



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ดังนั้นจึงขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวนพวรรณ เพชรमुख

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- | | |
|-----------|--|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม |

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21 – 30 ปี
 3. 31 – 40 ปี 4. 41 – 50 ปี
 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. อื่นๆ (โปรดระบุ

4. การศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.
 3. ปวส.หรืออนุปริญญา 4. ปริญญาตรี
 5. ปริญญาโท 6. ปริญญาเอก

5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. ธุรกิจส่วนตัว
 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน 6. เกษียณอายุ
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท 2. 20,001 – 40,000 บาท
 3. 40,001 – 60,000 บาท 4. 60,001 – 80,000 บาท

() 5. 80,001 – 100,000 บาท

() 6. 100,000 บาทขึ้นไป

7. ปัจจุบันท่านมีนาฬิกาข้อมือ กี่เรือน

() 1. 1 เรือน

() 2. 2 - 3 เรือน

() 3. 4 - 5 เรือน

() 4. มากกว่า 5 เรือน ขึ้นไป

8. ท่านนิยมชื้อนาฬิกาข้อมือระบบใดมากที่สุด

() 1. ระบบพลังงานถ่าน

() 2. ระบบพลังงานกล

() 3. ระบบพลังงานแสง

() 4. ระบบโซลารัน

() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

9. ท่านนิยมชื้อนาฬิกาข้อมือที่มีลักษณะแบบใดมากที่สุด

() 1. ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีล

() 2. ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีลเคลือบสีทอง

() 3. ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีลสีเงินและสีทอง (สองกษัตริย์)

() 4. ตัวเรือนเป็นสแตนเลสสตีลแต่สายเป็นยาง

() 5. ตัวเรือนเป็นสแตนเลสสตีลแต่สายเป็นหนัง

() 6. ตัวเรือนและสายเป็นยาง

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

10. ท่านนิยมชื้อนาฬิกาข้อมือหน้าปัดสีใดมากที่สุด

() 1. สีเงิน

() 2. สีทอง

() 3. สีขาว

() 4. สีดำ

() 5. สีแดง

() 6. สีน้ำเงิน

() 7. สีเหลือง

() 8. สีชมพู

() 9. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

11. เหตุผลของท่านที่ชื้อนาฬิกาข้อมือ มากที่สุด

() 1. เพื่อใช้ดูเวลา

() 2. เพื่อใช้เป็นเครื่องประดับ

- () 3. เพื่อใช้เป็นของขวัญในโอกาสพิเศษ () 4. เพื่อใช้เป็นของสะสม
() 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. ท่านซื้อนาฬิกาข้อมือในโอกาสใดมากที่สุด

- () 1. วันคล้ายวันเกิด
() 2. วันสำคัญในเทศกาลต่างๆ เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน คริสต์มาส วาเลนไทน์ เป็นต้น
() 3. วันแต่งงาน/วันครบรอบแต่งงาน
() 4. วันเงินเดือน/โบนัสออก
() 5. ไม่มีโอกาสที่แน่นอน
() 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. โดยส่วนใหญ่ท่านนิยมเลือกซื้อนาฬิกาข้อมือจากที่ใดมากที่สุด

- () 1. ร้านขายนาฬิกาในห้างสรรพสินค้า
() 2. ร้านขายนาฬิกาทั่วไป (นอกห้างสรรพสินค้า)
() 3. สั่งซื้อตามแคตตาล็อกของตัวแทนจำหน่าย
() 4. สั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต
() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

14. ท่านรู้จักร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ จากแหล่งใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. รู้จักด้วยตัวเอง / เจอหน้าร้านเอง () 2. ครอบครัวหรือญาติแนะนำ
() 3. เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ () 4. จากสื่อโฆษณาต่างๆ
() 5. ร้านนาฬิกาอื่นๆ แนะนำ () 6. อินเทอร์เน็ต
() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

15. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

- () 1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน () 2. บุคคลในครอบครัว
() 3. แฟน/คู่สมรส () 4. ตัวท่านเอง
() 5. พนักงานของร้าน () 6. ฟรีเซ็นเตอร์ของนาฬิกาข้อมือ
() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

16. โดยเฉลี่ย ท่านซื้อนาฬิกาข้อมือจากร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ในราคาเท่าไร
- () 1. 10,001 – 30,000 บาท () 2. 30,001 – 50,000 บาท
() 3. 50,001 – 70,000 บาท () 4. 70,001 – 90,000 บาท
() 5. มากกว่า 90,000 บาท ขึ้นไป

17. นาฬิกาข้อมือยี่ห้อใดที่ท่านต้องการจะซื้อมากที่สุด

- () 1. Seiko () 2. Citizen
() 3. Casio () 4. Alba
() 5. Orient () 6. Rhythm
() 7. TAG Heuer () 8. Ball
() 9. Tissot () 10. Mido
() 11. Rado () 12. Longines
() 13. Oris () 14. Rolex
() 15. Luminox () 16. Panerai
() 17. อื่นๆ โปรดระบุ.....

18. เหตุผลที่ท่านเลือกซื้อนาฬิกาข้อมือที่ร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. มีคุณภาพดี
() 2. ความหลากหลายของแบบนาฬิกาข้อมือ
() 3. รูปแบบและสีดึงดูดใจ
() 4. บริการที่ดีจากผู้ขาย
() 5. ราคาไม่แพง
() 6. ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้
() 7. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
() 8. สินค้าในร้านวางแยกประเภทเป็นหมวดหมู่
() 9. โปรโมชันที่น่าสนใจ
() 10. ความมีชื่อเสียงของทางร้าน
() 11. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ
 กับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อประเด็นต่างๆ

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service)					
1.1 ความหลากหลายของแบบนาฬิกาข้อมือ					
1.2 ความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ					
1.3 คุณภาพของนาฬิกาข้อมือ					
1.4 ความสวยงามของสีส้นและลวดลายของนาฬิกาข้อมือ					
1.5 มีนาฬิกาข้อมือ รูปแบบใหม่ออกมาแสดงอย่างสม่ำเสมอ					
1.6 สินค้าถูกต้องตามแบบ หรือรุ่นที่ได้สั่งไว้					
1.7 นาฬิกาข้อมือแต่ละรุ่นมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ เช่น หากลูกค้าต้องการนาฬิกา รุ่นเดียวกันมากกว่า 1 เรือน ทางร้านสามารถจัดหาให้ได้ตามความต้องการ เป็นต้น					
1.8 ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน					
1.9 มีการรับประกันสินค้าหลังการขาย					
1.10 ความเรียบร้อยของบรรจุภัณฑ์ ของทางร้าน เช่น ถุง หรือกล่องของนาฬิกาข้อมือ เป็นต้น					
1.11 มีการอธิบายรายละเอียดของสินค้า และวิธีดูแลรักษา นาฬิกาข้อมือของพนักงาน					
1.12 มีบริการซ่อมและทำความสะอาดนาฬิกาข้อมือโดยช่างมืออาชีพ					
1.13 มีบริการให้คำปรึกษาเรื่องทางเทคนิค ของนาฬิกาข้อมือ เช่น การใช้ฟังก์ชันพิเศษ การตั้งวันที่ ของนาฬิกาข้อมือ เป็นต้น					
1.14 สามารถสั่งนาฬิกาข้อมือในรุ่นพิเศษตามที่ลูกค้าต้องการได้					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า					
2.2 ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้					
2.3 ระบุราคาบนสินค้าไว้อย่างชัดเจน					
2.4 ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้					
2.5 ความถี่ของการปรับราคานาฬิกาข้อมือ					
3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง					
3.2 การมีที่จอดรถที่เพียงพอของห้างสรรพสินค้า					
3.3 เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ					
3.4 ป้ายของร้านมองเห็นได้ชัดเจน					
3.5 สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ					
3.6 ลูกค้าสามารถเลือกดูสินค้าในร้านได้เองอย่างอิสระ					
3.7 Website/Facebook ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน					
3.8 มีบริการจัดส่งสินค้าไว้ให้ถึงบ้าน					
3.9 มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย สามารถติดต่อได้สะดวก เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ และ โทรสาร เป็นต้น					
3.10 ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่สวยงาม					
3.11 มีพื้นที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น					
4.2 การมีเอกสาร แผ่นพับ ที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับร้าน					
4.3 การจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ลดราคาช่วง Low season เทศกาลสำคัญ หรือ การแจกของสมนาคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น					
4.4 มีการประชาสัมพันธ์ร้านผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook เป็นต้น					
4.6 มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้ากับที่ร้านหลายชิ้น					
4.7 พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้					
4.8 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
4.9 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม					
4.10 พนักงานแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ และมีความสุภาพเหมาะสม					
4.11 พนักงานขายเอาใจใส่และติดตามความต้องการของลูกค้า					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของ ร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวนพวรรณ เพชรमुख

วัน เดือน ปีเกิด

4 มิถุนายน 2527

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ปีการศึกษา 2546
สำเร็จการศึกษา ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2550

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน ผู้จัดการร้านไหม่สตรีท



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved