเดียวให้ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
- สินค้าไม่มีคุณภาพ					
- สินค้าชำรุด เสียหาย					
- สินค้าขาดตลาด					
- มีสินค้าให้เลือกน้อย					
- สินค้าล้าสมัย					
- การเคลมสินค้าใช้เวลานาน					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
<b>2. ด้านราคา</b>					
- ราคาขายไม่คงที่					
- ไม่ติดป้ายบอกราคาให้ชัดเจน					
- ต่อรองราคาสินค้าได้ไม่มาก					
- ไม่มีส่วนลดเงินสด					
- ราคาแพงกว่าที่อื่น					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
<b>3. ด้านสถานที่</b>					
- มีที่จอดรถน้อย					
- ป้ายชื่อร้านไม่เห็นอย่างเด่นชัด					
- พื้นที่ในร้านไม่กว้างขวาง					
- ที่พักรับรองลูกค้าไม่พอเพียง					
- แสงสว่างภายในร้านไม่พอเพียง					
- อากาศภายในร้านถ่ายเทไม่สะดวก					
- หาสินค้ายาก					
- ไม่จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
<b>3. ด้านสถานที่ (ต่อ)</b>					
- การส่งของล่าช้า					
- การส่งของไม่ครบจำนวน					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
- การส่งเสริมการขาย ด้วยการลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ					
- การจัดส่งสินค้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา					
- มีการโฆษณาน้อย ไม่น่าสนใจ					
- จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ต่อความต้องการของลูกค้า					
- พนักงานคิดเงินผิด					
- พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
- พนักงานไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
- พนักงานไม่มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน					
- พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า					
- พนักงานไม่สามารถอธิบายถึงสินค้าได้อย่างถูกต้อง					
- พนักงานไม่สามารถให้บริการและแก้ปัญหาของ ลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นาย นพ อนุฤทธิ์เนตรศิริ
วัน เดือน ปี เกิด	24 ตุลาคม 2512
ประวัติการศึกษา	ระดับประถมศึกษา โรงเรียนชินเชิง ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสาริตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2534 – ปัจจุบัน ผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ถ้ำปาง ป่าก่สุขภัณฑ์