



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเพาเวอร์ บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

การศึกษาในครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเพาเวอร์ บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของลูกค้าบริษัทเพาเวอร์ บาย ให้เป็นที่พอใจสูงสุดของลูกค้าต่อไป ดังนั้น ผู้ดำเนินการศึกษาจึงหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยดี และผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

## 1. เพศ

..... (1) ชาย ..... (2) หญิง

## 2. อายุ

..... (1) ต่ำกว่า 20 ปี ..... (2) 20-30 ปี ..... (3) 31-40 ปี

..... (4) 41-50 ปี ..... (5) 50 ปีขึ้นไป

## 3. สถานะครอบครัว

..... (1) โสด ..... (2) สมรส ..... (3) อื่น ๆ

## 4. อาชีพ

..... (1) นักเรียน / นักศึกษา ..... (2) พนักงานบริษัทเอกชน ..... (3) ข้าราชการ

..... (4) รัฐวิสาหกิจ ..... (5) รับจ้างทั่วไป / อาชีพอิสระ ..... (6) ธุรกิจส่วนตัว

..... (7) เกษตรกร ..... (8) อื่นๆ (ระบุ).....

## 5. ระดับการศึกษาสูงสุด

..... (1) มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า..... (2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ..... (3) ปริญญาตรี

(4) สูงกว่าปริญญาตรี

## 6. รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

..... (1) ต่ำกว่า 10,000 บาท ..... (2) 10,001-20,000 บาท ..... (3) 20,001-30,000 บาท

..... (4) 30,001-40,000 บาท ..... (5) มากกว่า 40,000 บาท

## 7. สถานที่อยู่อาศัย

- .....(1) อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ .....(2) อำเภออื่นในจังหวัดเชียงใหม่ (โปรดระบุ).  
 ..... (3) ต่างจังหวัด (โปรดระบุ)

## 8. สินค้าที่ท่านซื้อจากบริษัทเพาเวอร์ บาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- .....(1) โทรศัพท์ .....(2) ผู้เย็น .....(3) เครื่องซักผ้า  
 .....(4) โทรศัพท์มือถือ .....(5) เครื่องคอมพิวเตอร์ .....(6) กล้องถ่ายรูป  
 .....(7) เครื่องเสียง .....(8) เครื่องดนตรี .....(9) เครื่องปรับอากาศ  
 .....(10) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

## 9. นอกจากบริษัทเพาเวอร์ บาย สาขาภาคสวนแก้ว ท่านเคยไปซื้อสินค้าเพาเวอร์ บายสาขาที่ใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- .....(1)สาขา โรบินสันเชียงใหม่ .....(2) สาขา บิ๊กซี เชียงใหม่ .....(3) สาขา บิ๊กซี ลำปาง  
 (4) สาขาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 10. ผู้ใดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าของท่าน

- .....(1) คู่สมรส ..... (2) บุตร ..... (3) เพื่อน  
 ..... (4) พนักงานสาธิตสินค้า .....(5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 11. ท่านรู้จักบริษัทเพาเวอร์ บาย จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- .....(1) โทรศัพท์ ..... (2) วิทยุ ..... (3) นิตยสาร  
 .....(4)หนังสือพิมพ์ ..... (5)ป้ายโฆษณา ..... (6) พนักงานสาธิตสินค้า  
 .....(7) เพื่อนหรือคนรู้จัก .....(8) ป้ายโฆษณา/ คัทเอ้าท์ .....(9) ไปปลีก  
 .....(10) อินเทอร์เน็ต .....(11) บุคคลในครอบครัว หรือญาติ  
 ..... (12) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 12. บริการที่ท่านมาใช้บริการที่บริษัทเพาเวอร์ บาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ..... (1) ซื้อสินค้า .....(2) ช่อมสินค้า ..... (3) ล้างอัดรูป  
 ..... (4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 13. ท่านใช้บริการบริษัทเพาเวอร์ บาย มานานแค่ไหน

- .....(1) ต่ำกว่า 1 ปี .....(2) มากกว่า 1 ปี-2 ปี ..... (3) มากกว่า 2 ปี -3 ปี  
 .....(4) มากกว่า 3 ปี-4 ปี .....(4) มากกว่า 4 ปี- 5 ปี ..... (5) 5 ปีขึ้นไป

## 14. ท่านซื้อสินค้าที่บริษัทเพาเวอร์ บาย ด้วยวิธีใด

- .....(1) เงินสด .....(2) บัตรเครดิต  
 .....(3) ผ่อนชำระผ่านบัตร  
 .....(3.1) บัตรเครดิต ระยะเวลา (โปรดระบุ) .....เดือน  
 .....(3.2) บัตรเพาเวอร์ บาย ระยะเวลา (โปรดระบุ).....เดือน

## 15. การส่งเสริมการขายที่ท่านสนใจ /ชอบ

- .....(1) ของแถม ..... (2) ลดราคา ..... (3) ชิงโชค  
 .....(4) สะสมแต้ม ..... (5) จัดรายการผ่อน 0% .....(6) จัดบูทจัดรายการ  
 ..... (7) สินค้าเก่าแลกสินค้าใหม่ ..... (12) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 16. เหตุผลที่ท่านสนใจมาใช้บริการที่เพาเวอร์บาย

- .....(1) รายการส่งเสริมการขายน่าสนใจ .....(2) มีบริการของพนักงานขาย  
 .....(3) สถานที่สะดวก .....(4) สินค้าครบทุกประเภท  
 ..... (5) สินค้ามีหลายยี่ห้อให้เลือก .....(6) มีบริการที่รวดเร็ว  
 .....(7) วิธีการผ่อนชำระไม่ยุ่งยาก .....(8) สามารถจัดส่งสินค้าได้ตามจังหวัดที่มีเพาเวอร์บาย ตั้งอยู่  
 .....(9) มีอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนต่ำ ..... (10) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่**

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ					
1.1 คุณภาพของสินค้า					
1.2 ความหลากหลายของสินค้า					
1.3 ความหลากหลายของยี่ห้อ					
1.4 การมีสินค้าตัวอย่างให้ทดลอง					
1.5 ความครบถ้วนของสินค้า (รุ่น / ขนาด)					
1.6 ความทันสมัยของสินค้า					
1.7 การมีสินค้าพร้อมขาย					
1.8 เงื่อนไขการรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้า					
1.9 บริการหลังการขาย					
1.10 การรับประกันสินค้า					
1.11 บริการส่งสินค้าถึงบ้าน					
1.12 บริการติดตั้งสินค้าถึงบ้าน					
1.13 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2. ด้านราคา</b>					
2.1 ราคาสินค้า (ตามยี่ห้อ, รุ่นสินค้า)					
2.2 การคิดป้ายราคาที่ชัดเจน					
2.3 สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก					
2.4 การชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต					
2.5 บริการผ่อนชำระค่าสินค้า					
2.6 อัตราดอกเบี้ย					
2.7 เงินดาวน์					
2.8 วงเงินในการซื้อสินค้า					
2.9 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>3. ด้านช่องทางการให้บริการ/สถานที่</b>					
3.1 ที่จอดรถ					
3.2 การจัดหมวดหมู่สินค้า					
3.3 การจัดหน้าร้าน					
3.4 เวลาเปิด-ปิด					
3.5 ทำเลที่ตั้งของร้าน ในศูนย์การค้า					
3.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 การโฆษณา					
4.2 การส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม					
4.3 การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรเดอวันการ์ด (The 1 Card) เพื่อแลกของรางวัล					
4.4 มีการลดราคาพิเศษตามเทศกาล					
4.5 มีเอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน					
4.6 มีกาจัดรายการส่งเสริมการขายของสินค้าเฉพาะอย่าง					
4.7 มีการบริการให้ผ่อนชำระสินค้า 0 % ของสินค้าจัดรายการ					
4.8 มีบริการส่งสินค้าฟรี					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.9 มีบริการติดตั้งสินค้าฟรี					
4.10 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>5. ด้านบุคคล/พนักงาน</b>					
5.1 จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า					
5.2 ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
5.3 พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
5.4 พนักงานมีความชำนาญและความรู้เกี่ยวกับสินค้า					
5.5 พนักงานอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยของสินค้า					
5.6 พนักงานให้บริการและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า					
5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว					
5.8 พนักงานมีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการ					
5.9 การบริการของพนักงานอย่างเสมอภาค					
5.10 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>6. ด้านกระบวนการในการให้บริการ</b>					
6.1 ขบวนการในการให้สมัครและอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วและถูกต้อง					
6.2 มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน					
6.3 การส่งสินค้าอย่างถูกต้อง					
6.4 การส่งสินค้าตรงตามเวลา					
6.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
7.1 ความกว้างขวางและสะอาดของร้าน					
7.2 ความเป็นระเบียบและเป็นหมวดหมู่ ของสินค้า/บริการ					
7.3 ความสะดวกของสถานที่จอดรถ					
7.4 ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์					
7.5 การตกแต่งร้านและบรรยากาศภายในร้าน					
7.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

**ส่วนที่ 3** ปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเพาเวอร์ บาย สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับปัญหาที่ท่านประสบในส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเพาเวอร์ บาย สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ (สามารถตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- .....1.1 มีเจ้าหน้าที่เลือกน้อย
- .....1.2 ไม่มีรุ่นที่ต้องการ
- .....1.3 สินค้าล้าสมัย
- .....1.4 ยี่ห้อที่จำหน่ายไม่เป็นที่รู้จัก
- .....1.5 การบริการหลังการขายไม่ดี
- .....1.6 เงื่อนไขการรับเปลี่ยนสินค้าไม่เหมาะสม
- .....1.7 สินค้าขาดตลาด
- .....1.8 การซ่อมสินค้าใช้เวลานาน
- .....1.9 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 2. ด้านราคา (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)**
- .....2.1 ราคาขายแพงกว่าที่อื่น
- .....2.2 ราคาต่อรองไม่ได้
- .....2.3 ค่าบริการติดตั้งแพง



- .....2.4 ไม่มีส่วนลดเงินสด
- .....2.5 การผ่อนชำระสามารถผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิต บาย เพียงอย่างเดียว
- .....2.6 ราคาสินค้าไม่คงที่
- .....2.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

### 3. ด้านช่องทางการให้บริการ/สถานที่ (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- .....3.1 สถานที่จอดรถไม่สะดวก
- .....3.2 ป้ายชื่อร้าน ไม่เห็นอย่างชัดเจน
- .....3.3 พื้นที่ในร้านไม่กว้างขวาง
- .....3.4 แสงสว่างภายในร้านไม่เพียงพอ
- .....3.5 มีจำนวนสาขาให้บริการน้อย
- .....3.7 ไม่จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่ หาสินค้ายาก
- .....3.8 สถานที่ตั้งบริษัท ไม่สะดวกในการติดต่อ
- .....3.9 ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ยาก
- .....3.10 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

### 4. ด้านการส่งเสริมการขาย (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- .....4.1 การโฆษณา มีน้อย ไม่น่าสนใจ
- .....4.2 การส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ
- .....4.3 ไม่มีการเข้าร่วมรายการส่งเสริมการขาย สำหรับสินค้าที่ต้องการ
- .....4.4 สินค้าที่จัดรายการผ่อนชำระ 0% ไม่น่าสนใจ
- .....4.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

### 5. ด้านบุคคล/พนักงาน (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- .....5.1 พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้สินค้าอย่างถูกต้อง
- .....5.2 พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ
- .....5.3 พนักงานแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าล่าช้า
- .....5.4 พนักงานมีความไม่น่าเชื่อถือและไม่ซื่อสัตย์
- .....5.5 พนักงานให้ข้อมูลไม่ชัดเจน
- .....5.6 พนักงานบริการ ไม่เพียงพอในบางจุด
- .....5.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

### 6. ด้านกระบวนการในการให้บริการ (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- .....6.1 พนักงานให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ล่าช้า
- .....6.2 ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อ





## ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต

บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด  
919/555 อาคารเซาท์ทาวเวอร์ ชั้น 11  
ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทร. 206 9300  
โทรสาร. 630-1651-53  
INTERNET : <http://www.powerbuy.co.th>

1 กันยายน 2549

เรื่อง ขออนุญาตทำวิจัยศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด  
บริการ ของบริษัทเพาเวอร์ บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่

ตามที่ นางสาวกณณิกา ณะวัฒน์ ขออนุญาตทำวิจัยศึกษา ความพึงพอใจของ  
ลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเพาเวอร์ บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว  
จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ในหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจ  
ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของบริษัทเพาเวอร์ บาย จำกัด สาขาภาคสวน  
แก้ว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุง ส่วนประสมการตลาดบริการ ให้ดีขึ้น

บริษัทฯ พิจารณาเห็นแล้วว่า การศึกษาดังกล่าว เป็นประโยชน์กับบริษัทเพาเวอร์  
บาย จำกัด จึงอนุญาตให้ทำวิจัย ศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางพวงเพชร พฤษศิริสมบัติ)

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายปฏิบัติการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกนิษฐา ณะวัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด	5 มิถุนายน 2510
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การบัญชี) โรงเรียนพานิชการเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2531 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารงานบุคคล) มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2533
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2534 หัวหน้าแผนกบุคคลบริษัทต้นตราภัณฑ์ จำกัด พ.ศ. 2537 หัวหน้าแผนกบุคคล บริษัทซี อารี เชียงใหม่ (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2540 ผู้จัดการสาขา บริษัทเพาเวอร์ บาย สาขาภาคสวนแก้ว จำกัด พ.ศ. 2547 ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ภาคเหนือ บริษัทเพาเวอร์ บาย จำกัด พ.ศ. 2548 ผู้อำนวยการเขต ฝ่ายปฏิบัติการต่างจังหวัด บริษัทเพาเวอร์ บาย จำกัด