



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้าน เดอะ ดอลส์ เฮ้าส์
สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้
ศึกษาขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นางสาวอังคณา กองมงคล
นักศึกษาระดับปริญญาโท

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 5 หน้า

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม
การตลาดค้าปลีกของร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 และสาขา 2
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม
การตลาดค้าปลีกของร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา และสาขา 2

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

- 1) เพศ
 1. ชาย 2. หญิง
- 2) อายุ
 1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21 – 30 ปี
 3. 31 – 40 ปี 4. 41 ปี ขึ้นไป
- 3) ระดับการศึกษาสูงสุด
 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรี
 5. ปริญญาโท 6. สูงกว่าปริญญาโท
 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
- 4) อาชีพปัจจุบันของท่านคือ
 1. นักเรียน นักศึกษา 2. ข้าราชการ
 3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน
1. ไม่เกิน 5,000 บาท 2. 5,001 – 10,000 บาท 3. 10,001 - 15,000 บาท
4. 15,001 – 20,000 บาท 5. 20,001 – 25,000 บาท 6. 25,001 – 50,000 บาท
7. มากกว่า 50,001 บาท
- 6) ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าที่ร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ เฉลี่ยต่อครั้ง
1. น้อยกว่า 500 บาท 2. 501 – 1,000 บาท 3. 1,001 – 1,500 บาท
4. 1,501 – 2,000 บาท 5. 2,001 – 2,500 บาท 6. มากกว่า 2,500 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกของร้าน เดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านการจัดหมวดหมู่สินค้า					
1. มีการจัดหมวดหมู่เสื้อผ้าอย่างเป็นระเบียบ					
2. ความหลากหลายของรูปแบบเสื้อผ้า					
3. เสื้อผ้ามีเนื้อผ้าที่มีคุณภาพดี					
4. แบบของเสื้อผ้าสวยงาม ทันสมัย					
5. มีจำนวนรูปแบบและขนาดเสื้อผ้าและของรองเท้าให้ลูกค้าอย่างเพียงพอต่อความต้องการซื้อ					
6. มีความหลากหลายของสีสันทันของเสื้อผ้า					
ปัจจัยด้านการบริการและบรรยากาศในร้าน					
1. ภาพลักษณ์ของร้านดี เป็นที่รู้จัก					
2. มีป้ายชื่อร้านขนาดใหญ่ สังกะตเห็นได้ง่าย					
3. มีการตกแต่งร้านสวยงาม ทันสมัย					
4. มีพื้นที่กว้างขวาง วางเสื้อผ้าไม่แออัด					
5. พนักงานให้การบริการแก่ลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
6. พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7. พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
8. ภาพลักษณ์ของร้านเป็นที่น่าเชื่อถือ					
ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาสินค้ามีให้เลือกหลายระดับราคา					
1. ราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพ					
2. มีป้ายแสดงราคาชัดเจน					
3. มีระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
4. มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อหลายชิ้น					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด					
2. การให้ส่วนลดพิเศษในเทศกาลต่างๆ เช่น ปีใหม่					
3. มีคูปองให้ลูกค้าเพื่อเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าครั้งต่อไป					
4. มีการสะสมแต้มเพื่อแลกซื้อสินค้า					
5. มีการชิงรางวัลในโอกาสสำคัญของร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์					
6. แจกของที่ระลึกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ					
7. การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบปลิว					
8. มีการรับประกันสินค้า สามารถเปลี่ยนกรณีสินค้ามีปัญหา					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
1. ที่ตั้งร้านอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง					
2. เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการใช้บริการ/ซื้อสินค้า					
3. ความเพียงพอของห้องลองเสื้อผ้า					
4. สถานที่จอดรถสะดวก					
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีก
ของร้านเดอะ คอลด์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1) ท่านคิดว่าการมาซื้อสินค้าในร้านเดอะ คอลด์ เฮาส์ ท่านประสบกับปัญหาในด้านใดบ้าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีก	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านการจัดหมวดหมู่สินค้า					
1. เสื้อผ้าจัดวางไม่เป็นระเบียบ ไม่จัดเป็นหมวดหมู่					
2. รูปแบบของเสื้อผ้าไม่มีความหลากหลายในการเลือกซื้อ					
3. เสื้อผ้ามีเนื้อผ้าที่คุณภาพไม่ดี ซ้ำชุด หรือมีตำหนิ					
4. แบบของเสื้อผ้าไม่สวยงาม ล้าสมัย					
5. จำนวนของรูปแบบและขนาดเสื้อผ้าและของรองเท้าให้ลูกค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการซื้อ					
6. สีสนของเสื้อผ้าไม่มีความหลากหลาย					
ปัจจัยด้านการบริการและบรรยากาศในร้าน					
1. ร้านยังไม่เป็นที่รู้จัก และน่าเชื่อถือ					
2. ป้ายชื่อร้านสังเกตเห็นได้ยาก					
3. การตกแต่งร้าน ไม่สวยงาม ล้าสมัย					
4. พื้นที่คับแคบ จัดวางเสื้อผ้าแออัด					
5. พนักงานบริการลูกค้าไม่ดีและไม่เอาใจใส่					
6. พนักงานไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการทันที					
7. พนักงานไม่เพียงพอ ทำให้เสียเวลารอนาน					
8. ภาพลักษณ์ของร้านไม่เป็นที่น่าเชื่อถือ					
ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาสินค้าไม่มีให้เลือกหลายระดับ					
2. ราคาแพง ไม่เหมาะสมกับคุณภาพ					
3. ไม่มีป้ายแสดงราคาที่ชัดเจน					
4. ไม่มีระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีก	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. ไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าหลายชิ้น					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. ไม่มีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด					
2. ไม่มีการให้ส่วนลดพิเศษในเทศกาลต่างๆ เช่น ปีใหม่					
3. ไม่มีคู่มือให้ลูกค้าเพื่อเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าครั้งต่อไป					
4. ไม่มีการสะสมแต้มเพื่อแลกซื้อสินค้า					
5. ไม่มีการชิงรางวัลในโอกาสสำคัญของร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์					
6. ไม่มีการแจกของที่ระลึกในโอกาสพิเศษต่างๆ					
7. ไม่มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว					
8. ไม่มีการรับประกันสินค้า เช่น สามารถเปลี่ยนกรณีสินค้ามีปัญหา					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
1. ที่ตั้งร้านไม่สะดวกต่อการเดินทาง					
2. เวลาเปิด-ปิดไม่สะดวกต่อการใช้บริการ					
3. ห้องสำหรับลองเสื้อผ้าไม่เพียงพอ					
4. สถานที่จอดรถไม่สะดวก					
5. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					

2) ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขานี้ อย่างไรบ้าง

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพ 1 แสดงร้านเดอะ คอลด์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) ตั้งอยู่เลขที่ 14/26-27 ถนนนิมมานเหมินท์ ซอย 4 โครงการพรมินาค อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์ © โดย Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพ 2 แสดงสินค้าภายในร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์)



ภาพ 3 แสดงสินค้าภายในร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์)



ภาพ 4 แสดงร้านเดอะ ดอลล์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) ตั้งอยู่ที่โครงการรวมคอมเพลกซ์ เชียงใหม่ บิสิเนส พาร์ค อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



ภาพ 5 แสดงสินค้าภายในร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)



ภาพ 6 แสดงสินค้าภายในร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)



ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ** นางสาวอังคณา กองมงคล
- วัน เดือน ปี เกิด** 14 มีนาคม 2522
- ประวัติการศึกษา** พ.ศ. 2541 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
โรงเรียนเชิงคำวิทยาคม อ.เชิงคำ จ.พะเยา
- พ.ศ. 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประวัติการทำงาน** พ.ศ. 2545 – 2547
บริษัท สยามมันดาเลย์ จำกัด
- พ.ศ. 2547 – 2548
บริษัท ศรีเอทีพี คิงดอม จำกัด
- พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน
บริษัท เอเชีย นิวส์ ว็อง จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved