



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามชุดที่ _____

แบบสอบถาม

เรื่อง ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการซื้อเครื่องปรับอากาศจากร้านค้าปลีกเฉพาะและร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตร MBA คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงและหากท่านมีปัญหาสงสัยกรุณาสอบถามได้จากผู้แจกแบบสอบถาม ข้อมูลของท่านจะถูกนำไปวิเคราะห์และเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุหรือเจาะจงว่าเป็นบุคคลใด

ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ หมายถึง ห้างบิ๊กซีเชียงใหม่ห้างเทสโก้โลตัส (สาขาหางดงและคำเที่ยง) ห้างคาร์ฟูร์เชียงใหม่และห้างแมคโคร

ร้านค้าปลีกเฉพาะ หมายถึงร้านที่จำหน่ายเฉพาะเครื่องปรับอากาศโดยมีทั้งจำหน่ายและให้บริการ เช่น ร้านตัวแทนจำหน่าย

นายม โนชย์ แก้วคำ 4395182

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ท่านเคยซื้อเครื่องปรับอากาศหรือไม่ () เคย () ไม่เคย(ยุติการตอบ)
2. เพศ () ชาย () หญิง
3. อายุ () 20-30 ปี () 31-40 ปี () 41-50 ปี () 51-60 ปี () 60 ปีขึ้นไป
4. สถานะครอบครัว () โสด () มีครอบครัว () แยกกันอยู่ () หย่าร้าง
5. การศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา () ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่า () อนุปริญญา () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี () อื่น ๆ.....

6. อาชีพ ()ข้าราชการ ()พนักงานรัฐวิสาหกิจ ()พนักงานบริษัทเอกชน
()ประกอบกิจการส่วนตัว ()ค้าขาย ()แม่บ้าน
()อื่น ๆ (โปรดระบุ)
7. รายได้ต่อเดือน
()ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001-10,000 บาท () 10,001-15,000 บาท
() 15,001-20,000 บาท () 20,001-30,000 บาท () มากกว่า 30,000 บาท
8. จำนวนสมาชิกในครอบครัว
() 1คน () 2-3 คน () 4-5 คน () 5 คนขึ้นไป
9. ที่อยู่อาศัย
() เป็นของตนเอง () เช่าอยู่ () เป็นผู้อาศัย
10. ลักษณะที่อยู่อาศัย
() บ้านเดี่ยว () ทาวน์เฮาส์ () อาคารพาณิชย์
() ห้องชุด () อพาร์ทเมนท์ () บ้านพักข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ
() อื่นๆ โปรดระบุ _____
11. จำนวนเครื่องปรับอากาศที่มีในที่พักอาศัย
() 1 เครื่อง () 2-3 เครื่อง () มากกว่า 3 เครื่อง
12. แบบของเครื่องปรับอากาศที่ท่านเคยซื้อเป็นแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() แบบติดผนัง (Wall type) () แบบตั้งได้แขวนได้ (Ceiling type)
() อื่นๆ โปรดระบุ _____
13. บุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อเครื่องปรับอากาศของท่านมากที่สุด
()สามีหรือภรรยา () บุตร () ญาติ
() เพื่อนสนิท () บุคคลที่นับถือเช่นอาจารย์
() อื่นๆ โปรดระบุ _____
14. สื่อโฆษณาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องปรับอากาศของท่านมากที่สุด
() โทรทัศน์ () วิทยุ () นิตยสาร/หนังสือพิมพ์
() ป้ายโฆษณา () พนักงานสาธิตสินค้า () อื่นๆ โปรดระบุ _____
15. ครั้งสุดท้ายที่ท่านซื้อเครื่องปรับอากาศท่านซื้อจากที่ใด
() ร้านค้าปลีกเฉพาะ () ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

ส่วนที่ 2. ท่านมีระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ มากน้อยเพียงใดต่อการซื้อเครื่องปรับอากาศจากร้านค้าที่ท่านเคยซื้อครั้งล่าสุด กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ต้องการ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ					
1. มีเครื่องปรับอากาศหลายยี่ห้อให้เลือก					
2. มีขนาดทำความเย็นให้เลือกหลายขนาด					
3. จำหน่ายเครื่องปรับอากาศตรงกับโฆษณาในสื่อ					
4. ครายี่ห้อเครื่องปรับอากาศที่จำหน่ายมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
5. มีสินค้าพร้อมที่จะจำหน่ายและติดตั้ง					
6. มีบริการส่งสินค้าและบริการติดตั้งที่ได้มาตรฐาน					
7. มีช่างที่มีมาตรฐานน่าเชื่อถือให้บริการ					
8. การบริการดูแลและรับผิดชอบสินค้าที่อยู่ในระยะเวลาประกัน					
9. เื่องนไขการเปลี่ยนสินค้า / คืนสินค้า					
10. ระยะเวลาในการรับประกัน					
ด้านราคา					
1. ราคาจำหน่าย					
2. ราคาค่าบริการติดตั้ง					
3. ราคาสามารถต่อรองได้					
4. มีการให้เครดิตผ่อนชำระ					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ร้านหรือห้าง)					
1. ทำเลที่ตั้งของร้านจำหน่าย					
2. มีที่จอดรถสะดวกสบาย					
3. มีการตกแต่งร้านและวางสินค้าแสดงสวยงามง่ายต่อการเลือกซื้อ					
4. มีป้ายแสดงราคาชัดเจน					
5. ช่วงเวลาในการปิดเปิดร้านสะดวกต่อการซื้อ					
6. ความสะดวกในการติดต่อกรณีต้องติดต่อฝ่ายขายและบริการ					
7. มีหลายสาขาช่วยในการติดต่อ					

ความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. รายการลดแลกแจกแถมของร้าน					
2. การโฆษณาทางสื่อต่างๆ					
3. การประชาสัมพันธ์					
3. มีพนักงานเสนอขายคอยแนะนำสินค้า					
4. ความสามารถในการแนะนำของพนักงานขาย / บริการ					
5. เอกสารช่วยขาย เช่น โบรชัวร์ แผ่นพับ					
6. มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย					

ส่วนที่ 3. โดยรวมท่านพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ในระดับใด

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ต้องการ

ความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ					
2. ด้านราคา					
3. ด้านช่องทางจัดจำหน่ายเช่นร้านหรือห้างที่ซื้อ					
4. ด้านรายการส่งเสริมการตลาด เช่น การประชาสัมพันธ์ พนักงานขาย การโฆษณา					

ส่วนที่ 4. ปัญหาต่างๆที่ท่านพบในการซื้อเครื่องปรับอากาศจากร้านหรือห้างที่ท่านเคยซื้อ

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ท่านเห็นด้วย

1. ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์/บริการ (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- () มียี่ห้อให้เลือกน้อย () ไม่มีขนาดเครื่องที่ทำความเย็นตรงกับความต้องการ
- () ยี่ห้อที่จำหน่ายไม่เป็นที่รู้จัก () ติดตั้งไม่ได้มาตรฐาน
- () ไม่มีสินค้าพร้อมขาย () ไม่รับประกันสินค้าในประกัน
- () การบริการหลังการขายไม่ดี () ไม่มีบริการหลังการขาย
- () เงื่อนไขการรับประกันสินค้าไม่เหมาะสม () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- () ไม่รับประกันหรือคืนสินค้า

2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- () ราคาที่เสนอขายสูง () ค่าบริการติดตั้งแพง
 () ราคาต่อรองไม่ได้ () มีวิธีการชำระเงินให้เลือกน้อย เช่น ไม่มีการผ่อนชำระ
 () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

3. ปัญหาด้านช่องจัดจำหน่ายหรือร้านที่เคยซื้อ (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- () ทำเลที่ตั้งของร้านหายาก () ที่จอดรถไม่สะดวก
 () มีสาขาน้อย () ไม่มีการตกแต่งร้านเพื่อจูงใจในการซื้อ
 () ติดต่อทางโทรศัพท์กับร้านไม่สะดวก () ไม่เปิดในวันหยุดหรือวันอาทิตย์
 () ไม่มีป้ายแสดงราคาขาย () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

4. ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- () รายการส่งเสริมการตลาดไม่จูงใจ () พนักงานขายไม่รู้เรื่องสินค้าดีพอ
 () พนักงานขายไม่สุภาพ () รายการลดแลกแจกแถมไม่ตรงในสื่อโฆษณา
 () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ส่วนที่ 5. ปัญหาอื่นๆที่พบและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายมนโนชญ์ แก้วดำ	
วัน เดือน ปีเกิด	15 ตุลาคม 2506	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2524	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนพิชัยรัตนาคาร จังหวัดระนอง
	พ.ศ. 2531	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี สาขาสัตวบาล คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2531-2534	พนักงาน (Sale Representative) บริษัท Pfizer International corp. (แผนกเวชภัณฑ์สัตว์)
	พ.ศ. 2534-2535	ผู้จัดการภาค (Area Manager) บริษัท เอส.ที.ซี ฟีด จำกัด
	พ.ศ. 2537-2540	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด (Marketing Manager) บริษัท นครฟิงค์ เอ แอนด์ เอ จำกัด
	พ.ศ. 2540-2543	ผู้จัดการฝ่ายการตลาดและบริการ (Marketing and Service Manager) บริษัท เจริญมอเตอร์เบนซ์ จำกัด
	พ.ศ. 2543 ถึงปัจจุบัน	ผู้จัดการสำนักงานภาคเหนือ (Regional Manager) บริษัท แคร่เรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด