

- [] 16. การให้บริการหลังการขายไม่ดี
- [] 17. ระยะเวลาประกันการซ่อม มีระยะเวลาสั้น

2. ปัญหาด้านราคา

- [] 1. รถฟอร์คลิฟท์ไฟฟ้ามีราคาแพง
- [] 2. รถฟอร์คลิฟท์น้ำมันมีราคาแพง
- [] 3. ไม่สามารถต่อรองราคาได้
- [] 4. ดอกเบี้ย การผ่อนชำระสูง
- [] 5. ค่าเช่ารถฟอร์คลิฟท์มีราคาแพง
- [] 6. ค่าซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์ไฟฟ้ามีราคาแพง
- [] 7. ค่าซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์น้ำมันมีราคาแพง
- [] 8. ราคาแพงกว่าบริษัท หรือร้านจำหน่ายอื่นๆ
- [] 9. ไม่มีการแสดงราคาให้เห็นอย่างเด่นชัด

3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย

- [] 1. สถานที่ตั้งบริษัทยากลำบากต่อการเดินทางเข้าถึง
- [] 2. สถานที่ตั้งของบริษัทมองเห็นไม่ชัดเจน
- [] 3. เว็บไซต์ ในการให้ข้อมูลบริษัทไม่ละเอียด ไม่ชัดเจน
- [] 4. ช่องทางการติดต่อฝ่ายขายและฝ่ายบริการ ยาก ไม่สะดวก
- [] 5. การสอบถามข้อมูลและสั่งซื้อทางโทรศัพท์ ยาก ไม่สะดวก

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- [] 1. ไม่มีส่วนลดให้แก่ลูกค้า
- [] 2. การให้ส่วนลดไม่เท่าเทียมกัน
- [] 3. การโฆษณาทางสื่อวิทยุ ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความไม่เข้าใจ
- [] 4. การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆเช่นหนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความไม่เข้าใจ

5. ปัญหาด้านบุคลากร

- [] 1. พนักงานขาดความรู้ที่จริงเกี่ยวกับรถฟอร์คลิฟท์
- [] 2. พนักงานไม่มีทักษะในการสื่อสาร การอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับรถฟอร์คลิฟท์ ได้อย่างเข้าใจโดยง่าย
- [] 3. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไม่ดี
- [] 4. พนักงานมีความลำเอียงในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย
- [] 5. ทีมงานดูแลงานซ่อมบำรุง ไม่มีความชำนาญ
- [] 6. การแต่งกายของพนักงานไม่เรียบร้อย ขาดความน่าเชื่อถือ
- [] 7. พนักงานไม่มีมารยาท บริการไม่สุภาพ
- [] 8. จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- [] 9. พนักงานทำงานไม่เรียบร้อยมักเกิดปัญหาตามมา ในภายหลัง
- [] 10. พนักงานรับรถไม่มีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ

6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

- [] 1. ไม่มีการแจ้งหรือประเมินค่าซ่อมก่อนล่วงหน้า
- [] 2. การให้บริการซ่อมบำรุงมีความล่าช้า
- [] 3. ขั้นตอนการซื้อ การชำระเงิน และกระบวนการส่งมอบล่าช้า
- [] 4. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการลูกค้าไม่เหมาะสม
- [] 5. บริษัทไม่พร้อมในการให้บริการลูกค้าโดยทันที
- [] 6. การออกเอกสารทางการเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี มีความผิดพลาดบ่อยครั้ง
- [] 7. การสั่งซื้ออะไหล่และอุปกรณ์รถฟอร์คลิฟท์ มีความล่าช้า

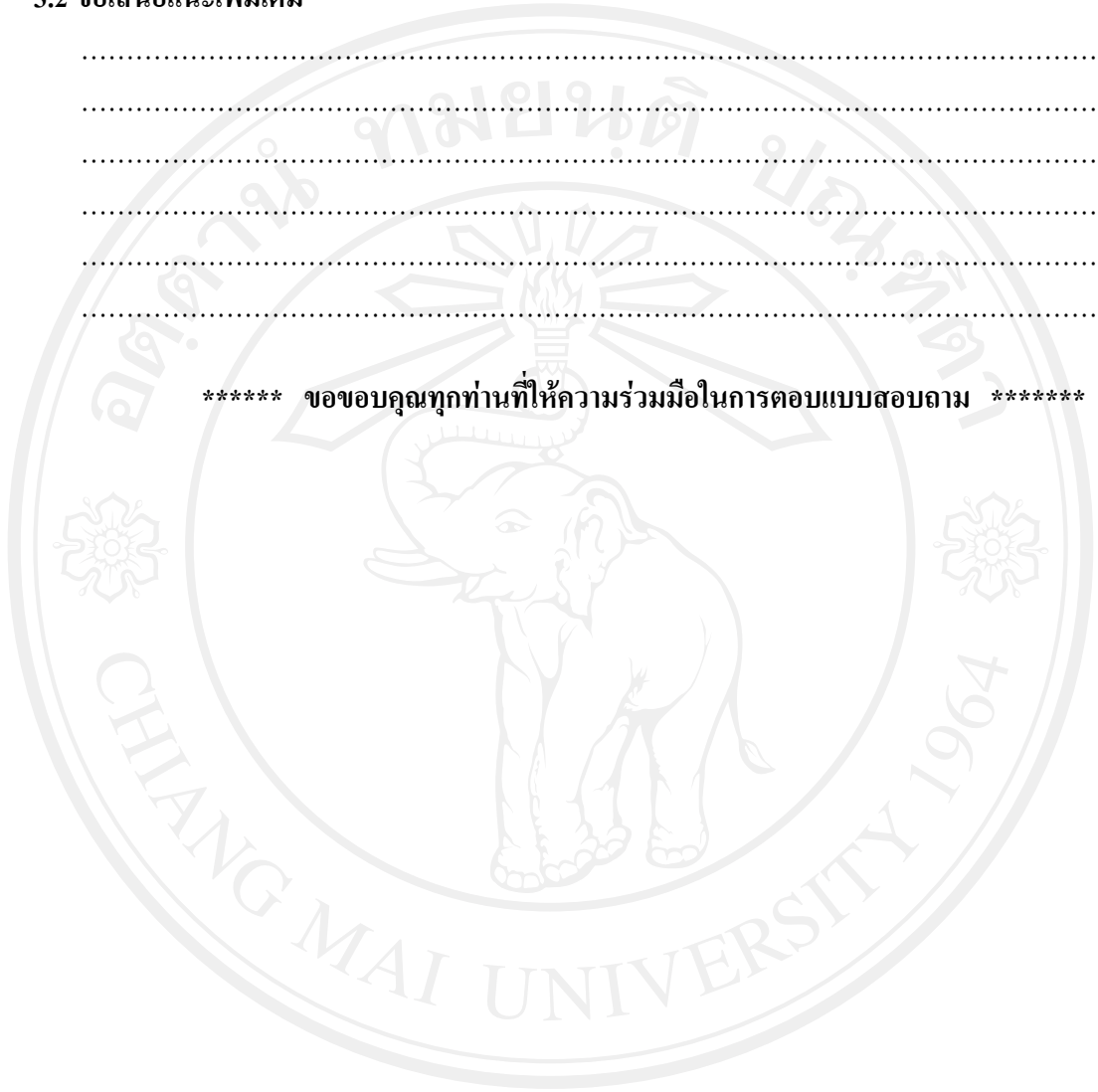
7. ปัญหาด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- [] 1. สถานที่จอดรถสะดวก คับแคบ ไม่เพียงพอ
- [] 2. ป้ายชื่อบริษัท ไม่โดดเด่น ไม่มีความน่าเชื่อถือ
- [] 3. เครื่องแบบพนักงาน ไม่มีความน่าเชื่อถือ
- [] 4. สถานที่ซ่อมบำรุง คับแคบ
- [] 5. ไซร้รุ่ม คับแคบ
- [] 6. การตกแต่งไซร้รุ่ม ไม่สวยงาม ไม่น่าสนใจ
- [] 7. ห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ ไม่สะอาด
- [] 8. ห้องพักรอรับรถคับแคบ มีที่นั่งไม่เพียงพอ
- [] 9. ห้องพักรอรับรถบรรยากาศไม่ดี
- [] 10. ความไม่เป็นระเบียบของจุดรับรถ

3.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....
.....
.....
.....

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวรุ่งฉัตร รัศมิโกเมน

วัน เดือน ปีเกิด

4 พฤษภาคม 2526

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2548- ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายสำนักงานบริษัท ช. รัศมิ
ชีพพลาย จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved