



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

## ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดและวางแผนการดำเนินงานด้านการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า อันจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัดโดยอาศัยปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการ

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาระดับปริญญาโท

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



7. ความสัมพันธ์ของกิจการกับบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด

- 1) ระยะเวลาการเป็นลูกค้าไม่เกิน 1 ปี
- 2) ระยะเวลาการเป็นลูกค้าเกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี
- 3) ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาตั้งแต่บริษัท ชิง ชิง เฮง เริ่มเปิดกิจการ (4 ปีขึ้นไป)

8. จำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน

- 1) 1-2 ครั้ง  2) 3-4 ครั้ง
- 3) มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป

9. ยอดการสั่งซื้อต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 5,000 บาท  2) 5,001-10,000 บาท
- 3) 10,001 - 50,000 บาท  4) 50,001 -100,000 บาท
- 5) มากกว่า 100,00 บาทขึ้นไป

10. เหตุผลที่ท่านใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1ข้อ)

- 1) มีสินค้าครบ  2) ราคาถูก
- 3) สินค้าสดใหม่  4) ดูแล และรับผิดชอบกรณีสินค้ามีปัญหา
- 5) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายได้เหมาะสม  6) มีบริการจัดส่งสินค้า
- 7) มีความเป็นกันเอง  8) ส่งสินค้ารวดเร็ว
- 9) ได้รับบริการที่ดี  10) สั่งซื้อสะดวก
- 11) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด**

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในตัวเลือกที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 การมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด					
1.2 มีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ					
1.3 คุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า					
1.4 ความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด					
1.5 เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า					
1.6 การมีสินค้าพร้อมขาย					
1.7 การส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย					
1.8 บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
1.9 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านราคา	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ					
2.2 มีรูปแบบการชำระเงินหลายช่องทาง					
2.2.1 ชำระเงินด้วยเงินสด					
2.2.2 ชำระด้วยเช็ค					
2.2.3 โอนเงินผ่านทางธนาคาร					
2.3 การให้ส่วนลดเงินสด					
2.4 การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ					
2.5 รับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา					
2.6 ความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา					
2.7 ราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของคู่แข่ง					
2.8 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า					
3.2 ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด					
3.3 การขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็วตรงตามเวลา					
3.4 มีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า					
3.5 การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ					
3.6 สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง					
3.7 บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ					
3.8 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 ความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
4.2 บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง					
4.3 รายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ					
4.4 รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้ามีของแถม					
4.5 รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่					
4.6 รายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหิ้งชั้นเรียงสินค้าโปรโมตสินค้าที่ออกใหม่					
4.7 การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ					
4.8 บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ					
4.9 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 มารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย					
5.2 ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย					
5.3 ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย					
5.4 ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย					
5.5 บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง					
5.6 มารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง					
5.7 มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า					
5.8 พนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
5.9 การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ					
5.10 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.1 ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี					
6.2 พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ					
6.3 มีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ					
6.4 สภาพของรถส่งสินค้า					
6.5 มีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ					
6.6 สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชน เป็นที่รู้จัก					
6.7 บริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาดปลอดภัย					
6.8 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.1 ความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า					
7.2 ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ					
7.3 ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า					
7.4 ความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว					
7.5 ความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า					
7.6 ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี					
7.7 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					



### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับปัญหาที่พบในการใช้บริการกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด (ท่านสามารถ ✓ ได้มากกว่า 1 ข้อในแต่ละหัวข้อ)

#### ด้านผลิตภัณฑ์

- 1.1 สินค้าที่ให้เลือกไม่ครบกลุ่มประเภท และมีขนาดของสินค้าไม่ครบ
- 1.2 สินค้าที่ได้รับมอบมีคุณภาพต่ำ อายุสั้น เป็นสินค้าเก่า
- 1.3 สภาพของบรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่ได้รับมีตำหนิ
- 1.4 ความมีชื่อเสียงของบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัดไม่เป็นที่รู้จัก
- 1.5 เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้ามีความยุ่งยาก
- 1.6 ความไม่พร้อมของการมีสินค้าพร้อมจำหน่าย

#### ด้านราคา

- 2.1 ราคาแพงกว่าคู่แข่ง
- 2.2 มีการเปลี่ยนแปลงราคาบ่อย
- 2.3 การไม่มีส่วนลดเงินสด
- 2.4 ไม่มีการชัดเจนส่วนต่างของราคาสินค้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคาที่ถูกลง
- 2.5 การเจรจาต่อรองราคาสินค้าทำได้ยาก

#### ด้านการจัดจำหน่าย

- 3.1 การสั่งซื้อสินค้ามีความยุ่งยาก
- 3.2 การติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เสง ยุ่งยากและซับซ้อน

- 3.3 การขนส่งสินค้าล่าช้า
- 3.4 สินค้าในสต็อกไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า
- 3.5 การจัดส่งสินค้าไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ
- 3.6 การจำหน่ายสินค้ากระจายไม่ทั่วถึงกลุ่มลูกค้า

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 4.1 บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายไม่ทั่วถึงและล่าช้า
- 4.2 ไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ
- 4.3 การจัดรายการส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ
- 4.4 การจัดรายการส่งเสริมการขายไม่ทั่วถึงลูกค้า
- 4.5 การจัดบสนับสนุนการทำกิจกรรมส่งเสริมการขาย ของการทำรายการตั้งกองสินค้าจัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ มีความล่าช้า

#### ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

- 5.1 พนักงานขายขาดมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทในการปฏิบัติงาน
- 5.2 พนักงานขายขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้า
- 5.3 พนักงานขาดความเอาใจใส่ติดตามงานกับลูกค้า
- 5.4 พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหา และไม่สามารถให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการได้
- 5.5 บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง
- 5.6 พนักงานจัดส่งขาดมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่

- 5.7 พนักงานจัดส่งให้บริการช้าและขาดความถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า
- 5.8 พนักงานมีการให้บริการที่ไม่น่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจ
- 5.9 การติดต่อกับพนักงานขายไม่สะดวก ติดต่อยาก

#### ด้านลักษณะทางกายภาพ

- 6.1 เอกสารใบกำกับภาษีมักเกิดความผิดพลาดที่ต้องแก้ไข
- 6.2 เครื่องแบบการแต่งกายของพนักงานดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ
- 6.3 ขาดการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และขาดความน่าเชื่อถือ
- 6.4 สภาพของรถส่งสินค้าอยู่ในสภาพที่เก่า ทรมาน
- 6.5 ไม่มีรถตกแต่งป้ายโฆษณาชัดเจน เป็นที่สังเกตเห็น ไม่น่าสนใจ
- 6.6 สถานที่ตั้งของบริษัทไม่เป็นที่รู้จัก
- 6.7 บริเวณโดยรอบที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี

#### ด้านกระบวนการ

- 7.1 กระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้า กับลูกค้ามีความล่าช้า
- 7.2 มีความล่าช้าในกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ
- 7.3 ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้าใช้เวลานาน
- 7.4 กระบวนการแก้ไขปัญหาและการให้บริการหลังการขายล่าช้า
- 7.5 กระบวนการเปลี่ยนสินค้าทำได้ล่าช้า และมีข้อจำกัดยุ่งยาก

ข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

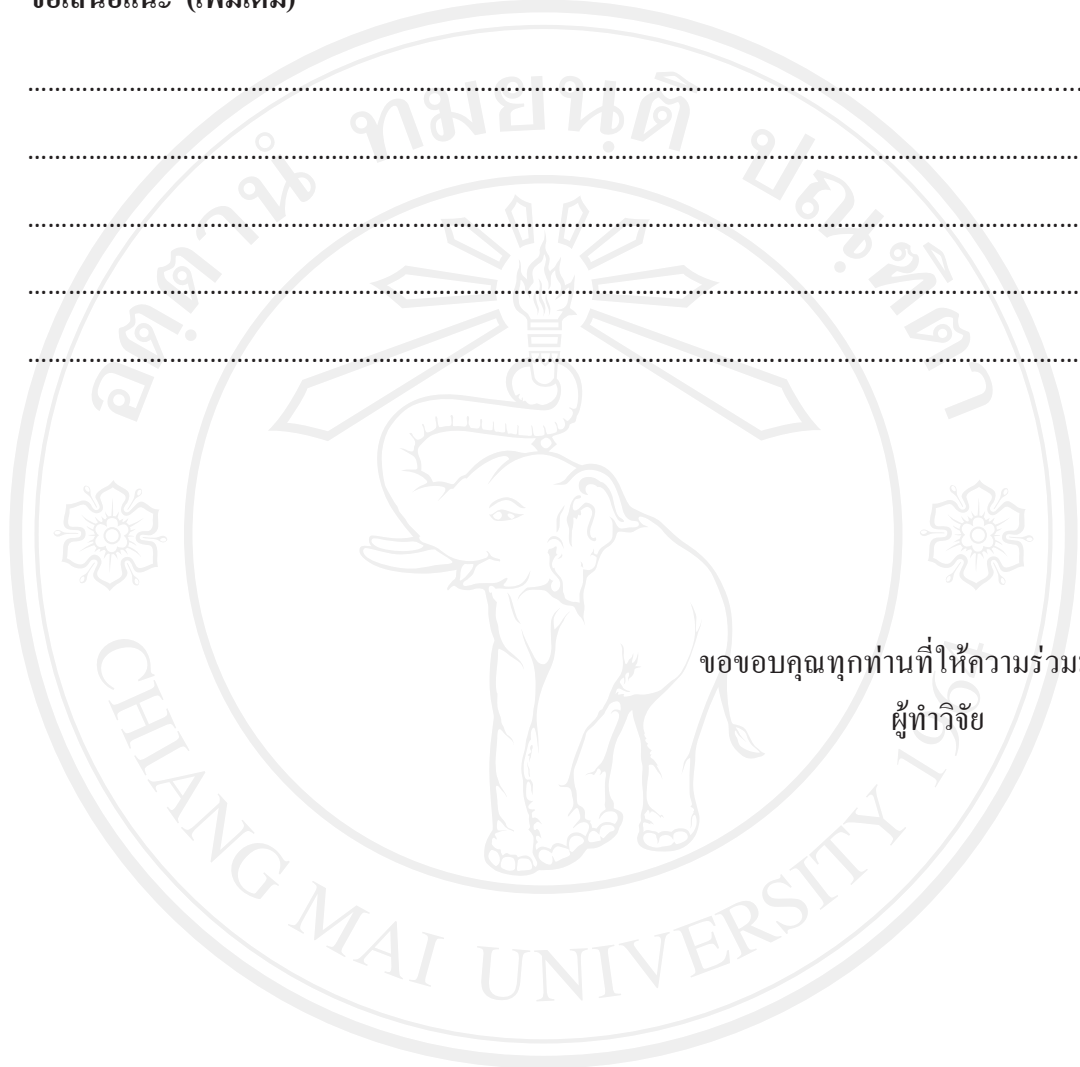
.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
ผู้ทำวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

