



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม (องค์กร)

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด สมพลการก่อสร้าง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและปรับปรุงการดำเนินการด้านการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อประโยชน์ในการศึกษา และนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

เฟื่องฟู เกียรติยศ
ผู้ศึกษา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 7 หน้า แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทั้ง 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย x ในวงกลมเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

<input type="radio"/> 1) ชาย	<input type="radio"/> 2) หญิง
------------------------------	-------------------------------

2. ปัจจุบันท่านอายุ

<input type="radio"/> 1) ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="radio"/> 3) 41 – 50 ปี
<input type="radio"/> 2) 30 – 40 ปี	<input type="radio"/> 4) มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

<input type="radio"/> 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	<input type="radio"/> 4) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
<input type="radio"/> 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	<input type="radio"/> 5) สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="radio"/> 3) อนุปริญญา / ปวส.	<input type="radio"/> 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ตำแหน่งของท่านในองค์กรคือ

<input type="radio"/> 1) เจ้าของหรือผู้ประกอบการ	<input type="radio"/> 3) ฝ่ายจัดซื้อ
<input type="radio"/> 2) ผู้จัดการ	<input type="radio"/> 4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. องค์กรของท่านเป็นแบบใด

<input type="radio"/> 1) เจ้าของคนเดียว	<input type="radio"/> 5) หน่วยงานราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ
<input type="radio"/> 2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด	<input type="radio"/> 6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
<input type="radio"/> 3) ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	
<input type="radio"/> 4) บริษัทจำกัด	

6. ประเภทของกิจการ

<input type="radio"/> 1) รับเหมาก่อสร้าง	<input type="radio"/> 3) หน่วยงานราชการหรือ รัฐวิสาหกิจ (<u>ข้ามไปตอบข้อ 9</u>)
<input type="radio"/> 2) โครงการบ้านจัดสรร	<input type="radio"/> 4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. องค์กรของท่านก่อตั้งมานานเท่าใด
- 1) น้อยกว่า 5 ปี 3) มากกว่า 10 ปี
- 2) 5 – 10 ปี
8. รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนขององค์กร
- 1) น้อยกว่า 200,000 บาท 3) 400,001–600,000 บาท
- 2) 200,001–400,000 บาท 4) มากกว่า 600,000 บาท
9. องค์กรของท่านรู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัดสมผลการก่อสร้างจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) หนังสือพิมพ์ 4) เพื่อนหรือคนรู้จัก
- 2) วิทยุ 5) รู้จักเอง / ขับรถผ่านร้าน
- 3) บุคคลในครอบครัวหรือญาติ 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
10. องค์กรของท่านเป็นลูกค้าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดสมผลการก่อสร้าง มานานเท่าใด
- 1) น้อยกว่า 1 ปี 3) 3-5 ปี
- 2) 1-3 ปี 4) มากกว่า 5 ปี
11. มูลเหตุจูงใจอะไรที่ทำให้องค์กรของท่าน มาสั่งซื้อสินค้าที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดสมผลการก่อสร้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) มีสินค้าหลากหลายประเภท 8) สามารถต่อรองราคาได้
- 2) มีสินค้าครบตามที่ต้องการ 9) พนักงานบริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง
- 3) การสั่งซื้อสะดวก รวดเร็ว ขึ้นตอนไม่ยุ่งยาก 10) มีบริการจัดส่ง ที่รวดเร็วทันเวลา
- 4) ที่จอดรถสะดวก สบาย 11) ดูแลส่งเสริมการขาย
- 5) อยู่ใกล้บ้าน 12) เป็นทางผ่าน
- 6) รู้จักกับเจ้าของ / คนในร้าน 13) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 7) ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ
12. องค์กรของท่านมาซื้อสินค้าประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) หิน ทราย ดิน ลูกกรัง 6) ท่อพีวีซี อุปกรณ์ประปา
- 2) ปูนซีเมนต์ บล็อก อิฐ เส้า ท่อ 7) สุขภัณฑ์ อุปกรณ์ห้องน้ำ
- 3) เหล็กเส้น เหล็กรูป 8) วัสดุถุงหลังคา และอุปกรณ์
- 4) ไม้ วงกบ บานประตู หน้าต่าง 9) แผ่นเรียบ ยิปซัม อุปกรณ์
- 5) สี น้ำมันทาบ้าน ส่วนผสม 10) ศาลพระภูมิ เจ้าที่ อุปกรณ์
- 11) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด

สมผลการก่อสร้าง

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และระบุ “ระดับความพึงพอใจ” ที่ท่านได้รับ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องด้านล่างแต่ละข้อเพียงช่อง เดียวให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนประสมทางการตลาด	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. คุณภาพของสินค้า					
2. ความหลากหลายของสินค้า					
3. ความหลากหลายยี่ห้อของสินค้า					
4. การมีสินค้าตัวอย่างให้เลือก					
5. ความครบถ้วนของสินค้า					
6. ความทันสมัยของสินค้า					
7. การมีสินค้าพร้อมขาย					
8. การมีสินค้าใหม่ๆออกสู่ตลาดอยู่เสมอ					
9. การรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้า					
10. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
ด้านราคา					
11. ราคาขายเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า					
12. มีการติดป้ายราคาชัดเจน					
13. การต่อรองราคาได้					
14. สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก					
15. การให้ส่วนลดเงินสด					
16. การรับชำระโดยใช้บัตรเครดิต					
17. การให้สินเชื่อ					
18. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ส่วนประสมทางการตลาด	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
ด้านการจัดจำหน่าย					
19. ที่จอดรถ					
20. ที่พักรับรองลูกค้า					
21. พื้นที่ในร้าน					
22. ท่าเลที่ตั้งของร้าน					
23. บรรยากาศในร้าน					
24. แสงสว่างในร้าน					
25. ความสะอาดเรียบร้อยของร้าน					
26. การตกแต่งภายในร้าน					
27. การจัดหมวดหมู่ของสินค้าในร้าน					
28. การจัดหน้าร้าน					
29. ป้ายชื่อร้าน สังกัดได้ง่าย					
30. มีบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำไว้บริการ					
31. ความสะดวกรวดเร็วในการสั่งซื้อสินค้า					
32. ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า และตรงตามกำหนดเวลา					
33. จัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามที่สั่งซื้อ					
34. สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง					
35. การบริการของพนักงานจัดส่งสินค้า					
36. อื่นๆ(โปรดระบุ)					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
37. การโฆษณาสินค้าผ่านสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร วารสาร					
38. การนำเสนอผลิตภัณฑ์ในแคตาล็อก และแผ่นพับ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
39. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ เช่น แนะนำสินค้าใหม่					

ส่วนประสมทางการตลาด	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
40. การประชาสัมพันธ์และมีส่วนร่วมส่งเสริมและช่วยเหลือสังคม					
41. การส่งเสริมการขายด้วยการลด แลก แจก แถม					
42. การจัดแสดงสินค้าให้เห็นวิธีการติดตั้งและการใช้งานจริง					
43. มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					
44. พนักงานมีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
45. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้					
46. พนักงาน มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับสินค้าดี					
47. พนักงานสามารถอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้าได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
48. การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน					
49. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ท่านประสบปัญหา(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

- 1) สินค้ามีให้เลือกน้อย
- 2) สินค้าไม่มีคุณภาพ
- 3) สินค้าขาดตลาด
- 4) สินค้าชำรุด เสียหาย
- 5) การเคลมสินค้าใช้เวลานาน
- 6) การรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้า
- 7) ไม่มีปัญหา
- 8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ปัญหาด้านราคา

- 9) ราคาขายไม่คงที่
- 10) ไม่ติดป้ายบอกราคาชัดเจน
- 11) ต่อรองราคาสินค้าได้ไม่มาก
- 12) ราคาสินค้าแพงกว่าที่อื่น
- 13) ความล่าช้าในการคิดเงินของพนักงาน
- 14) ความผิดพลาดในการรับชำระค่าสินค้าของพนักงาน
- 15) ไม่มีปัญหา
- 16) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ปัญหาด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย

- 17) ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- 18) ป้ายชื่อร้านไม่เห็นอย่างเด่นชัด
- 19) พื้นที่ในร้านไม่กว้างขวาง
- 20) ที่พักรับรองลูกค้าไม่เพียงพอ
- 21) แสงสว่างภายในร้านไม่เพียงพอ
- 22) อากาศในร้านถ่ายเทไม่สะดวก
- 23) หาสินค้ายาก
- 24) ไม่จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่
- 25) การส่งของล่าช้าไม่ตรงตามกำหนด
- 26) ความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้า
- 27) ไม่มีปัญหา

- 28) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- 29) การส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ
- 30) แคมเปญลือลือ แผ่นพับ รายละเอียดผลิตภัณฑ์ไม่ครบถ้วน
- 31) จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า
- 32) พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์
- 33) พนักงานพูดจาไม่สุภาพ
- 34) พนักงานไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- 35) พนักงานไม่มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน
- 36) พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า
- 37 พนักงานไม่สามารถอธิบายถึงสินค้าได้อย่างถูกต้อง
- 38) พนักงานไม่สามารถให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- 39) ไม่มีปัญหา
- 40) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการต่อไปในอนาคต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถาม (ผู้บริโภคร)

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด สมผลการก่อสร้าง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและปรับปรุงการดำเนินการด้านการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อประโยชน์ในการศึกษา และนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

เฟื่องฟู เกียรตินัย
ผู้ศึกษา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 7 หน้า แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทั้ง 3 ส่วน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย x ในวงกลมเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

8. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

9. ปัจจุบันท่านอายุ

1) ต่ำกว่า 30 ปี

3) 41 – 50 ปี

2) 30 – 40 ปี

4) มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพสมรส

1) โสด

3) หม้าย หย่าร้าง

2) สมรส

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

4) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

5) สูงกว่าปริญญาตรี

3) อนุปริญญา /ปวส.

6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านประกอบอาชีพ

1) ข้าราชการ/พนักงาน

4) รับจ้างอิสระ

รัฐวิสาหกิจ

5) พ่อบ้าน / แม่บ้าน

2) พนักงานธุรกิจเอกชน

6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3) ธุรกิจส่วนตัว

6. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 20,000 บาท

4) 40,001 – 50,000 บาท

2) 20,000 – 30,000 บาท

5) มากกว่า 50,000 บาท

3) 30,001 – 40,000 บาท

7. ท่านรู้จัก ห้างหุ้นส่วนจำกัดสมผลการก่อสร้าง จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1) หนังสือพิมพ์ | <input type="radio"/> 5) ผู้รับเหมา |
| <input type="radio"/> 2) วิทยุ | <input type="radio"/> 6) รู้จักเอง / ขับรถผ่านร้าน |
| <input type="radio"/> 3) บุคคลในครอบครัวหรือญาติ | <input type="radio"/> 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="radio"/> 4) เพื่อนหรือคนรู้จัก | |
8. ท่านเป็นลูกค้ำของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดสมผลการก่อสร้าง มานานเท่าใด
- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) น้อยกว่า 1 ปี | <input type="radio"/> 3) 3-5 ปี |
| <input type="radio"/> 2) 1-3 ปี | <input type="radio"/> 4) มากกว่า 5 ปี |
9. เหตุใดจึงใจอะไร ที่ทำให้ท่านมาสั่งซื้อสินค้าที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดสมผลการก่อสร้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> 1) มีสินค้าหลากหลายประเภท | <input type="radio"/> 8) สามารถต่อรองราคาได้ |
| <input type="radio"/> 2) มีสินค้าครบตามที่ต้องการ | <input type="radio"/> 9) พนักงานบริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง |
| <input type="radio"/> 3) สั่งซื้อสะดวก ขึ้นตอนไม่ยุ่งยาก | <input type="radio"/> 10) จัดส่งรวดเร็ว ทันเวลา |
| <input type="radio"/> 4) ที่จอดรถสะดวก สบาย | <input type="radio"/> 11) ดูแลส่งเสริมการขาย |
| <input type="radio"/> 5) อยู่ใกล้บ้าน | <input type="radio"/> 12) เป็นทางผ่าน |
| <input type="radio"/> 6) รู้จักกับเจ้าของ / คนในร้าน | <input type="radio"/> 13) อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |
| <input type="radio"/> 7) ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ | |
10. ท่านมาซื้อสินค้าประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) หิน ทราย ดิน ลูกกรัง
 - 2) ปูนซีเมนต์ บล็อก อิฐ เส้า ท่อซีเมนต์ คอนกรีต
 - 3) เหล็กเส้น เหล็กรูป
 - 4) ผลิตภัณฑ์ไม้ วงกบ บานประตู หน้าต่าง
 - 5) สี น้ำมันทาบ้าน ส่วนผสม
 - 6) ท่อพีวีซี อุปกรณ์ประปา
 - 7) กระเบื้อง สุขภัณฑ์ อุปกรณ์ห้องน้ำ บานประตูพีวีซี
 - 8) กระเบื้องมุงหลังคา สังกะสี และอุปกรณ์
 - 9) แผ่นเรียบ แผ่นยิบซั่ม อุปกรณ์ติดตั้ง
 - 10) ศาลพระภูมิ เจ้าที่ และอุปกรณ์
 - 11) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด

สมผลการก่อสร้าง

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และระบุ “ระดับความพึงพอใจ” ที่ท่านได้รับ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องด้านล่างแต่ละข้อเพียงช่อง เดียวให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนประสมทางการตลาด	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. คุณภาพของสินค้า					
2. ความหลากหลายของสินค้า					
3. ความหลากหลายยี่ห้อของสินค้า					
4. การมีสินค้าตัวอย่างให้เลือก					
5. ความครบถ้วนของสินค้า					
6. ความทันสมัยของสินค้า					
7. การมีสินค้าพร้อมขาย					
8. การมีสินค้าใหม่ๆออกสู่ตลาดอยู่เสมอ					
9. การรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้า					
10. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
ด้านราคา					
11. ราคาขายเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า					
12. มีการคิดป้ายราคาชัดเจน					
13. การต่อรองราคาได้					
14. สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก					
15. การให้ส่วนลดเงินสด					
16. การรับชำระโดยใช้บัตรเครดิต					
17. การให้สินเชื่อ					
18. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ส่วนประสมทางการตลาด	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
ด้านการจัดจำหน่าย					
19. ที่จอดรถ					
20. ที่พักรับรองลูกค้า					
21. พื้นที่ในร้าน					
22. ท่าเลที่ตั้งของร้าน					
23. บรรยากาศในร้าน					
24. แสงสว่างในร้าน					
25. ความสะอาดเรียบร้อยของร้าน					
26. การตกแต่งภายในร้าน					
27. การจัดหมวดหมู่ของสินค้าในร้าน					
28. การจัดหน้าร้าน					
29. ป้ายชื่อร้าน สังกัดได้ง่าย					
30. มีบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำไว้บริการ					
31. ความสะดวกรวดเร็วในการสั่งซื้อสินค้า					
32. ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า และตรงตามกำหนดเวลา					
33. จัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามที่สั่งซื้อ					
34. สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง					
35. การบริการของพนักงานจัดส่งสินค้า					
36. อื่นๆ(โปรดระบุ)					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
37. การโฆษณาสินค้าผ่านสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร วารสาร					
38. การนำเสนอผลิตภัณฑ์ในแคตาล็อก และแผ่นพับ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
39. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ เช่น แนะนำสินค้าใหม่					

ส่วนประสมทางการตลาด	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
40. การประชาสัมพันธ์และมีส่วนร่วมส่งเสริมและช่วยเหลือสังคม					
41. การส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม					
42. การจัดแสดงสินค้าให้เห็นวิธีการติดตั้งและการใช้งานจริง					
43. มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					
44. พนักงานมีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
45. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้					
46. พนักงาน มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับสินค้าดี					
47. พนักงานสามารถอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้าได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
48. การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน					
49. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ท่านประสบปัญหา(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

- 1) สินค้ามีให้เลือกน้อย
- 2) สินค้าไม่มีคุณภาพ
- 3) สินค้าขาดตลาด
- 4) สินค้าชำรุด เสียหาย
- 5) การเคลมสินค้าใช้เวลานาน
- 6) การรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้า
- 7) ไม่มีปัญหา
- 8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ปัญหาด้านราคา

- 9) ราคาขายไม่คงที่
- 10) ไม่ติดป้ายบอกราคาชัดเจน
- 11) ต่อรองราคาสินค้าได้ไม่มาก
- 12) ราคาสินค้าแพงกว่าที่อื่น
- 13) ความล่าช้าในการคิดเงินของพนักงาน
- 14) ความผิดพลาดในการรับชำระค่าสินค้าของพนักงาน
- 15) ไม่มีปัญหา
- 16) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ปัญหาด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย

- 17) ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- 18) ป้ายชื่อร้านไม่เห็นอย่างเด่นชัด
- 19) พื้นที่ในร้านไม่กว้างขวาง
- 20) ที่พักรับรองลูกค้าไม่เพียงพอ
- 21) แสงสว่างภายในร้านไม่เพียงพอ
- 22) อากาศในร้านถ่ายเทไม่สะดวก
- 23) หาสินค้ายาก
- 24) ไม่จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่
- 25) การส่งของล่าช้าไม่ตรงตามกำหนด
- 26) ความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้า
- 27) ไม่มีปัญหา

○ 28) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- 29) การส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ
- 30) แคตตาล็อก แผ่นพับ รายละเอียดผลิตภัณฑ์ไม่ครบถ้วน
- 31) จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า
- 32) พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์
- 33) พนักงานพูดจาไม่สุภาพ
- 34) พนักงานไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- 35) พนักงานไม่มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน
- 36) พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า
- 37 พนักงานไม่สามารถอธิบายถึงสินค้าได้อย่างถูกต้อง
- 38) พนักงานไม่สามารถให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- 39) ไม่มีปัญหา
- 40) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการต่อไปในอนาคต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางเฟื่องฟู เจียรนัย
วัน เดือน ปีเกิด	4 มิถุนายน 2507
ประวัติการศึกษา	ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสวนบุญ โฉมปัทม์ ลำพูน ระดับปริญญาตรี ศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2531 - ปัจจุบัน ผู้จัดการร้านเฟื่องวัตสุภัณฑ์ พ.ศ. 2537 - ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายการเงิน ห้างหุ้นส่วนจำกัดสมพลการก่อสร้าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved