



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงผึ้ง จากบริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงผึ้งจากบริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดและการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าผู้มี ูปการคุณต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ของตัวท่านเอง และผู้ศึกษาขอถือโอกาสนี้ขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ปณนุช อินตะ
ผู้ศึกษา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีจำนวน 6 หน้า แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงผึ้งจาก บริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้โปรดักส์ จำกัด

ส่วนที่ 3 ปัญหา

กรุณาตอบแบบสอบถามครบทั้ง 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในวงกลมเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

1. เพศ

<input type="radio"/> 1. ชาย	<input type="radio"/> 2. หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. ปัจจุบันท่านอายุ

<input type="radio"/> 1. ต่ำกว่า 25 ปี	<input type="radio"/> 2. 26-30 ปี
<input type="radio"/> 3. 31-35 ปี	<input type="radio"/> 4. 36-40 ปี
<input type="radio"/> 5. 41-45 ปี	<input type="radio"/> 6. มากกว่า 45 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="radio"/> 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	<input type="radio"/> 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย
<input type="radio"/> 3. อนุปริญญา / ปวส.	<input type="radio"/> 4. ปริญญาตรี
<input type="radio"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="radio"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. รายได้ในการเลี้ยงฝังต่อเดือน

<input type="radio"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท	<input type="radio"/> 2. 5,001 – 10,000 บาท
<input type="radio"/> 3. 10,001 – 15,000 บาท	<input type="radio"/> 4. 15,001 – 20,000 บาท
<input type="radio"/> 5. 20,001 – 25,000 บาท	<input type="radio"/> 6. 25,001 – 30,000 บาท
<input type="radio"/> 7. มากกว่า 30,000 บาท	
5. ท่านทราบเกี่ยวกับ บริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="radio"/> 1. ผ่านพับไบปลิว	<input type="radio"/> 2. บุคคลในครอบครัวหรือญาติ
<input type="radio"/> 3. เพื่อนหรือคนรู้จัก	<input type="radio"/> 4. รู้จักเอง / ขับรถผ่าน
<input type="radio"/> 5. งานแสดงสินค้า	<input type="radio"/> 6. ศูนย์ฝังเชียงใหม่
<input type="radio"/> 7. จากผู้เลี้ยงฝังรายอื่นแนะนำ	<input type="radio"/> 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. ท่านเป็นลูกค้าที่มาซื้อสินค้าที่ บริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด มานานเท่าใด

<input type="radio"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี	<input type="radio"/> 2. 1 – 3 ปี
<input type="radio"/> 3. 4 – 6 ปี	<input type="radio"/> 4. มากกว่า 6 ปี
7. ท่านซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงฝังจากแหล่งใดบ้าง

<input type="radio"/> 1. บริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด	
<input type="radio"/> 2. ซื้อจากบริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด และ บริษัท อื่น	

8. ท่านซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงผึ้งประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. แผ่นรังเทียม 2. รังผึ้ง
3. คอนผึ้ง 4. สโมกเกอร์
5. อาหารเลี้ยงผึ้ง 6. ยารักษาโรคผึ้ง
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
9. ปัจจุบันท่านมีจำนวนรังผึ้งที่เลี้ยงกี่รัง
1. ต่ำกว่า 50 รัง 2. 51 – 100 รัง
3. 101 – 150 รัง 4. 151 – 200 รัง
5. 201 – 500 รัง 6. มากกว่า 500 รังขึ้นไป
10. ท่านทำการเลี้ยงผึ้งมานานกี่ปี
1. ต่ำกว่า 3 ปี 2. 3 – 5 ปี
3. 6 – 8 ปี 4. 9 – 10 ปี
5. มากกว่า 10 ปี
11. เหตุผลที่ท่านมาซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงผึ้งจากบริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. อยู่ใกล้บ้าน 2. เดินทางไปมาสะดวก
3. เป็นทางผ่าน 4. ชื่อเสียงของบริษัทฯ
5. บริการดี 6. มีอุปกรณ์ครบทุกชนิด
7. ราคาสินค้าถูกกว่าที่อื่น 8. รู้จักกับเจ้าของบริษัทฯ
9. รู้จักกับพนักงานของบริษัทฯ
10. สามารถให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงผึ้งจากบริษัท เชียงใหม่ เสดดี
โปรดักส์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องด้านหลังแต่ละ
ข้อเพียงช่องเดียวให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
คุณภาพของสินค้า					
ยี่ห้อของสินค้าที่นำมาขาย					
ความหลากหลายของสินค้า					
การมีสินค้าตัวอย่าง					
มีสินค้าจำหน่ายแบบครบวงจร					
ความครบถ้วนของสินค้า					
ความทันสมัยของสินค้า					
มีการรับประกันสินค้า					
มีการบริการหลังการขาย					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
2. ด้านราคา					
ราคาขาย					
การคิดป้ายราคา					
การต่อรองราคาได้					
สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก					
การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
การให้ส่วนลดเงินสด					
การให้วงเงินสินเชื่อ					
การให้เครดิตชำระเงิน					
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านสถานที่จัดจำหน่าย					
ที่จอดรถสะดวกสบาย					
ที่พักรับรองลูกค้า					
เวลาเปิดปิดทำการของบริษัทฯ					
การส่งมอบสินค้าตรงเวลา					
ทำเลที่ตั้งของร้าน					
การตกแต่งภายในร้าน					
สามารถสั่งซื้อทางโทรศัพท์					
การจัดหมวดหมู่สินค้า					
การบริการส่งสินค้าถึงที่					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
การโฆษณา					
การประชาสัมพันธ์					
การส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม					
การจัดแสดงสินค้าให้เห็นวิธีติดตั้งและการใช้งานจริง					
จำนวนพนักงานที่อำนวยความสะดวก					
ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
พนักงานให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
ความชำนาญและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงาน					
การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้าของพนักงาน					
ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องด้านล่างแต่ละข้อเพียงช่องเดียวให้ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
สินค้าไม่มีคุณภาพ					
ชื่อของสินค้าที่นำมาขายไม่มีชื่อเสียง					
สินค้าไม่มีความหลากหลาย					
ไม่มีสินค้าตัวอย่าง					
สินค้าให้บริการ ไม่ครบวงจร					
สินค้ามีไม่ครบถ้วน					
สินค้าไม่มีความทันสมัย					
ไม่มีการรับประกันสินค้า					
ไม่มีการบริการหลังการขาย					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
2. ด้านราคา					
ราคาขายไม่คงที่					
ไม่มีการติดป้ายราคา					
ไม่สามารถต่อรองราคาได้					
สินค้าแต่ละชนิดไม่มีราคาให้เลือกหลายราคา					
ไม่สามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
ไม่มีการให้ส่วนลดเงินสด					
ไม่มีการให้วงเงินสินเชื่อ					
ไม่มีการให้เครดิตชำระเงิน					
ระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น / ไม่มี					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
3. ด้านสถานที่จัดจำหน่าย					
ที่จอดรถไม่เพียงพอ					
ไม่มีที่พักรับรองลูกค้า					
เวลาเปิดปิดทำการ ไม่สะดวกในการมาซื้อ					
การส่งมอบสินค้าไม่ตรงเวลา					
ทำเลที่ตั้งของร้านไม่สะดวกในการมาซื้อ					
การตกแต่งภายในร้านไม่ดึงดูด					
ไม่สามารถสั่งซื้อทางโทรศัพท์					
ไม่มีการจัดหมวดหมู่สินค้า หาสินค้ายาก					
ไม่มีการบริการส่งสินค้าถึงที่					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ไม่มีการโฆษณา/มีน้อย					
ไม่มีการประชาสัมพันธ์/มีน้อย					
ไม่มีการส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม					
ไม่มีการจัดแสดงสินค้าให้เห็นวิถีคิดตั้งและใช้งานจริง					
จำนวนพนักงานที่อำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ					
พนักงานไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
พนักงานไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
พนักงานให้การบริการช้า					
พนักงานขาดความชำนาญและความรู้เกี่ยวกับสินค้า					
ไม่มีการอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ของสินค้า					
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวปยุณนุช อินต๊ะ

วัน เดือน ปีที่เกิด 15 พฤศจิกายน 2509

ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยพายัพ

ประวัติการทำงาน 2532-2536 เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างประเทศ บริษัท เลอ บอม บิกซ์ จำกัด
2537-ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved