



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ
ลูกค้าต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ดังนั้นเพื่อให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงใคร่ขอความกรุณา
จากท่านในการตอบ หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง ผู้ดำเนินการศึกษาจะเก็บข้อมูลนี้
เป็นความลับ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ชนปภพ ปั่นทอง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการ

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ไม่เกิน 20 ปี

2) 21 – 35 ปี

3) 36 – 50 ปี

4) 51 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

1) มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า

2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

3) ปริญญาตรี

4) ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. อาชีพหลักของท่าน

1) นักเรียนหรือนักศึกษา

2) รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

3) พนักงานบริษัทเอกชน

4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

1) ไม่เกิน 10,000 บาท

2) 10,001 – 20,000 บาท

3) 20,001 – 30,000 บาท

4) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าในการซื้อสินค้าจากร้านขายยาฟาสซิโนในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการ

1. ท่านซื้อสินค้าจากร้านขายยาฟาสซิโนประมาณเดือนละกี่ครั้ง

<input type="checkbox"/> 1) 1 – 2 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 2) 3 – 4 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 3) 5 – 6 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 6 ครั้ง
2. ปกติท่านมักจะมาซื้อสินค้าจากร้านขายยาฟาสซิโนในวันใด

<input type="checkbox"/> 1) วันธรรมดา	<input type="checkbox"/> 2) วันหยุด
---------------------------------------	-------------------------------------
3. ปกติท่านมักจะมาซื้อสินค้าจากร้านขายยาฟาสซิโนในเวลาใด

<input type="checkbox"/> 1) 8.00 – 11.00 น.	<input type="checkbox"/> 2) 11.01 – 14.00 น.
<input type="checkbox"/> 3) 14.01 – 17.00 น.	<input type="checkbox"/> 4) 17.01 – 21.00 น.
4. สินค้าใดที่ท่านซื้อจากร้านขายยาฟาสซิโน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1) ยา	<input type="checkbox"/> 2) อาหารเสริมและวิตามิน
<input type="checkbox"/> 3) เวชสำอาง	<input type="checkbox"/> 4) อุปกรณ์ผู้ป่วยและเครื่องมือแพทย์
<input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....	
5. ท่านซื้อสินค้าจากร้านขายยาฟาสซิโนเฉลี่ยครั้งละเท่าไร

<input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 100 บาท	<input type="checkbox"/> 2) 101 – 500 บาท
<input type="checkbox"/> 3) 501 – 1,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 1,000 บาท
6. ปกติท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากร้านขายยาฟาสซิโนจากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1) วารสารฟาสซิโน	<input type="checkbox"/> 2) วิทยุ
<input type="checkbox"/> 3) หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	<input type="checkbox"/> 4) คนรู้จักแนะนำ
<input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....	
7. สาเหตุหลักที่ทำให้ท่านมาซื้อสินค้าจากร้านขายยาฟาสซิโน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1) สินค้ามีคุณภาพ	<input type="checkbox"/> 2) ราคาสินค้าถูก
<input type="checkbox"/> 3) ไปมาสะดวก	<input type="checkbox"/> 4) คนรู้จักแนะนำ
<input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....	
8. ท่านจะกลับมาซื้อสินค้าจากร้านขายยาฟาสซิโนอีกหรือไม่

<input type="checkbox"/> 1) กลับมาซื้อ	<input type="checkbox"/> 2) ไม่แน่ใจ
<input type="checkbox"/> 3) ไม่กลับมาเพราะ.....	

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยา
ฟาซิโนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกที่แสดงระดับความพอใจของท่าน

ปัจจัย	ระดับความพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. สินค้ามีให้เลือกครบตามต้องการ					
2. สินค้ามีให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ					
3. สินค้ามีให้เลือกหลากหลายขนาด					
4. มีสินค้าชนิดใหม่ๆ เข้ามาจำหน่าย					
5. คุณภาพของสินค้า					
ด้านราคา (Price)					
6. ราคาของสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ					
7. ราคาสินค้ามีให้เลือกหลายระดับ					
8. มีราคาแสดงชัดเจน					
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
9. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งร้าน					
10. จำนวนสาขา					
11. สถานที่จอดรถ					
12. ช่วงเวลาการเปิดให้บริการของร้าน					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
13. การโฆษณาผ่านวิทยุ					
14. การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น					
15. การโฆษณาผ่านวารสาร					
16. การแนะนำและให้ข้อมูลโดยพนักงานขาย					
17. การลดราคาสินค้าโปรโมชัน					
18. การแจกสติ๊กเกอร์สะสมแต้มเพื่อแลกรางวัล					
19. การแจกของแถมสินค้าโปรโมชัน					

ปัจจัย	ระดับความพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
20. การแจกของที่ระลึกในโอกาสพิเศษต่างๆ					
ด้านบุคคล (People)					
21. พนักงานมีอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้า					
22. พนักงานมีความสามารถในการแนะนำข้อมูล					
23. จำนวนพนักงานในการให้บริการ					
24. การแต่งกายของพนักงาน					
25. มีเกษตรกรประจำช่วงเวลาที่เปิดทำการ					
26. เกษกรให้คำแนะนำในการใช้ยา					
27. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
ด้านกระบวนการ (Process)					
28. ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้า					
29. ขั้นตอนการให้คำแนะนำ					
30. ขั้นตอนการชำระค่าสินค้า					
31. ขั้นตอนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย					
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)					
32. ชื่อเสียงของร้านขายยาฟาสซิโน					
33. บรรยากาศการตกแต่งภายในร้าน					
34. ความสะอาดภายในร้าน					
35. ป้ายหน้าร้านสังเกตได้ง่าย					
36. วารสารฟาสซิโน					
37. การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่					

ส่วนที่ 4 ปัญหาของลูกค้าต่อร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกที่แสดงระดับของปัญหาของท่าน

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	ไม่มีปัญหา	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ไม่มีสินค้าตามที่ต้องการ					
2. คุณภาพของสินค้าไม่ดี					
3. ราคาสินค้าแพงกว่าที่อื่นๆ					
4. ไม่มีการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า					
5. ไม่มีบริการส่งสินค้า					
6. โปรโมชันที่จัดไม่น่าสนใจ					
7. พนักงานไม่สุภาพ					
8. พนักงานไม่สามารถช่วยเหลือแก้ปัญหาได้					
9. ขั้นตอนในการให้บริการช้า					
10. วิธีการชำระค่าสินค้ามีจำกัด					
11. โทรศัพท์ของร้านสายไม่ว่างติดต่อยาก					
12. อื่นๆ โปรดระบุ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับร้านขายยาฟาซิโน

.....

 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นายชนปกพ บั้นทอง
วัน เดือน ปี เกิด	15 พฤศจิกายน 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2549 บริษัท ฟาสซิโน จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved