



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอิมอลของ บริษัทตลาดดอทคอมจำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอิมอลของบริษัทตลาดดอทคอมจำกัด ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากท่านนั้นจะไม่สามารถระบุตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามได้ เพื่อเป็นส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ประกอบการที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถาม

กนกพร คำหมื่นยอง

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการต่อร้านค้าออนไลน์
สำเร็จรูป

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21 ปี – 30 ปี
3. 31 ปี – 40 ปี 4. 41 ปี – 50 ปี
5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

1. มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า 2. อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า
3. ปริญญาตรี 4. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านเปิดร้านค้าออนไลน์เพื่อ

1. เป็นอาชีพหลัก
2. เป็นอาชีพเสริม โดยที่อาชีพหลักของท่านคือ
 - 2.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 - 2.2 ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน
 - 2.3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 - 2.4 รับจ้างทั่วไป
 - 2.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ยอดขายต่อเดือนของร้านค้าออนไลน์

1. ไม่เกิน 10,000 บาท
2. 10,001 – 30,000 บาท
3. 30,001 – 50,000 บาท
4. 50,001 – 70,000 บาท
5. 70,001 – 100,000 บาท
6. 100,001 บาทขึ้นไป

6. ธุรกิจของท่านผู้ใช้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปนั้นจัดอยู่ในอุตสาหกรรมใด

1. เสื้อผ้าและแฟชั่น
2. นาฬิกา จิวเวลรี่
3. อิเล็กทรอนิกส์
4. บ้าน สำนักงาน
5. อาหารและสุขภาพ
6. หนังสือบันเทิง
7. ไฟล์สไตล์

7. แพ็กเกจปัจจุบันที่ท่านใช้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัทตลาดคอตคอมสาขาเชียงใหม่

1. แพ็กเกจเบสิค
2. แพ็กเกจบรอนซ์
3. แพ็กเกจซิลเวอร์
4. แพ็กเกจพรีเมียมมอลล์

8. อายุสมาชิกของท่านในปัจจุบัน

1. ต่ำกว่า 1 ปี
2. 1 ปี
3. 2 ปี
4. 3 ปี
5. 4 ปี
6. 5 ปี
7. มากกว่า 5 ปี

9. ร้านค้าออนไลน์ของท่านได้จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. ไม่ได้จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการร้านค้าออนไลน์

1. เพื่อเสริมช่องทางการจัดจำหน่ายให้กับหน้าร้านหลัก
2. เพื่อโปรโมทร้านค้า
3. เพื่อเป็นหน้าร้านหลัก
4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ปัจจุบันท่านมีร้านค้าออนไลน์ทั้งหมดกี่ร้าน
1. 1 ร้าน (ข้ามไปตอบส่วนที่ 2)
2. 2 ร้าน
3. 3 ร้าน
4. 4 ร้าน
5. 5 ร้าน
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านมีร้านค้าออนไลน์ในเว็บใดบ้าง (โปรดระบุ)

.....

ส่วนที่ 2 ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการส่วนผสมทางการตลาดบริการต่อร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความสำคัญหรือระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
ระดับความสำคัญคือ ความสำคัญที่ท่านให้ต่อประเด็นต่างๆของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัทตลาดคอตคอม โดยให้คะแนนความสำคัญมากขึ้นตามระดับดังต่อไปนี้

โดย ✓ ลงในช่อง	5	เมื่อท่านให้ความสำคัญมากที่สุดต่อประเด็นดังกล่าว
	4	เมื่อท่านให้ความสำคัญมากต่อประเด็นดังกล่าว
	3	เมื่อท่านให้ความสำคัญปานกลางต่อประเด็นดังกล่าว
	2	เมื่อท่านให้ความสำคัญน้อยต่อประเด็นดังกล่าว
	1	เมื่อท่านให้ความสำคัญน้อยที่สุดต่อประเด็นดังกล่าว

ระดับความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของท่านหลังจากที่ใช้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัท ตลาดคอตคอม โดยให้คะแนนความพึงพอใจตามระดับดังต่อไปนี้

โดย ✓ ลงในช่อง	5	เมื่อท่านใช้บริการแล้วรู้สึกพอใจมากที่สุด
	4	เมื่อท่านใช้บริการแล้วรู้สึกพอใจมาก
	3	เมื่อท่านใช้บริการแล้วรู้สึกพอใจปานกลาง
	2	เมื่อท่านใช้บริการแล้วรู้สึกพอใจน้อย
	1	เมื่อท่านใช้บริการแล้วรู้สึกพอใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ โปรดตอบระดับความสำคัญ(ด้านซ้ายมือ)ให้เสร็จทั้งหมด แล้วจึงตอบส่วนระดับความพึงพอใจ(ด้านขวามือ)

ระดับความสำคัญ					ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ										
					1.1 บริษัทมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
					1.2 ผู้ให้บริการมีประสบการณ์					
					1.3 ผู้ให้บริการมีแพ็คเกจให้เลือกหลากหลาย					
					1.4 ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปมีฟังก์ชันใช้งานตรงตามความต้องการ					
					1.5 ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปสามารถยืดหยุ่น ปรับแต่งตามความต้องการ					
					1.6 ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปใช้งานง่ายประหยัดเวลา					
					1.7 ผู้ให้บริการมีคู่มือสอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย					
					1.8 ผู้ให้บริการมีอบรมสอนการใช้งานทุกเมนู					
					1.9 ผู้ให้บริการมีบริการหลังการขาย					
					1.10 ระบบรายการตระกร้าสินค้าของร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป					
					1.11 การคิดค่าขนส่งสินค้าของร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป					
					1.12 การรองรับระบบเว็บติคูก์เล็กร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป					
					1.13 รองรับการชำระเงินออนไลน์					
					1.14 ผู้ใช้บริการสามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหาร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป ตามความต้องการ					
					1.15 มีระบบสมาชิกสำหรับลูกค้าซื้อสินค้าออนไลน์					
					1.16 มีระบบVIP เพื่อร้านค้าขึ้นอันดับต้น					
					1.17 มีระบบรองรับทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
					1.18 มีการแยกประเภทสินค้าของแต่ละร้านค้าตามหมวดหมู่เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหา					
					1.19 อื่นๆ (โปรดระบุ) ออกงานแสดงจำหน่ายสินค้าที่เมืองทองจังหวัดนครปฐม					

ระดับความสำคัญ					ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
2. ปัจจัยด้านราคา										
					2.1 ราคาเหมาะสมกับฟังก์ชันการใช้งาน					
					2.2 ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับเว็บไซต์รับจ้างเขียน					
					2.3 มีการให้ส่วนลด					
					2.4 ราคาสามารถต่อรองได้					
					2.5 รูปแบบการชำระค่าสมาชิกร้านค้าออนไลน์หลากหลายช่องทาง					
					2.6 ราคาแพ็คเกจมีให้เลือกหลากหลาย					
					2.7 แสดงราคาแพ็คเกจไว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ					
					2.8 ค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแก้ปัญหาในการใช้งานปัจจุบัน					
3. ปัจจัยด้านสถานที่การจัดจำหน่าย										
					3.1 สำนักงานที่ให้บริการอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง					
					3.2 สำนักงานที่ให้บริการอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ศูนย์การค้า					
					3.3 การสมัครสมาชิกผ่านหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ					
					3.4 การสมัครสมาชิกผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร					
					3.5 การสมัครสมาชิกผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์					
					3.6 ป้ายบริษัทชัดเจน					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด										
					4.1 มีการโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์					
					4.2 มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลการให้บริการ					
					4.3 การบอกต่อจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ					
					4.4 การบอกต่อจากเพื่อน/ญาติ/ คนรู้จัก/ ที่เคยใช้บริการ					
					4.5 ผู้ให้บริการมีเว็บไซต์ของตัวเองเพื่อนำเสนอข้อมูลการให้บริการ					

ระดับความสำคัญ					ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					4.6 ผู้ให้บริการมีการโฆษณาตามสื่อออนไลน์ทาง facebook/twitter					
					4.7 ผู้ให้บริการมีการจัดสัมมนาเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ที่สนใจ					
					4.8 ผู้ให้บริการมีการแจ้งข่าวสารทางอีเมลไปยังผู้ใช้บริการ					
					4.9 ผู้ให้บริการมีร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตัวอย่างให้ทดลองใช้ฟรี					
					4.10 ผู้ให้บริการมีการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการให้ความรู้ทางด้านร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป					
					4.11 ให้ส่วนลดในครั้งต่อไป					
					4.12 ฟรีค่าจดโดเมนเนม 1 ปี					
					4.13 อื่นๆ (โปรดระบุ)อยากให้อะไรช่วยโปรโมทเวฟต่างๆ หกเดือน					
5.ปัจจัยด้านบุคลากร										
					5.1 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป					
					5.2 พนักงานสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้า					
					5.3 พนักงานสามารถอธิบายวิธีการใช้งานร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป					
					5.4 พนักงานสามารถนำเสนอรายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการ					
					5.5 พนักงานมีอัธยาศัยดี ซื่อสัตย์ แจ่มใส					
					5.6 พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ					
					5.7 พนักงานทำงานด้วยความรวดเร็ว					
					5.8 พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ					
					5.9 พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้งานแพ็คเกจต่างๆให้เหมาะสมกับลูกค้า					
					5.10 มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ					

ระดับความสำคัญ					ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ										
					6.1 บริษัทมีสถานที่กว้างขวาง สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย					
					6.2 สถานที่บริษัทมีความปลอดภัย					
					6.3 มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน					
					6.4 มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จอโปรเจกเตอร์สำหรับอบรมการใช้งานให้ผู้ใช้บริการ					
					6.5 มีพื้นที่จอดรถกว้างเพียงพอ					
					6.6 การเดินทางมาติดต่อบริษัท สะดวก ในการเดินทาง ทั้งรถส่วนตัวและรถสาธารณะ					
					6.7 การแต่งกายของพนักงานและบุคลิกของพนักงาน					
7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ										
					7.1 มีความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ					
					7.2 ผู้ให้บริการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน					
					7.3 ขั้นตอนการติดต่อพนักงานให้บริการง่ายที่จะติดต่อ					
					7.4 ผู้ให้บริการมีการดูแลเอาใจใส่ และให้คำปรึกษา ในระหว่างที่เป็นสมาชิก					
					7.5 ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก					
					7.6 มีการปรับปรุงบริการหลังการขายตลอด					
					7.7 มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก					

ระดับความสำคัญ					ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					7.8 ใช้เทคโนโลยีในการเข้ารหัสข้อมูลระบบสำหรับอินเทอร์เน็ตของร้านค้า					
					7.9 ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า					
					7.10 มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ					
					7.11 มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, VeriSign, TrustMark					
					7.12 มีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าแต่ละเว็บไซต์					
					7.13 มีการจัดระดับของลูกค้าที่ซื้อสินค้าในเว็บไซต์แต่ละราย					
					7.14 มีฟังก์ชันและเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละแพ็คเกจ					
					7.15 ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางการติดต่อกับผู้ให้บริการ ได้หลายช่องทาง					
					7.16 ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ					
					7.17 ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในระบบ					
					7.18 ชื่อเว็บไซต์เป็นชื่อของผู้ให้บริการ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวกนกพร คำหมื่นของ

วัน เดือน ปีเกิด

13 เมษายน 2524

ประวัติการศึกษา

ปี 2542 ถึง 2546 ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง

ประวัติการทำงาน

ปี 2553 ถึง 2555 บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด
ปี 2555 ถึง ปัจจุบัน บริษัท จรุงเกษัช จำกัด



รับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ht© by Chiang Mai University
rights reserved