



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวอภันชนิจ โหมจิตสกุลชัย

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม |

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

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. 50 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ

3. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. อื่นๆ (โปรดระบุ

4. การศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย () 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ

อปวช.

- () 3. ปวส.หรืออนุปริญญา () 4.ปริญญาตรี
 () 5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี (โปรดระบุ

5. อาชีพ

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

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000 – 20,000 บาท
 () 3. 20,001 – 30,000 บาท () 4. 30,001 – 40,000 บาท
 () 5. มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

7. ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้เป็นประจำ

- () 1. รถกระบะ () 2. รถเก๋ง
() 3. รถตู้ () 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. จำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่มีอยู่ในครอบครัวยุค

- () 1. 1 คัน () 2. 2 คัน
() 3. 3 คัน () 4. มากกว่า 3 คัน (โปรดระบุ.....)

9. ท่านรู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. รู้จักด้วยตัวเอง / เจอหน้าร้านเอง
() 2. ครอบครัวหรือญาติแนะนำ
() 3. เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ
() 4. จากสื่อโฆษณาต่างๆ
() 5. ร้านจำหน่ายยางรถยนต์อื่นแนะนำ
() 6. ศูนย์รถยนต์แนะนำ
() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

10. ท่านเคยใช้บริการด้านใดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ ในระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เปลี่ยนยาง () 2. เปลี่ยนล้อแม็กซ์
() 3. ตั้งศูนย์ถ่วงล้อ () 4. สลับยาง
() 5. ปะยาง () 6. ซ่อมช่วงล่าง
() 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ความถี่ในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์

- () 1. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี () 2. ปีละ 1 ครั้ง
() 3. ปีละ 2 ครั้ง () 4. ปีละ 3 ครั้ง
() 5. มากกว่าปีละ 3 ครั้ง (โปรดระบุ.....)

12. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง เมื่อมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ ยางยนต์ช่วงสิงห์

- () 1. ต่ำกว่า 1,000 บาท () 2. 1,001 – 10,000 บาท
 () 3. 10,001 – 20,000 บาท () 4. 20,001 – 30,000 บาท
 () 5. 30,001 – 40,000 บาท () 6. มากกว่า 40,000 บาท (โปรดระบุ.....)

13. ท่านมีความนิยมในยางรถยนต์ ยี่ห้อใดเป็นพิเศษ

- () 1. ไม่นิยมยี่ห้อใดเป็นพิเศษ () 2. Dunlop
 () 3. Michelin () 4. Bridgestone
 () 5. Goodyear () 6. Thunderer
 () 7. Marshal () 8. Toyo
 () 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

14. ท่านเลือกใช้ยางรถยนต์ ประเภทใด

- () 1. ยาง comfort
 () 2. ยาง sport
 () 3. ยาง บรรทุก
 () 4. ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อ

15. ท่านเลือกที่นำรถยนต์เข้าบริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ในวันใด

- () 1. วันจันทร์-วันศุกร์
 () 2. วันเสาร์ - วันอาทิตย์
 () 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์

16. ท่านเลือกที่นำรถยนต์เข้ามาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ในช่วงเวลาใด

- () 1. 08.00 -12.00 น.
 () 2. 12.01-17.00 น.
 () 3. 17.01-22.00 น.

17. สาเหตุในการเลือกใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. มีบริการหลากหลายตรงตามต้องการ
- () 2. มียางให้เลือกหลายยี่ห้อ
- () 3. การตั้งราคาเหมาะสม
- () 4. การเดินทางมาที่ร้านสะดวก
- () 5. มีการส่งเสริมการขายที่จูงใจ
- () 6. ช่างมีความชำนาญ
- () 7. พนักงานมีอัธยาศัยดีน่าประทับใจ
- () 8. การตกแต่งร้านสวยงาม มีเอกลักษณ์
- () 9. เครื่องแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ
- () 10. ใช้เวลาในการทำงานรวดเร็ว เหมาะสม
- () 11. งานเสร็จตรงตามกำหนดนัดหมาย
- () 12. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์
 ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่า
 ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service)					
1.1 มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ					
1.2 ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ					
1.3 มีล้อแม็กซ์ให้เลือกหลากหลายรูปแบบ					
1.4 ล้อแม็กซ์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ					
1.5 มีอะไหล่รถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ					
1.6 มีอะไหล่รถยนต์ที่มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ					
1.7 น้ำมันเครื่องมีคุณภาพ					
1.8 มีน้ำมันเครื่องให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ					
1.9 การตั้งศูนย์ ถ่วงล้อมีประสิทธิภาพ					
1.10 การซ่อมช่วงล่างมีประสิทธิภาพ					
1.11 การปะยาง มีประสิทธิภาพ (ไม่รั่วซึมตำแหน่งเดิม)					
1.12 การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น					
1.13 ความเรียบร้อยของรถยนต์เมื่อท่านมารับรถกลับ					
1.14 ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน					
1.15 ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ					
1.16 มีการรับประกันให้กับลูกค้า					
1.17 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 ราคาของยางรถยนต์และค่าบริการถูกกว่าร้านอื่น					
2.2 คิดป้ายบอกราคาชัดเจน					
2.3 สามารถต่อรองราคาได้					
2.4 ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้					
2.5 ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ)					
2.6 มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีซีบาย ฯลฯ					
2.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 ใกล้เคียงที่พัก / ใกล้เคียงที่ทำงาน					
3.2 อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง					
3.3 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก					
3.4 สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย					
3.5 มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.6 มีห้องพักรับรองลูกค้า					
3.7 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ					
3.8 ร้านมีหลายสาขา					
3.9 โทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้					
3.10 เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด					
3.11 เว็บไซต์ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน					
3.12 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ต่อ)					
4.2 ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง					
4.3 มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ					
4.4 มีการแจกของแถม เช่น หมวก ที่วัดลมยาง เสือยี่ด ถึงขยะ กระเป๋าน้ำร้อน เมื่อใช้บริการตามที่กำหนด					
4.5 มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด					
4.6 บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้ามาสลับยาง					
4.7 การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ					
4.8 การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษายางรถยนต์ให้ลูกค้า					
4.9 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5.ด้านบุคลากร (People)					
5.1 พนักงานมีความรู้ความชำนาญ					
5.2 พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม					
5.3 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง					
5.4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว และถูกต้อง					
5.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.6 พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.7 มารยาทของแคชเชียร์ ขณะที่ท่านชำระเงิน					
5.8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
6.1 มีบริการนัดหมายล่วงหน้า					
6.2 มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ					
6.3 กำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน					
6.4 งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
6.5 มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน					
6.6 คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง					
6.7 มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ					
6.8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
7.1 รูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัย					
7.2 จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ					
7.3 จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ					
7.4 อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย					
7.5 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ					
7.6 อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ					
7.7 จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ					
7.8 สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย					
7.9 พนักงานสวมเครื่องแบบเรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ					
7.10 ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน					
7.11 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย \surd ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อมูลปัญหาในการให้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ

- 1.1 () มียางรถยนต์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย
- 1.2 () ยางรถยนต์ไม่มีคุณภาพ เก่าเก็บ
- 1.3 () มีล้อแม็กซ์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย
- 1.4 () ล้อแม็กซ์ไม่มีคุณภาพ เก่าเก็บ
- 1.5 () มีอะไหล่รถยนต์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย
- 1.6 () อะไหล่รถยนต์ไม่มีคุณภาพ เก่าเก็บ
- 1.7 () น้ำมันเครื่องไม่มีคุณภาพ
- 1.8 () มีน้ำมันเครื่องให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย
- 1.9 () การตั้งศูนย์ ถ่วงล้อไม่มีประสิทธิภาพ
- 1.10 () การซ่อมช่วงล่างไม่มีประสิทธิภาพ
- 1.11 () การปะยาง ไม่มีประสิทธิภาพ (มีการรั่วซึมซ้ำตำแหน่งเดิม)
- 1.12 () การให้บริการไม่มีความหลากหลาย
- 1.13 () ขาดความเรียบร้อยของรถยนต์เมื่อท่านมารับรถกลับ
- 1.14 () ร้านไม่มีชื่อเสียงที่ดี
- 1.15 () ไม่มีการบริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ
- 1.16 () ไม่มีการรับประกันให้กับลูกค้า
- 1.17 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ด้านราคา

- 2.1 () ราคาของยางรถยนต์และค่าบริการแพงกว่าท้องตลาด
- 2.2 () ไม่มีการติดป้ายบอกราคา
- 2.3 () ไม่สามารถต่อรองราคาได้
- 2.4 () ไม่สามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้
- 2.5 () ร้านไม่มีการให้เครดิต (สินเชื่อ)
- 2.6 () ไม่มีบริการเงินผ่อน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย

- 3.1 () สถานที่ตั้งของร้านอยู่ไกลสถานที่ทำงาน/บ้าน
- 3.2 () สถานที่ตั้งของร้าน ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ
- 3.3 () ที่ตั้งของร้านมองเห็นไม่ชัดเจนจากด้านนอก
- 3.4 () ที่จอดรถไม่เพียงพอ/ไม่สะดวกในการจอด
- 3.5 () พื้นที่สำหรับการให้บริการไม่เพียงพอ
- 3.6 () ไม่มีห้องพักรับรองลูกค้า
- 3.7 () เวลาเปิด-ปิดของร้าน ไม่สะดวกต่อการมาใช้บริการ
- 3.8 () ร้านมีสาขาน้อย
- 3.9 () ไม่สามารถโทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้
- 3.10 () ไม่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด
- 3.11 () เว็บไซต์ของร้าน ไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจน
- 3.12 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 4.1 () ขาดการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์
- 4.2 () คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยางใหม่
- 4.3 () ไม่มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ
- 4.4 () ไม่มีการแจกของแถม เมื่อมีการใช้บริการ
- 4.5 () ไม่มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด วันขึ้นปีใหม่
- 4.6 () บริษัทขาดการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้ามาสลับยาง
- 4.7 () ไม่มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ
- 4.8 () ขาดเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษายางรถยนต์ให้ลูกค้า
- 4.9 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ด้านบุคลากร

- 5.1 () พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญ
- 5.2 () พนักงานใช้วาจาไม่สุภาพ อ่อนน้อม
- 5.3 () พนักงานไม่ยิ้มแย้ม หรือ ไม่เป็นกันเองกับลูกค้า

- 5.4 () พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง
- 5.5 () พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 5.6 () พนักงานในร้านขาดการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า
- 5.7 () ในขณะที่ท่านชำระเงิน แคชเชียร์ไม่มีมารยาท
- 5.8 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

- 6.1 () ไม่มีบริการนัดหมายล่วงหน้า
- 6.2 () ไม่มีมีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ
- 6.3 () ไม่มีกำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน
- 6.4 () งานไม่เสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย
- 6.5 () ไม่มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน
- 6.6 () คำนวณค่าใช้จ่ายมีความล่าช้า และผิดพลาด
- 6.7 () ไม่มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ
- 6.8 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- 7.1 () รูปแบบร้านไม่ทันสมัย
- 7.2 () จัดวางสินค้าไม่สวยงามไม่เป็นระเบียบ
- 7.3 () จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือไม่เป็นระเบียบ
- 7.4 () อุปกรณ์ และเครื่องมือไม่ทันสมัย
- 7.5 () อุปกรณ์ และเครื่องมือไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 7.6 () สถานที่ไม่มีความสะอาดสบาย/บรรยากาศที่ให้บริการไม่ดี
- 7.7 () ไม่มีจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน หรือไม่สะดวกในการติดต่อ
- 7.8 () สถานที่สกปรก
- 7.9 () พนักงานสวมเครื่องแบบไม่สุภาพเรียบร้อย
- 7.10 () ป้ายชื่อร้านไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- 7.11 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวอภันชนิจ โหมยิตสกุลชัย
วัน เดือน ปีเกิด	3 พฤษภาคม 2525
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ปี 2543 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน ผู้บริหารห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วง สิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved