



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านสะดวกซื้อสายชลมินิมาร์ท อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่” สำหรับใช้ในการทำการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ดังนั้นจึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและความรู้สึกที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

 หญิง

 ชาย

2. อายุ

 ไม่เกิน 20 ปี

 21- 30 ปี

 31 - 40 ปี

 41- 50 ปี

 51 - 60 ปี

 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด

 ประถมศึกษา

 อนุปริญญา, ปวส.

 มัธยมศึกษาตอนต้น

 ปริญญาตรี

 มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช

 สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

 นักเรียนหรือนักศึกษา

 เกษตรกร

 ข้าราชการ

 เจ้าของกิจการ

 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

 แม่บ้าน

 พนักงานบริษัทเอกชน

 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- () ไม่เกิน 5,000 บาท () 20,001 – 30,000 บาท
 () 5,001 – 10,000 บาท () มากกว่า 30,000 บาท
 () 10,001 – 20,000 บาท
6. สถานภาพ
- () โสด () สมรส () หย่าร้าง หรือหม้าย
7. ท่านรู้จักร้านสายชลดมินิมาร์ท จากที่ไหน
- () ป้ายหน้าร้าน () วิทยู () เพื่อน, คนรู้จัก () อื่นๆ.....
8. ท่านมาใช้บริการที่ร้านสายชลดมินิมาร์ทบ่อยเพียงใด
- () มาใช้บริการทุกวัน () 1 ครั้ง/สัปดาห์ () 2-5 ครั้ง/สัปดาห์
 () เดือนละ ครั้ง () อื่นๆ โปรดระบุ.....
9. ท่านมาใช้บริการที่ร้านสายชลดมินิมาร์ท ช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด
- () 7.00 – 9.00 น. () 9.01 – 12.00 น. () 12.01 – 15.00 น.
 () 15.01 – 18.00 น. () 18.01 – 21.00 น.
10. สินค้าที่ท่านซื้อจากร้านสายชลดมินิมาร์ท เป็นประจำมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () ยาสีฟัน () ข้าวสาร
 () แปรงสีฟัน () น้ำปลา
 () ยาสระผม () น้ำตาล
 () แป้ง () น้ำมันพืช
 () สบู่ () ซอส
 () ครีมบำรุงผิว () ผงชูรส
 () น้ำยาล้างห้องน้ำ () ผักดองกระป๋อง
 () น้ำยาล้างจาน () ผลไม้กระป๋อง
 () ยากันยุง, แมลง () ปลากระป๋อง
 () อาหารสัตว์ () ใจึกกิ่งสำเร็จรูป
 () น้ำดื่ม () บะหมี่กิ่งสำเร็จรูป

- () น้ำอัดลม () เหล้า
 () น้ำผลไม้ () เบียร์
 () นม () บุหรี่
 () ชา () ลูกอม
 () กาแฟ () ขนมขบเคี้ยว
 () เครื่องดื่มชูกำลัง () อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านซื้อสินค้าจากร้านสาขชลมินิมาร์ท เป็นจำนวนเงินเท่าไรต่อการซื้อ 1 ครั้ง
 () ไม่เกิน 50 บาท () 51 – 100 บาท () 101 – 300 บาท
 () 301 – 500 บาท () 500 บาทขึ้นไป

12. ท่านคิดว่าร้านสาขชลมินิมาร์ท ควรจะทำการส่งเสริมการขายแบบใด
 () ลดราคาสินค้า () การสะสมแต้ม () คู่มือเงินสด
 () บัตรสมาชิกเพื่อรับส่วนลด () ของแถม () ชิงโชค
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ของแถมชนิดใดที่ท่านชอบหรือสนใจมากที่สุด
 () แก้วน้ำ () จาน () กระเป๋ใส่ของ
 () กระดาษทิชชู () ผ้าเช็ดหน้า () พวงกุญแจ
 () สมุดบันทึกเล็ก () กล่องพลาสติก () น้ำดื่มขวด
 () ชื้อ 1 แกรม 1 () ชื้อสินค้าขนาดใหญ่แถมขนาดเล็ก
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาด

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. สินค้ามีให้เลือกหลายประเภท					
2. สินค้ามีให้เลือกหลายขนาด					
3. สินค้ามีให้เลือกหลายยี่ห้อ					
4. คุณภาพของสินค้า					
5. สินค้าทันสมัย					
6. บริการรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้า					
7. ความรวดเร็วในการคิดเงินค่าสินค้า					
8. อื่นๆ โปรดระบุ					
ด้านราคา					
1. ราคาสินค้า					
2. การติดป้ายแสดงราคา					
3. ราคามีหลายระดับให้เลือก					
4. ราคาคงที่					
5. อื่นๆ โปรดระบุ					

ความพึงพอใจต่อส่วนผสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
ด้านสถานที่					
1. ทำเลสถานที่ตั้งร้าน					
2. สถานที่จอดรถ					
3. การตกแต่งร้าน					
4. การจัดวางสินค้า					
5. ความสะอาดของร้าน					
6. บรรยากาศภายในร้าน					
7. เวลาเปิดให้บริการ					
8. เวลาปิดให้บริการ					
9. อื่นๆ โปรดระบุ					
ด้านส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณาและประชาสัมพันธ์					
2. การส่งเสริมการขาย ลด แลก แจก แถม					
3. การแต่งกายของพนักงาน					
4. การบริการของพนักงานขาย					
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
6. อื่นๆ โปรดระบุ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้าที่มีต่อร้านสายชลมินิมาร์ท
 กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) หน้าข้อที่ตรงกับปัญหาของท่าน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. จำนวนสินค้าไม่พอต่อความต้องการ
- 2. สินค้าที่ต้องการไม่มีหรือมีน้อย
- 3. สินค้าเก่าปนกับสินค้าใหม่
- 4. สินค้าหมดอายุ
- 5. สินค้าขาดบ่อย
- 6. ไม่มีใบเสร็จให้
- 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 8. ราคาสินค้าแพงกว่าร้านอื่น
- 9. คิดป้ายราคาสินค้าไม่ครบทุกชิ้น
- 10. ไม่มีส่วนลดเงินสด
- 11. ไม่มีเครดิตให้กับลูกค้า
- 12. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาด้านสถานที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 13. ที่ตั้งของร้านหายาก
- 14. สถานที่คับแคบ
- 15. ไม่เห็นป้ายร้านค้า
- 16. วันเปิด-ปิด ไม่สม่ำเสมอ
- 17. ร้านปิดบ่อย
- 18. ไม่มีป้ายบอกตำแหน่งของสินค้า
- 19. การจัดวางแผนผังของร้านไม่สะดวกต่อการเลือกซื้อสินค้า
- 20. ไม่มีบริการขนส่งสินค้า
- 21. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาด้านส่งเสริมทางการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 22. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ไม่มีหรือมีน้อย
- () 23. ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม
- () 24. พนักงานขายไม่เพียงพอในการให้บริการ
- () 25. การพูดจาของพนักงานไม่สุภาพ
- () 26. พนักงานบริการไม่เสมอภาค
- () 27. พนักงานคิดเงินผิดพลาดบ่อย
- () 28. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางศุภิพร บุญปรากฏ
วัน เดือน ปี เกิด	24 พฤศจิกายน 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษานุปริญญาตรี สาขาการตลาด คุรุณพิทยาพานิชยการ กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษานุปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2538
ประวัติการทำงาน	ผู้จัดการร้านสายชดมินมาร์ท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved