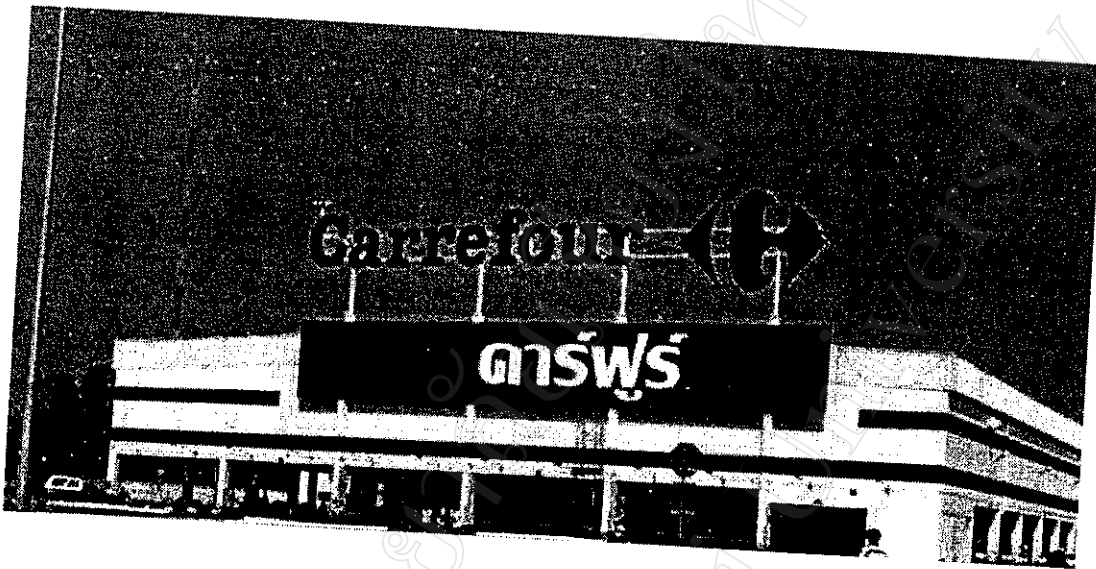


มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก

Chiang Mai University

ประวัติองค์กร
ห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่



ห้างคาร์ฟูร์ก่อตั้งครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2506 ในนามของ บริษัท เซ็นคาร์ จำกัด ที่กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส โดยเริ่มต้นจากร้าน supermarket เล็ก ๆ ณ สี่แยกแห่งหนึ่ง ที่กรุงปารีส ดังนั้นคำว่าคาร์ฟูร์ จึงแปลว่า “สี่แยก” นั่นเอง จวบจนปัจจุบันบริษัทเซ็นคาร์มีกิจการหลายประเภทภายใต้ชื่อ “Carrefour” ได้แก่ supermarket, hypermarket และ hard-discount store เป็นต้น รวมแล้วมากกว่า 9,000 สาขา 26 ประเทศทั่วโลก

ห้างคาร์ฟูร์ได้เริ่มเปิดสาขาแรกที่ประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2540 ที่สาขาสุขาภิบาล 3 จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันห้างคาร์ฟูร์มีสาขาทั้งสิ้น 15 สาขา และกำลังจะเปิดสาขาที่ 16 ที่อ่อนนุช กรุงเทพฯ ในเดือนเมษายนปี 2545 นี้ โดยมีสาขาดังนี้

1. คาร์ฟูร์ สุขาภิบาล 3 จังหวัด กรุงเทพฯ
2. คาร์ฟูร์ สาขาศรีนครินทร์ จังหวัด กรุงเทพฯ
3. คาร์ฟูร์ สาขาสุขุมวิทวงศ์ จังหวัด กรุงเทพฯ

4. คาร์ฟูร์ สาขาบางใหญ่ จังหวัด กรุงเทพฯ
5. คาร์ฟูร์ สาขารังสิต จังหวัด กรุงเทพฯ
6. คาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ จังหวัด เชียงใหม่
7. คาร์ฟูร์ สาขาเพชรเกษม จังหวัด กรุงเทพฯ
8. คาร์ฟูร์ สาขารามอินทรา จังหวัด กรุงเทพฯ
9. คาร์ฟูร์ สาขาแจ้งวัฒนะ จังหวัด กรุงเทพฯ
10. คาร์ฟูร์ สาขารัตนาธิเบศร์ จังหวัด กรุงเทพฯ
11. คาร์ฟูร์ สาขาพระราม 4 จังหวัด กรุงเทพฯ
12. คาร์ฟูร์ สาขาบางแค จังหวัด กรุงเทพฯ
13. คาร์ฟูร์ สาขารัชดาภิเษก จังหวัด กรุงเทพฯ
14. คาร์ฟูร์ สาขาบางบอน จังหวัด กรุงเทพฯ
15. คาร์ฟูร์ สาขาบางปะกอก จังหวัด กรุงเทพฯ

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่”

คำชี้แจง

1. โปรดทำเครื่องหมายถูก (/) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ

ตอนที่ 1 ความคาดหวังก่อนการรับบริการ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังก่อนการรับบริการ (Pre-service Factors)	น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1.1) ชื่อเสียงของห้าง					
1.2) ความไว้วางใจได้ในด้าน;					
- สินค้าราคาถูก					
- การบริการของพนักงาน					
- สินค้าหลากหลายครบครัน					
- ความสะอาดของที่จอดรถ					
- ความปลอดภัยของที่จอดรถ					
- ความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา เช่น มีสินค้าจำหน่ายตามที่โฆษณา					
1.3) อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจขณะรับบริการ

2. ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service Factors)	พอใจ น้อยที่สุด 1	พอใจ น้อย 2	พอใจ ปานกลาง 3	พอใจ มาก 4	พอใจ มากที่สุด 5
2.1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
- มีสินค้าหลายประเภทที่ต้องการ					
- มีสินค้าหลากหลายตราหือ					
- มีสินค้าหลากหลายขนาดให้เลือกซื้อ					
- คุณภาพของสินค้าตราคาร์ฟูร์					
- ความสะอาดของตัวสินค้าและชั้นวาง					
- ความสะอาดของห้องน้ำ					
- ความหลากหลายของอาหารที่จำหน่ายในศูนย์อาหาร					
- คุณภาพของอาหารในศูนย์อาหาร					
- รสชาติของอาหารในศูนย์อาหาร					
- ความหลากหลายของประเภทร้านเช่า เช่น ธนาคาร ร้านเช่าวีดีโอ ร้านขายทอง ร้านมือถือ ร้านอาหารฟาส์ฟู้ด (KFC, McDonald) ร้านขายยา					
2.2) ด้านราคา (Price)					
- สินค้าราคาถูก					
- สินค้ามีป้ายบอกราคาชัดเจน					
- ความสะดวกในการตรวจราคาสินค้า					
- ราคาสินค้าตรงกับป้ายราคา					
- อาหารที่จำหน่ายในศูนย์อาหารมีราคาถูก					
2.3) ด้านสถานที่ (Place)					
- การจัดวางตำแหน่ง(แผนผัง)ของแผนกต่าง ๆ ภายในห้าง เช่น แผนกเครื่องใช้ไฟฟ้าอยู่มุมขวาสุดของห้าง แผนกอาหารสดอยู่มุมซ้ายสุดของห้าง					
- การเลือกหาแผนกสินค้าที่ต้องการได้ง่าย เช่น มีป้ายบอกตำแหน่งสินค้าชัดเจน					
- รูปแบบการจัดวางสินค้าสวยงาม					

2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อรับบริการ (During-service Factors) (ต่อ)	พอใจ น้อยที่สุด 1	พอใจ น้อย 2	พอใจ ปานกลาง 3	พอใจ มาก 4	พอใจ มากที่สุด 5
2.4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
- สินค้าที่ลงโฆษณา มีจำหน่ายจริงตามที่ได้ระบุไว้					
- มีรายการส่งเสริมการตลาด หรือกิจกรรมพิเศษที่ดึงดูดใจภายในห้าง เช่น การแจกกระเช้าของขวัญในช่วงเทศกาลต้อนรับปีใหม่					
2.5) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร (Personality)					
- พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย					
- การให้บริการที่รวดเร็วในการชำระเงินที่ช่องชำระเงิน					
- ความถูกต้องของการคิดเงินของพนักงานเก็บเงิน (แคชเชียร์)					
- การได้รับความสะดวกในกรณีสินค้าที่หยิบมาไม่มีบาร์โค้ด					
- ความไว้วางใจได้ของพนักงานเก็บเงิน (แคชเชียร์)					
- การให้ความช่วยเหลือภายในห้างฯ ของพนักงาน เช่น การแก้ปัญหาให้ลูกค้า การแนะนำ ให้ข้อมูล รายละเอียดของสินค้า ฯลฯ					
2.6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจหลังการรับบริการ

3. ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ (Post-service Factors)	พอใจ น้อยที่สุด 1	พอใจ น้อย 2	พอใจ ปานกลาง 3	พอใจ มาก 4	พอใจ มากที่สุด 5					
3.1) ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าในด้าน; (หลังจากที่ท่านซื้อสินค้าแล้วท่านได้รับความพอใจตรงกับที่คาดหวังไว้ก่อนที่จะมาซื้อสินค้าในระดับใด)										
- สินค้าราคาถูก										
- การบริการของพนักงาน (ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ)										
- ความหลากหลายของสินค้า										
- ความสะดวกของที่จอดรถ										
- ความปลอดภัยของที่จอดรถ										
- ความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา เช่น มีสินค้าจำหน่ายจริงตามที่โฆษณา										
3.2) ความคงเส้นคงวาของคุณภาพของการบริการ (ความพอใจในการรับบริการในครั้งก่อนเปรียบเทียบกับการได้รับการบริการในครั้งปัจจุบัน)										
3.3) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า										
3.4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....										

ความพึงพอใจโดยรวมหลังการรับบริการ	พอใจ น้อยที่สุด 1	พอใจ น้อย 2	พอใจ ปานกลาง 3	พอใจ มาก 4	พอใจ มากที่สุด 5
ความคุ้มค่าของเงินหลังจากได้รับบริการครบถ้วนแล้ว					

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการของห้าง

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของห้าง ฯ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ (ปี)

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. อายุ 20 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> 3. อายุ 31 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 4. อายุ 41 – 50 ปี
<input type="checkbox"/> 5. อายุ 51 ปี ขึ้นไป	
3. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 3. เอกชน/รับจ้าง	<input type="checkbox"/> 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
<input type="checkbox"/> 5. พ่อบ้านแม่บ้าน	<input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. ระดับรายได้

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 5,001 – 10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 10,001 – 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 15,001 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. 20,001 – 25,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. 25,001 – 30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 7. 30,001 – 35,000 บาท	<input type="checkbox"/> 8. มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป
5. เขตที่พักอาศัย

- () 1. อาศัยอยู่ประจำในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- () 2. อาศัยอยู่ต่างอำเภอ จังหวัดเชียงใหม่
- () 3. อาศัยอยู่ต่างจังหวัด.....
- () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ความถี่ในการใช้บริการห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่

- () 1. ใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์
- () 2. ใช้บริการ 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์
- () 3. ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน
- () 4. ใช้บริการ 2 - 3 ครั้งต่อเดือน
- () 5. ไม่แน่นอน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
นางสาวจรรยา เขียมหาทรัพย์

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นางสาวจรรยา เจียมหาทรัพย์
- วัน เดือน ปีเกิด 9 กันยายน 2519
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษานุปริญญา Lorraine Martin Commercial College
Brisbane Australia
สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่
ปีการศึกษา 2538-2540
- ประสบการณ์ทำงาน ผู้จัดการฝึกหัด บริษัท เซ็นคาร์ จำกัด ปี 2540
หัวหน้าแผนกเด็กอ่อน ชุดชั้นในและเครื่องนอน บริษัทเซ็นคาร์ จำกัด
ปี 2541
หัวหน้าฝ่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด บริษัทเซ็นคาร์ จำกัด ปี 2543