



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการซื้อที่นอนคุณภาพสูงของลูกค้าร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อที่นอนคุณภาพสูงของลูกค้าร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้สนใจต่อไป

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลูกค้าของร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ ที่เคยซื้อที่นอนคุณภาพสูงอย่างน้อย 1 หลัง

ที่นอนคุณภาพสูง หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่นอนที่มีราคาตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป ได้แก่ ยี่ห้อสลัมเบอร์แลนด์ ดันลื้อปฟิลโล่ และเซอร์ตรา

แบบสอบถามนี้มีจำนวนทั้งหมด 13 หน้า ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมของลูกค้าในการซื้อที่นอนคุณภาพสูง

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลึกที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่นอนระดับ

คุณภาพสูงจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการซื้อที่นอนของลูกค้า

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความ

ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

นายเจริญ สิริโสภณพนิช

ผู้ทำการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าตัวเลือกที่เป็นคำตอบของท่านหรือ
เติมคำลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ไม่เกิน 24 ปี 2) 25 - 34 ปี
 3) 35-44 ปี 4) 45 - 54 ปี
 5) 55 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส
 3) อื่นๆ.....

4. วุฒิการศึกษาสูงสุดของท่าน

- 1) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
 3) ปวส. หรืออนุปริญญา 4) ปริญญาตรี
 5) สูงกว่าปริญญาตรี 6) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- 1) ไม่เกิน 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท
 3) 20,001-30,000 บาท 4) 31,001-40,000 บาท
 5) 40,001-50,000 บาท 6) 50,001 บาทขึ้นไป

6. อาชีพหลักของท่าน

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) พนักงาน/ผู้บริหารในธุรกิจเอกชน
 3) เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ/ค้าขาย 4) รับจ้างทั่วไป
 5) พ่อบ้าน/แม่บ้าน 6) นักเรียน/นักศึกษา
 7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าในการซื้อที่นอนคุณภาพสูง

7. ท่านเคยซื้อที่นอนคุณภาพสูงยี่ห้ออะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) สลัมเบอร์แลนด์ 2) คันท็อปฟิลโล่
 3) เซอร์ตรา 4) อื่น (โปรดระบุ).....

8. ท่านซื้อที่นอนคุณภาพสูงขนาดใด

- 1) ที่นอนขนาด 3.5 ฟุต (Single Size) 2) ที่นอนขนาด 5 ฟุต (Queen Size)
 3) ที่นอนขนาด 6 ฟุต (King Size) 4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านซื้อที่นอนคุณภาพสูงที่ระบุในข้อ 8 ในช่วงราคาใด

- 1) 10,000 - 15,000 บาท 2) 15,001- 20,000 บาท
 3) 20,001 - 25,000 บาท 4) 25,001- 30,000 บาท
 5) 30,001 บาทขึ้นไป 7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านคิดว่าที่นอนคุณภาพสูงยี่ห้อที่ท่านเคยใช้มีข้อดีในเรื่องใด (ตอบเพียงยี่ห้อเดียวและข้อดีเพียงข้อเดียว)

- 1) สลัมเบอร์แลนด์ 1 ที่นอนมีโครงสร้างหนาแน่นพิเศษด้วยจำนวนสปริง 1,500-3,600 ตัว
 2) คันท็อปฟิลโล่ 1 ที่นอนนุ่มแน่นนอนสบายด้วยสปริงที่มีรูปทรงเหมือนไม้ไผ่ และชั้นยางพาราธรรมชาติ
 3) เซอร์ตรา 1 ที่นอนอ่อนนุ่มสบายด้วยสปริงรูปทรงถึงเบียร์
 4) อื่นๆ(โปรดระบุ).....
 1
 2
 3
 4

11. ท่านมักเลือกซื้อที่นอนคุณภาพสูงสีใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)
- 1) สีครีม 2) สีเหลือง
- 3) สีขาว 4) สีชมพู
- 5) อื่นๆ(โปรดระบุ).....
12. เหตุผลที่ท่านซื้อที่นอนคุณภาพสูง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) ต้องการที่นอนที่นอนสบาย ไม่ปวดหลัง ปวดเอว
- 2) ต้องการที่นอนที่ไม่เก็บฝุ่นและทำความสะอาดง่ายไม่เป็นไรฝุ่น
- 3) เพื่อเป็นของขวัญให้ผู้อื่นในโอกาสต่างๆ
- 4) ต้องการใช้ที่นอนที่มีความทนทานใช้ได้นานกว่า10ปี
- 5) ต้องการซื้อที่นอนใหม่เพื่อเปลี่ยนแทนของเดิมที่เก่าแล้ว
- 6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
13. ท่านสะดวกที่จะเลือกซื้อที่นอนคุณภาพสูงในวันใดมากที่สุด (ตอบได้เพียงข้อเดียว)
- 1) วันธรรมดา (จันทร์- ศุกร์) 2) วันเสาร์-อาทิตย์
- 3) วันหยุดนักขัตฤกษ์ 4) อื่นๆ(โปรดระบุ).....
14. ช่วงเวลาใดที่ท่านสะดวกที่จะไปเลือกซื้อที่นอนคุณภาพสูงมากที่สุด(ตอบได้เพียงข้อเดียว)
- 1) 08.00 น- 11.00 น 2) 11.01 น- 14.00 น
- 3) 14.01 น- 17.00 น 4) 17.01 น- 20.00 น
- 5) อื่นๆ(โปรดระบุ).....
15. ท่านต้องการใช้ที่นอนคุณภาพสูงนานเท่าไรจึงจะเปลี่ยนที่นอนครั้งต่อไป
- 1) นานกว่า 5 ปี 2) นานกว่า 7 ปี
- 3) นานกว่า 10 ปี 4) นานกว่า 15 ปี
- 5) อื่นๆ(โปรดระบุ).....
16. นอกจากบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์แล้ว ท่านเลือกซื้อที่นอนคุณภาพสูงจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) ห้างสรรพสินค้า เช่น เซ็นทรัลลาดพร้าว โรบินสันแอร์พอร์ต
- 2) ร้านขายสินค้าเฉพาะเฟอร์นิเจอร์เช่น ร้าน เอส.บี เฟอร์นิเจอร์ ร้านรุ่งเรืองเฟอร์นิเจอร์
- 3) ร้านค้าวัสดุก่อสร้างและสินค้าเกี่ยวกับการตกแต่งบ้านและของใช้ภายในบ้าน เช่น บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ บริษัท อินเด็กซ์ ลีฟวิ่งมอลล์
- 4) ห้างโมเดิร์นเทรด เช่น คาร์ฟูร์ บิ๊กซี โลตัส
- 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

17. ท่านตัดสินใจไปซื้อที่นอนคุณภาพสูงจากร้านค้าในข้อ16 เพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า

1 ข้อ)

- 1) เป็นร้านค้าที่อยู่ในแหล่งชุมชนไปมาสะดวกและมีที่จอดรถสะดวก
- 2) รู้จักเจ้าของ
- 3) เป็นร้านค้าที่มีชื่อเสียงรู้จักกันทั่วไป
- 4) เป็นร้านค้าที่อยู่ในห้างสรรพสินค้า
- 5) เป็นร้านค้าที่มีสินค้าครบ
- 6) มีส่วนลดให้ลูกค้า
- 7) สามารถผ่อนชำระได้ด้วยบัตรเครดิตต่างๆ
- 8) มีการรับประกัน
- 9) มีการจัดรายการส่งเสริมการขายเป็นประจำ
- 10) เป็นร้านค้าที่มีภาพลักษณ์ดี
- 11) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

18. ข้อมูลจากแหล่งใดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่นอนคุณภาพสูงของท่าน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) พนักงานขายที่ร้าน
- 2) หนังสือพิมพ์
- 3) โทรทัศน์
- 4) วิทยุ
- 5) แผ่นพับ,ใบปลิว
- 6) อินเทอร์เน็ต
- 7) ป้ายโฆษณา
- 8) พนักงานขาย
- 9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

19. ผู้ใดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ ที่นอนคุณภาพสูงของท่านในแต่ละครั้ง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ตัวท่านเอง
- 2) คู่สมรส
- 3) บุตร/ธิดา
- 4) เพื่อน/ญาติ
- 5) บิดา/มารดา
- 6) ป้ายโฆษณา
- 7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

20. ท่านจ่ายเงินซื้อที่นอนคุณภาพสูงด้วยวิธีการใด

- 1) เงินสด
- 2) เงินผ่อน
- 3) ผ่านบัตรเครดิต
- 4) เงินสดส่วนหนึ่งและผ่อนชำระที่ค้างชำระ
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

21. ท่านซื้อที่นอนคุณภาพสูงครั้งสุดท้ายเมื่อใด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) 1 ปีที่แล้ว | <input type="checkbox"/> 2) 2 ปีที่แล้ว |
| <input type="checkbox"/> 3) 3 ปีที่แล้ว | <input type="checkbox"/> 4) 4 ปีที่แล้ว |
| <input type="checkbox"/> 5) 5 ปีที่แล้ว | <input type="checkbox"/> 6) 6 ปีที่แล้ว |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

22. ท่านชอบการส่งเสริมการขายที่นอนคุณภาพสูงแบบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) การลดราคา | <input type="checkbox"/> 2) ของแจก หรือของแถม |
| <input type="checkbox"/> 3) การชิงโชค | <input type="checkbox"/> 4) การสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

23. ท่านชอบของแถมชนิดใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) หมอนหนุนโยสึงเคราะห์ | <input type="checkbox"/> 2) ผ้าปูที่นอน |
| <input type="checkbox"/> 3) ผ้าคลุมที่นอน | <input type="checkbox"/> 4) ผ้าขนหนู |
| <input type="checkbox"/> 5) ผ้ารองกันเปื้อน | <input type="checkbox"/> 6) ผ้าห่ม |
| <input type="checkbox"/> 7) หมอนข้าง | <input type="checkbox"/> 8) ที่นอนปิกนิก |
| <input type="checkbox"/> 9) หมอนสุขภาพ | <input type="checkbox"/> 10) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

24. ถ้าท่านจะต้องซื้อที่นอนคุณภาพสูงท่านจะซื้อด้วยสาเหตุใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ที่นอนเก่าเสีย/ยุบตัว | <input type="checkbox"/> 2) ที่นอนเก่าหมดอายุการรับประกัน |
| <input type="checkbox"/> 3) ที่นอนเก่าเปื้อน | <input type="checkbox"/> 4) ซื้อเตียงหลังใหม่ |
| <input type="checkbox"/> 5) ต้องการเปลี่ยนที่นอนรุ่นใหม่ | <input type="checkbox"/> 6) ซื้อให้เป็นของขวัญ |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ(โปรดระบุ)..... | |

25. ถ้าท่านต้องการเปลี่ยนที่นอนคุณภาพสูงหลังใหม่ท่านจะซื้อยี่ห้อใด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ดันล๊อปฟิลโต้ | <input type="checkbox"/> 2) สลัมเบอร์แลนด์ |
| <input type="checkbox"/> 3) เซอร์ตรา | <input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปึกที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่นอนคุณภาพสูงจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปึก หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรและการนำเสนอสินค้าและบริการ

คำชี้แจง อ่านข้อความข้างล่างต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่ามีระดับความสำคัญมากน้อยเพียงใดในการตัดสินใจซื้อที่นอนคุณภาพสูงจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำเครื่องหมาย ○ ล้อมรอบตัวเลขในช่องที่ท่านเลือกเพียงข้อละ 1 ตัวเลข

ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปึก	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีความหลากหลายของรูปแบบที่นอน	5	4	3	2	1
2. ที่นอนมีคุณสมบัติป้องกันไรฝุ่น	5	4	3	2	1
3. ที่นอนมีการรับประกันขั้นต่ำ 10 ปี	5	4	3	2	1
4. มีสีและขนาดของที่นอนให้เลือกหลากหลายครบทุกขนาดเช่น 3.5 ฟุต, 5 ฟุต, 6 ฟุต	5	4	3	2	1
5. ที่นอนมีโครงสร้างเป็นสปริงเสริมยางพาราและฟองน้ำแน่น ที่นอนสบายไม่ปวดหลัง ปวดเอว	5	4	3	2	1
6. ที่นอนมีโครงสร้างเป็นสปริงเสริมฟองน้ำและใยสังเคราะห์นุ่ม ที่นอนสบายไม่ปวดหลัง ปวดเอว	5	4	3	2	1
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1

ปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีก	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านราคา (Price)					
8. ที่นอนมีหลายระดับราคาให้เลือก	5	4	3	2	1
9. มีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน	5	4	3	2	1
10. มีส่วนลดให้ลูกค้า	5	4	3	2	1
11. มีการรับชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต	5	4	3	2	1
12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place)					
13. มีที่นอนคุณภาพสูงวางขายค่อนข้างครบและไม่ขาดตลาด	5	4	3	2	1
14. มีสถานที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอสำหรับลูกค้า	5	4	3	2	1
15. มีบริการจัดส่งที่นอนที่ถูกต้องและรวดเร็ว	5	4	3	2	1
16. พื้นที่ร้านค้ากว้างขวางไม่อึดอัด อากาศถ่ายเทสะดวก	5	4	3	2	1
17. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
18. มีการโฆษณาที่นอนคุณภาพสูงผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร อย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
19. มีการส่งแผ่นพับแนะนำสินค้าใหม่และรายการที่นอนแบบต่างๆถึงที่บ้านให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1

ปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีก	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อ					
20. มีการส่งเสริมการขายเช่นการลดราคา มีของแถม อย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
21. มีการให้ลูกค้าทดสอบสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อ	5	4	3	2	1
22. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร (People)					
23. พนักงานขายให้คำแนะนำเกี่ยวกับที่นอน ระดับคุณภาพสูงได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1
24. พนักงานขายมีความสุภาพเรียบร้อยและเป็นกันเอง	5	4	3	2	1
25. พนักงานขายมีความสามารถในการตอบคำถาม เกี่ยวกับที่นอนคุณภาพสูงและการรับฟังความต้องการของลูกค้า	5	4	3	2	1
26. มีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอ	5	4	3	2	1
27. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
ด้านการนำเสนอสินค้า (Presentation)					
28. มีการนำเสนอที่นอนที่สวยงามสะดุดตา	5	4	3	2	1
29. มีจัดการแสดงของแถมคู่กับที่นอนให้เห็นชัดเจน	5	4	3	2	1
30. แนวคิดการจัดร้านทันสมัยสวยงาม เช่น มีการจัดแสดงเฟอร์นิเจอร์และที่นอนผสมผสานกับบรรยากาศภายในร้าน	5	4	3	2	1

ปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีก	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการนำเสนอสินค้า (Presentation) ต่อ					
31. การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับที่นอนที่ร้านค้าเพื่อสร้างความสนใจ	5	4	3	2	1
32. มีการจัดวางเรียงที่นอนเป็นหมวดหมู่ทำให้เลือกหาที่นอนง่าย	5	4	3	2	1
33. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1

**ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการซื้อที่นอนคุณภาพสูงจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์
เซ็นเตอร์จังหวัดเชียงใหม่**

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยต่างๆต่อไปนี้ว่าเป็นปัญหามากน้อยเพียงใดในการซื้อที่นอน
คุณภาพสูงจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์ ทำเครื่องหมาย ล้อมรอบตัวเลขในช่องที่ท่านเลือก
เพียงข้อละ 1 ตัวเลข

ปัจจัยส่วนประสมการคัดเลือก	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. รูปแบบของที่นอนไม่มีความหลากหลาย	5	4	3	2	1
2. ที่นอนไม่มีคุณสมบัติป้องกันไรฝุ่น	5	4	3	2	1
3. ระยะเวลาการรับประกันของที่นอนต่ำกว่า10ปี	5	4	3	2	1
4. ไม่มีสีและขนาดของที่นอนให้เลือกหลากหลายครบทุกขนาดเช่น 3.5 ฟุต, 5 ฟุต, 6 ฟุต	5	4	3	2	1
5. ที่นอนไม่มีโครงสร้างเป็นสปริงเสริมยางพาราและฟองน้ำแน่น ที่นอนสบายไม่ปวดหลังปวดเอว	5	4	3	2	1
6. ที่นอนไม่มีโครงสร้างเป็นสปริงเสริมฟองน้ำและใยสังเคราะห์นุ่ม ที่นอนสบายไม่ปวดหลังปวดเอว	5	4	3	2	1
ด้านราคา (Price)					
7. ที่นอนไม่มีหลายระดับราคาให้เลือก	5	4	3	2	1
8. ป้ายบอกราคาที่นอนไม่ชัดเจน	5	4	3	2	1
9. ไม่มีส่วนลดให้ลูกค้า	5	4	3	2	1
10. ไม่มีการรับชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต	5	4	3	2	1

ปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีก	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place)					
11. ที่นอนคุณภาพสูงมีวางขายไม่ครบและขาดตลาด	5	4	3	2	1
12. ไม่มีสถานที่จอดรถที่สะดวกและไม่เพียงพอสำหรับให้ลูกค้า	5	4	3	2	1
13. ไม่มีบริการจัดส่งที่นอนที่ถูกต้องและรวดเร็ว	5	4	3	2	1
14. พื้นที่ร้านค้าคับแคบ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก	5	4	3	2	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
15. ไม่มีการโฆษณาที่นอนคุณภาพสูงผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร อย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
16. ไม่มีการส่งแผ่นพับแนะนำสินค้าใหม่และรายการที่นอนแบบต่างๆถึงที่บ้านให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
17. ไม่มีการส่งเสริมการขายเช่นการลดราคา มีของแถมอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
18. ไม่มีการให้ลูกค้าทดสอบสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อ	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร (People)					
19. ไม่มีพนักงานขายให้คำแนะนำเกี่ยวกับที่นอนระดับคุณภาพสูงอย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1
20. พนักงานขายไม่มีความสุภาพเรียบร้อยและไม่เป็นกันเอง	5	4	3	2	1

ปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีก	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place)					
11. ที่นอนคุณภาพสูงมีวางขายไม่ครบและขาดตลาด	5	4	3	2	1
12. ไม่มีสถานที่จอดรถที่สะดวกและไม่เพียงพอสำหรับให้ลูกค้า	5	4	3	2	1
13. ไม่มีบริการจัดส่งที่นอนที่ถูกต้องและรวดเร็ว	5	4	3	2	1
14. พื้นที่ร้านค้าคับแคบ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก	5	4	3	2	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
15. ไม่มีการโฆษณาที่นอนคุณภาพสูงผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร อย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
16. ไม่มีการส่งแผ่นพับแนะนำสินค้าใหม่และรายการที่นอนแบบต่างๆถึงที่บ้านให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
17. ไม่มีการส่งเสริมการขายเช่นการลดราคา มีของแถมอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
18. ไม่มีการให้ลูกค้าทดสอบสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อ	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร (People)					
19. ไม่มีพนักงานขายให้คำแนะนำเกี่ยวกับที่นอนระดับคุณภาพสูงอย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1
20. พนักงานขายไม่มีความสุภาพเรียบร้อยและไม่เป็นกันเอง	5	4	3	2	1

ปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีก	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร (People)					
21. พนักงานขายไม่มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับที่นอนคุณภาพสูงและการรับฟังความต้องการของลูกค้า	5	4	3	2	1
22. ไม่มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการลูกค้า	5	4	3	2	1
ด้านการนำเสนอสินค้า (Presentation)					
23. ไม่มีการนำเสนอที่นอนให้สวยงามสะดุดตา	5	4	3	2	1
24. ไม่มีการจัดแสดงของแถมคู่กับที่นอนให้เห็นชัดเจน	5	4	3	2	1
25. ไม่มีแนวคิดการจัดร้านที่ทันสมัยสวยงาม เช่น มีการจัดโชว์เฟอร์นิเจอร์และที่นอนผสมผสานกับบรรยากาศภายในร้าน	5	4	3	2	1
26. ไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่นอนที่ร้านค้าเพื่อสร้างความสนใจ	5	4	3	2	1
27. การจัดวางเรียงที่นอนไม่เป็นหมวดหมู่ทำให้หายาก	5	4	3	2	1

28. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงการผลิตและการขายที่นอนคุณภาพสูง

.....

ขอขอบพระคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นายเจริญ สิริโสภณพนิช
วัน เดือน ปี เกิด	มกราคม 2502
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา ปีการศึกษา 2547
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2526-2534 หัวหน้าแผนกขาย บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด พ.ศ. 2534- ปัจจุบัน เจ้าของผู้จัดการร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์ เซ็นเตอร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved