



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาด ของบริษัท ชิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด
อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้น โดยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท
บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาด ของบริษัท ชิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสัน
กำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และวางแผนการ
ดำเนินงานด้านการบริการของ บริษัท ชิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ อัน
จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการ
บริษัท ชิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อ บริษัท ชิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสัน
กำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นาย ธนากร สุภาษา

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- []1. ชาย []2. หญิง

2. อายุ

- []1. ต่ำกว่า 20 ปี []2. 20-30 ปี []3. 31-40 ปี
[]4. 41-50 ปี []5. 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- []1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย
[]2. ปวส. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
[]3. ปริญญาตรี
[]4. ปริญญาโท
[]5. สูงกว่าปริญญาโท ระบุ.....

4. ลักษณะของธุรกิจหลักที่ท่านดำเนินกิจการหรือทำงานอยู่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- []1. นำเข้า – ส่งออก []2. ธุรกิจขายปลีก
[]3. ธุรกิจขายส่ง []4. ธุรกิจประเภทเฟรนไชส์
[]5. ธุรกิจประเภท E-commerce
[]6. ธุรกิจประเภทอื่น ๆ ระบุ.....

5. กิจการของท่านอยู่ประเทศใด

- []1. ประเทศไทย []2. สหรัฐอเมริกา []3. แคนาดา
 []4. เม็กซิโก []5. รัสเซีย []6. เซ็ค
 []7. โปแลนด์ []8. กรีซ []9. ฝรั่งเศส
 []10. เยอรมัน []11. อิตาลี []12. สเปน
 []13. เนเธอร์แลนด์ []14. โปรตุเกส []15. อังกฤษ
 []16. สวิสเซอร์แลนด์ []17. อียิปต์ []18. UAE
 []19. ญี่ปุ่น []20. มาเลเซีย []21. สิงคโปร์
 []22. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านในกิจการ

- []1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ []2. หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ
 []3. ผู้บริหารระดับสูง []4. เจ้าของกิจการหรือผู้ประกอบการ
 []5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. ท่านซื้อสินค้าของบจก. ซิมพลิ เด็คคอร์ด ไปจำหน่ายในประเทศใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1
 ข้อ)

- []1. ประเทศไทย []2. สหรัฐอเมริกา []3. แคนาดา
 []4. เม็กซิโก []5. รัสเซีย []6. เซ็ค
 []7. โปแลนด์ []8. กรีซ []9. ฝรั่งเศส
 []10. เยอรมัน []11. อิตาลี []12. สเปน
 []13. เนเธอร์แลนด์ []14. โปรตุเกส []15. อังกฤษ
 []16. สวิสเซอร์แลนด์ []17. อียิปต์ []18. UAE
 []19. ญี่ปุ่น []20. มาเลเซีย []21. สิงคโปร์
 []22. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. ใครมีอิทธิพลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ของ บจก. ซิมพลิเด็คคอร์ด ของท่านมากที่สุด

- []1. ตัวท่านเอง []2. ผู้บังคับบัญชาในสายงาน
 []3. ลูกค้า
 []4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. วัตถุประสงค์ในการซื้อ

- []1. ซื้อเพื่อนำไปขายต่อ
 []2. ซื้อเมื่อมีการสั่งซื้อจากลูกค้า
 []3. ซื้อเพื่อเติมสินค้าคงคลังที่หมดไป
 []4. ซื้อเพื่อนำไปผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่จำหน่าย
 []5. ซื้อเพื่อนำไปแสดงในงานจัดแสดงสินค้า
 []6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. หมวดของสินค้าที่ท่านซื้อจาก บจก. ซิมพลี เด็คคอร์ด ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- []1. โคมไฟไม้ไฟตั้งโต๊ะ []2. โคมไฟไม้ไฟตั้งพื้น
 []3. โคมไฟไม้ไฟแขวน []4. เจึงเทียน
 []5. เฟอร์นิเจอร์ []6. ของขวัญของที่ระลึก
 []7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านซื้อสินค้าจาก บจก. ซิมพลี เด็คคอร์ด ทางช่องทางใด

- []1. หน้าร้าน
 []2. งานแสดงสินค้า
 []3. เว็บไซต์ของบจก. ซิมพลี เด็คคอร์ด

12. ท่านซื้อสินค้าเป็นประจำจาก บจก.ซิมพลี เด็คคอร์ด เมื่อไร

- []1. เมื่อลูกค้าสั่งซื้อ
- []2. เมื่อสต็อกสินค้าหมด
- []3. เมื่อถึงเทศกาลพิเศษต่าง ๆ
- []4. เมื่อมีการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ขายสต็อก
- []5. เมื่อมีการออกงานแสดงสินค้า
- []6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

13. ความถี่ในการซื้อสินค้าจาก บจก.ซิมพลี เด็คคอร์ด โดยเฉลี่ยต่อปี

- []1. 1 - 3 เดือนต่อครั้ง
- []2. 4 - 6 เดือนต่อครั้ง
- []3. 7 - 9 เดือนต่อครั้ง
- []4. 10 - 12 เดือนต่อครั้ง
- []5. มากกว่า 12 เดือนต่อครั้ง
- []6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

14. จำนวนเงินในการซื้อสินค้าที่ท่านซื้อจาก บจก.ซิมพลี เด็คคอร์ด โดยเฉลี่ยต่อครั้ง

- []1. น้อยกว่า 40,000 บาท (ขั้นต่ำของการสั่งซื้อ)
- []2. 40,000 บาท - 100,000 บาท
- []3. 100,001 บาท - 200,000 บาท
- []4. 200,001 บาท - 300,000 บาท
- []5. 300,001 บาท - 400,000 บาท
- []6. 400,001 บาท - 500,000 บาท
- []7. 500,001 บาท - 600,000 บาท
- []8. มากกว่า 600,000 บาท

15. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของ บจก.ซิมพลี เด็คคอร์ด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- []1. ความน่าเชื่อถือขององค์กร
- []2. ชื่อเสียง
- []3. ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพดีกว่าผู้ผลิตรายอื่น
- []4. การประชาสัมพันธ์ / โฆษณา
- []5. มีสินค้าให้เลือกหลากหลายชนิด
- []6. ราคาถูกกว่าผู้ผลิตรายอื่น
- []7. พนักงานเป็นกันเองและทำงานดี
- []8. พนักงานมีความรู้ความชำนาญ
- []9. ราคามีความเหมาะสมและยุติธรรม
- []10. มีบริการหลังการขาย
- []11. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ บริษัท ชิม

พลี เต็คคอร้ จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านหลังแต่

ละข้อเพียงข้อเดียวให้ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

โดยความพึงพอใจ มากที่สุด = 5 คะแนน มาก = 4 คะแนน ปานกลาง = 3 คะแนน น้อย = 2

คะแนน น้อยที่สุด = 1 คะแนน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (Product)					
1. สินค้ามีคุณภาพ					
2. สินค้ามีการออกแบบที่มีเอกลักษณ์					
3. สินค้ามีรูปแบบสวยงาม โดดเด่น					
4. สินค้าได้รับการผลิตจากช่างฝีมือ ด้าน หัตถกรรม					
5. สินค้าผลิตด้วยมือในทุกขั้นตอนการผลิต (Handmade)					
6. มีสินค้า รูปแบบใหม่ออกมา แสดงอย่าง สม่ำเสมอ					
7. สินค้ามีให้เลือกครบทุกประเภทตามความ ต้องการ					
8. สินค้ามีแบบให้เลือกหลากหลาย					
9. มีสินค้าเชื่อมโยงกับความต้องการของ ตลาด					
10. ความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงของกิจการ เช่น ดำเนินกิจการมานาน, ไม่โกงลูกค้า เป็นต้น					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
11. ความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงของตราสินค้า เช่น รูปแบบหรือสีสรรของตราสินค้าที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
12. บรรจุภัณฑ์ทำจากกระดาษรีไซเคิล รักษาสิ่งแวดล้อม					
13. ความสามารถในการผลิตตามความต้องการของลูกค้า (รับทำตามคำสั่งของลูกค้า)					
14. สามารถผลิตและส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
15. การรับประกันสินค้าหลังการขาย					
16. อื่น ๆ ระบุ.....					
2. ด้านราคา					
1. ราคาไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าคู่แข่งอื่น ๆ					
2. ราคาสามารถต่อรองได้					
3. สินค้ามีหลายระดับราคาให้เลือก					
4. ความยืดหยุ่นของราคาที่ใช้ในการขาย เช่น ราคาโรงงาน EXW, ราคา FOB เป็นต้น					
5. สินค้ามีการแสดงราคาสินค้าที่ชัดเจน					
6. แสดงรูปแบบราคาหลายสกุลเงินให้เลือก					
7. รับชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น โอนเงินโดยตรง, ชำระแบบ PayPal, L/C เป็นต้น					
8. รับชำระด้วยบัตรเครดิต					
9. เงื่อนไขการชำระเงิน					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
10. อื่น ๆ ระบุ.....					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. โซว์รูมการเดินทางไปมาสะดวก					
2. มีที่จอดรถเพียงพอ					
3. การจัดแสดงสินค้าด้านหน้า และภายในร้านที่โดดเด่น สวยงาม					
4. เวลาเปิด-ปิดร้านเหมาะสม					
5. มีช่องทาง ติดต่อ ที่หลากหลาย สามารถติดต่อได้สะดวก เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และ โทรสาร เป็นต้น					
6. มีการแบ่งสินค้าภายในร้าน เป็นหมวดหมู่ตามรูปแบบและประเภทของสินค้า ทำให้สะดวกและง่ายแก่การเลือกซื้อ					
7. มีสินค้าจัดวางแสดงเป็นจำนวนมาก					
8. การออกงานแสดงสินค้า					
9. เว็บไซต์ใช้งานง่าย					
10. เว็บไซต์มีข้อมูล รายละเอียด บริษัทฯ และแบ่งสินค้าเป็นหมวดหมู่ชัดเจน มีบริการจัดส่งสินค้าตัวอย่างให้กับลูกค้า มีบรรจุภัณฑ์ในการจัดส่ง การจัดส่งสินค้าถึงลูกค้าถูกต้องและตรงเวลา					
11. อื่น ๆ ระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. พนักงานขายมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
2. พนักงานขายพูดจาอ่อนน้อม สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3. พนักงานขายมีความรู้ ความชำนาญ					
4. พนักงานขายให้ข้อมูล และอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน					
5. พนักงานขายเอาใจใส่ ติดตามความเคลื่อนไหวของลูกค้า					
6. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อจัดทำอิเล็กทรอนิกส์ อื่นๆ เช่น Search engine เป็นต้น					
7. การลงโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ในหนังสือ นิตยสารท้องถิ่น เป็นต้น					
8. มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดทางการค้า เป็นต้น					
9. มีของที่ระลึกแจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ					
10. การบริการจัดส่งสินค้า ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
11. การเคลมสินค้าอันเนื่องมาจากความผิดพลาดจากกระบวนการผลิต เช่น สินค้ามีมอด มีเชื้อรา สายไฟช็อต เป็นต้น					
12. อื่น ๆ ระบุ.....					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อ บริษัท ชิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด

(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ปัญหาด้านสินค้า

- สินค้าไม่มีคุณภาพ ไม่มีเอกลักษณ์
- สินค้าไม่ได้ผลิตจากช่างฝีมือ
- สินค้ามีน้อยแบบให้เลือก
- สินค้าออกแบบไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- สินค้าผลิตได้ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- สินค้ามีบรรจุภัณฑ์ไม่เหมาะสม
- สินค้าจัดส่งไม่ตรงเวลา

2. ปัญหาด้านราคา

- สินค้ามีราคาแพงกว่าคู่แข่ง
- ไม่สามารถต่อรองราคาได้
- เงื่อนไขการตั้งราคาที่ใช้ในการขายมีน้อยเกินไป
- สกูลเงินที่ใช้ในการขายมีน้อยเกินไป
- เงื่อนไขการชำระเงินมีน้อยเกินไป

3. ปัญหาด้านช่องทางจัดจำหน่าย

- สถานที่ตั้งหายาก
- ไม่มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ
- ป้ายชื่อร้านค้าไม่เด่นชัด ยกแก่การสังเกต
- เวลาเปิด-ปิดร้านที่ไม่สะดวกต่อการซื้อสินค้า
- การจัดแสดงสินค้าด้านหน้าร้านไม่สวยงาม น่าดึงดูด
- มีสินค้าจัดวางแสดงน้อย
- เว็บไซต์ใช้งานยาก
- เว็บไซต์มีรายละเอียดบริษัทฯ และแบ่งสินค้าเป็นหมวดหมู่ไม่ชัดเจน

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- พนักงานขายไม่มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า
- พนักงานขายไม่สุภาพ
- พนักงานขายไม่มีความรู้ ความชำนาญในสินค้า
- พนักงานขายไม่ติดตามเอาใจใส่ลูกค้า
- ไม่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์
- ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ ของแถม
- ไม่มีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือแนะนำในการให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า
- การจัดส่งสินค้าล่าช้า
- ไม่มีการเคลมสินค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับทางร้านในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

Questionnaire

Customer Satisfaction Towards Marketing Mix Factors of Simply Décor Company limited, Amphoe Sankampaeng, Changwat Chiang Mai

The questionnaire is the part of EX-MBA Program Business Administration Faculty Chiang Mai University. The objective is the customer's satisfaction's education for Simply Décor Co.,Ltd. The suggestion from this questionnaire will be used in the purpose of education and for development of Simply Décor Co.,Ltd to achieve higher customer's satisfaction level.

Explanation : This questionnaire is separated to 3 parts as the following:

Part 1 : Personal information

Part 2 : Information about Customer Satisfaction Towards Marketing Mix Factors of Simply Décor Company limited, Amphoe Sankampaeng, Changwat Chiang Mai.

Part 3 : Problems and Suggestions from customer to Simply Décor Co.,Ltd.

I would like to thank you all recorders for spending your time to fulfill this questionnaire.

Thanakorn Supasa

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Part 1 : Personal Information

16. Sex :

1. Male 2. Female

17. Age :

1. Under 20 years old 2. 20-30 years 3. 31-40 years
 4. 41-50 years 5. 51 years up

18. Education Background

1. High School
 2. Higher vocational certificate/Diploma/or Equivalence
 3. Bachelor
 4. Master
 5. PHD

19. What kind of your main business (can choose more than 1 answer)

1. Import - export 2. Retail business
 3. Wholesale business 4. Franchise business
 5. E-commerce 6. Other.....

20. Where is your head office? (can choose only 1 answer)

-]1. Thailand]2. USA]3. Canada
]4. Mexico]5. Russia]6. Czech
]7. Poland]8. Greece]9. France
]10. Germany]11. Italy]12. Spain
]13. Netherland]14. Portugal]15. UK
]16. Switzerland]17. Egypt]18. UAE
]19. Japan]20. Malaysia]21. Singapore
]22. Other.....

21. What is your position in your business?

-]1. Purchase officer]2. Purchase Manager/Supervisor
]3. Chief executive officer]4. Owner
]5. Other.....

22. Where do you sell your product? (can choose more than 1 answer)

-]1. Thailand]2. USA]3. Canada
]4. Mexico]5. Russia]6. Czech
]7. Poland]8. Greece]9. France
]10. Germany]11. Italy]12. Spain
]13. Netherland]14. Portugal]15. UK
]16. Switzerland]17. Egypt]18. UAE
]19. Japan]20. Malaysia]21. Singapore
]22. Other.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

23. Who is the major influential person to you to buy the bamboo lamp from Simply Décor Co.,ltd?

-]1. Yourselfs]2. Colleague
-]3. Customer]4. Other.....

24. What are the objectives of buying?

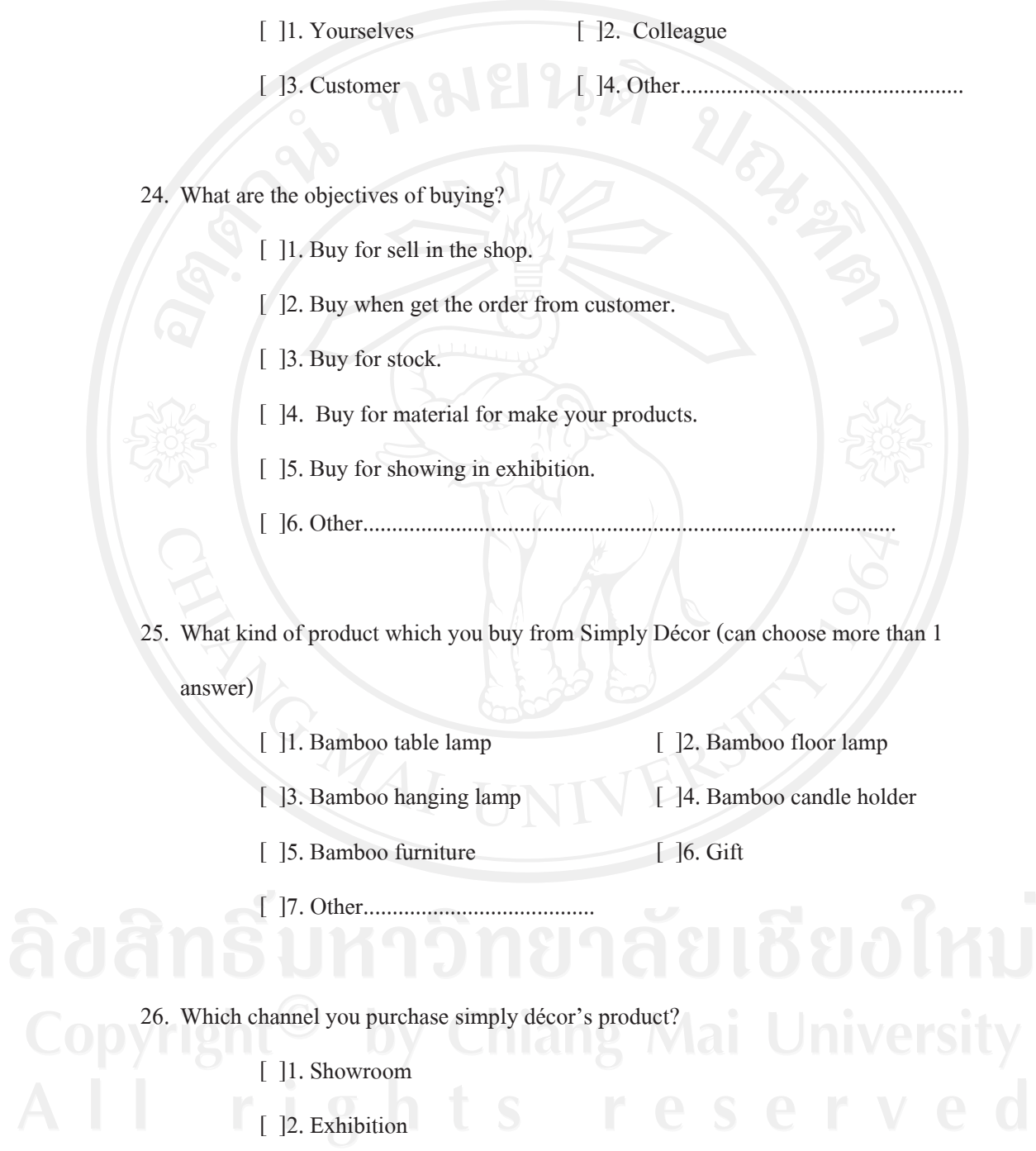
-]1. Buy for sell in the shop.
-]2. Buy when get the order from customer.
-]3. Buy for stock.
-]4. Buy for material for make your products.
-]5. Buy for showing in exhibition.
-]6. Other.....

25. What kind of product which you buy from Simply Décor (can choose more than 1 answer)

-]1. Bamboo table lamp]2. Bamboo floor lamp
-]3. Bamboo hanging lamp]4. Bamboo candle holder
-]5. Bamboo furniture]6. Gift
-]7. Other.....

26. Which channel you purchase simply décor’s product?

-]1. Showroom
-]2. Exhibition
-]3. Website (www.thesimplydecor.com)



27. Regularly when you place the purchase order (PO) to Simply Décor Co.,Ltd.?

-]1. When your customer order
-]2. When out of stock
-]3. Special vacation/Season
-]4. When we have promotion for example stock sale
-]5. When we have exhibition
-]6. Other

28. How often do you purchase products from Simply Décor in a year?

-]1. Once every 1-3 months
-]2. Once every 4-6 months
-]3. Once every 7-9 months
-]4. Once every 10-12 months
-]5. Once more then 12 months
-]6. Other

29. How much you buy product from Simply Décor per one time?

-]1. Less than 40,000 THB (minimum order)
-]2. 40,000 – 100,000 THB
-]3. 100,001 – 200,000 THB
-]4. 200,001 – 300,000 THB
-]5. 300,001 – 400,000 THB
-]6. 400,001 – 500,000 THB
-]7. 500,001 – 600,000 THB
-]8. More than 600,000 THB

30. What is your reason(s) which make you decide to purchase product from Simply Décor

(can choose more than 1 answer)

-]1. Reliable of company
-]2. Fame of company
-]3. Product quality
-]4. Public relation/Advertizing
-]5. Product varieties
-]6. Price
-]7. Friendly and good working staff
-]8. Skillful staff
-]9. Reasonable price
-]10. After sale service
-]11. Other

Part 2 : Information about Customer Satisfaction Towards Marketing Mix Factors of Simply Décor Company limited, Amphoe Sankampaeng, Changwat Chiang Mai.

Direction Please read the items below and check ✓ in a box in correspond with your level of satisfaction. Please be advised that the Excellent = 5, Very Good = 4, Good = 3, Fair = 2 and Poor = 1.

Marketing mixed factors	Satisfaction Level				
	Excellent 5	Very good 4	Good 3	Fair 2	Poor 1
1. Product					
17. Good quality.					
18. Unique design of good.					
19. Beautiful and noticeable design.					
20. Made by skillful craftsmanship.					
21. All processes made by hand.					
22. Always have new models.					
23. Variety of product type.					
24. More models to choose.					
25. Product's design direct to market needs.					
26. Fame and reliable of company such as long time running company and customer sincerely etc.					
27. Fame and reliable of brand such as design and color etc.					
28. Recycle/Economy friendly packaging.					
29. Capability of customer's need produce.					
30. On time produce and transport.					
31. After sale service.					
32. Other.....					

Marketing mixed factors	Satisfaction Level				
	Excell ent	Very good	Good	Fair	Poor
	5	4	3	2	1
2. Price					
11. Cheaper price than competitors.					
12. Bargaining Price.					
13. Alternative price range.					
14. Flexible price class such as EXW,FOB etc.					
15. Clear price determination.					
16. Alternative price currency.					
17. Variety of payment such as T/T , Paypal, L/C.					
18. Credit card payment available.					
19. Payment condition.					
20. Other.....					
3. Place					
12. Convenient location.					
13. Sufficient car park.					
14. Showroom display.					
15. Open and close time.					
16. Alternative channel contact.					
17. Arranging products to its categories and design, it is easy for customer to order.					
18. A large number of products for display in showroom.					
19. Join in exhibition.					
20. Website is easy to use.					

Marketing mixed factors	Satisfaction Level				
	Excell ent	Very good	Good	Fair	Poor
	5	4	3	2	1
21. Website has product information, company information, Product category, Payment condition, Packaging details, Transportation information.					
22. Other.....					
4. Promotion					
13. Sale staffs know about customer's need.					
14. Sale staffs are friendly.					
15. Skillful sale staffs.					
16. Sale staffs can clearly explain product information.					
17. Sale staffs are active and attend to customer.					
18. Advertise in E-Advertisement such as search engine.					
19. Advertise in local magazine.					
20. Sale promotion such as discount.					
21. Special premium in special occasion.					
22. Deliver time is suitable.					
23. Product claim service.					
24. Other.....					

Part 3 : Problems about Customer Satisfaction Towards Marketing Mix Factors of Simply Décor

Company limited, Amphoe Sankampaeng, Changwat Chiang Mai.

(Can choose more than 1 answer)

1. Product problems

- Product has not quality and unique design.
- Product does not make from craftsmanship.
- Less design.
- Product does not design to customer's need.
- Product does not produce to customer's order.
- Packaging is unsuitable.
- Inaccurate delivery time.

2. Price problems

- More expensive price than competitors.
- Not bargaining price.
- Less price class.
- Less currency.
- Less sale condition.

3. Place problems

- Inconvenient location.
- Insufficient car park.
- Showroom sign is difficult to notice.
- Inconvenient open and close time.
- Unattractive display.
- Less product display.
- Inconvenient website.
- Website has confusing information.

4. Promotion problems

- Sale staffs do not know about customer's need.
- Sale staffs are not friendly.
- Unskillful sale staffs.
- Sale staffs are not active and attend to customer.
- No advertisement.
- No promotion.
- No product instruction.
- Delay delivery time.
- Not product claim.

Suggestions for improvement.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
*****Thank you for completing the questionnaire*****
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายธนกร สุภาษา		
วัน เดือน ปี เกิด	13 กรกฎาคม 2523		
ประวัติการศึกษา	2542-2545	ปริญญาตรี สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ	
	2539-2541	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ต วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่	
	2536-2538	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนปิ่นสร้อยแยล วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่	
	2530-2535	ประถมศึกษา โรงเรียนปิ่นสร้อยแยล วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่	
	ประวัติการทำงาน	2552-ปัจจุบัน	ที่ปรึกษาการตลาด ร้าน เคสทีนี่ 2009
		2545-ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ บริษัท ซิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
	2550-ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ บริษัท ยู.เอ็ม ไทย อินเตอร์ เนชันแนล จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	
	2545-2549	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการและผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัท ยู.เอ็ม ไทย อินเตอร์เนชันแนล จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	
	2542-2544	เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย บริษัท ยู.เอ็ม ไทย อินเตอร์เนชันแนล จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved