



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อแผนกอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อแผนกอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าแผนกอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลเพื่อหาข้อสรุปถึงความพึงพอใจของลูกค้าตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใดๆ เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อแผนกอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุดในแต่ละข้อย่อย)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่ลูกค้าพบ ในการให้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุดในแต่ละข้อย่อย)

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน

แบบสอบถามเรื่อง : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อแผนอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1.() ชาย

2.() หญิง

2. อายุ

1.() ต่ำกว่า 30 ปี

2.() 31 - 40 ปี

3.() 41 - 50 ปี

4.() 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1.() ประถมศึกษา (ป.1 - ป.6)

2.() มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)

3.() มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช. หรือเทียบเท่า)

4.() ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส. หรือเทียบเท่า)

5.() ปริญญาตรี

6.() สูงกว่าปริญญาตรี

7.() อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. กิจการของท่านตั้งอยู่ที่ อำเภอ..... ในจังหวัดเชียงใหม่

5. กิจการของท่านเป็นธุรกิจประเภทใด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

1.() ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์

2.() ร้านจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์

3.() ร้านจำหน่ายอะไหล่และบริการซ่อมรถจักรยานยนต์

4.() ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์ และบริการซ่อมรถจักรยานยนต์

5.() ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์มือสอง

6.() อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. กิจการของท่านก่อตั้งในลักษณะใด

1.() บุคคลธรรมดา/เจ้าของคนเดียว

2.() ห้างหุ้นส่วนจำกัด

3.() บริษัทจำกัด

4.() อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. สัดส่วนการซื้ออะไหล่จากห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ ต่อยอดการซื้ออะไหล่รวมของกิจการท่านคิดเป็นร้อยละเท่าไร

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1.() ต่ำกว่าร้อยละ 30 | 2.() ร้อยละ 40 |
| 3.() ร้อยละ 50 | 4.() ร้อยละ 60 |
| 5.() ร้อยละ 70 | 6.() ร้อยละ 80 |
| 7.() ร้อยละ 90 | 8.() ร้อยละ 100 |

16. ท่านซื้ออะไหล่ประเภทใดจากห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| 1.() อะไหล่แท้ | 2.() อะไหล่เทียม |
| 3.() อะไหล่แท้และอะไหล่เทียม | 4.() อื่นๆ โปรดระบุ..... |

17. ความถี่ที่ท่านซื้ออะไหล่ จากห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| 1.() มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน | 2.() ทุกวัน |
| 3.() มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ | 4.() สัปดาห์ละครั้ง |
| 5.() มากกว่าเดือนละครั้ง | 6.() อื่นๆ โปรดระบุ..... |

18. การซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ ท่านได้รับข้อมูลผู้ขายจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1.() ชื่อเสียงของร้าน | 2.() แหล่งขายในอดีต |
| 3.() คำแนะนำจากผู้อื่น | 4.() ใบปลิว นิตยสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ |
| 5.() สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ | 6.() อื่นๆ โปรดระบุ..... |

19. ความพึงพอใจโดยรวม เมื่อท่านซื้ออะไหล่จากห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงชัยพาณิชย์

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 1.() พึงพอใจมากที่สุด | 2.() พึงพอใจมาก |
| 3.() พึงพอใจปานกลาง | 4.() พึงพอใจน้อย |
| 5.() พึงพอใจน้อยที่สุด | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อแผนก
อะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่
ตรงกับท่านมากที่สุดในแต่ละข้อย่อย)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ความน่าเชื่อถือด้านคุณภาพ ของอะไหล่ที่นำมาจำหน่าย					
1.2 ความหลากหลายของสินค้าอะไหล่ ทุกยี่ห้อทุกรุ่น ทั้งอะไหล่แท้ และอะไหล่ทั่วไป					
1.3 ความครบครันของอะไหล่หมุนเวียน เช่น น้ำมันเครื่อง ยางนอก ยางใน โช้ สเตอร์ เป็นต้น					
1.4 อะไหล่ที่นำมาจำหน่ายตรงตามความต้องการของลูกค้า					
1.5 ความทันสมัยของอะไหล่ที่จำหน่าย					
1.6 การบรรจุสินค้าให้แก่ลูกค้า ทั้งถุง กล่อง และการแพ็คเกจอะไหล่					
1.7 สภาพของสินค้าเมื่อส่งถึงมือลูกค้า					
1.8 ความพร้อมของอะไหล่ที่จำหน่ายแก่ลูกค้า					
1.9 การประกันคุณภาพของสินค้า					
1.10 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
2. ด้านราคา					
2.1 ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่					
2.2 ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่เมื่อเปรียบเทียบกับร้านขายอะไหล่อื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่					
2.3 ความเหมาะสมในการปรับราคาให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4 การต่อรองราคาของลูกค้าในกรณีที่มีการซื้อสินค้าในปริมาณมาก					
2.5 ระยะเวลาในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า					
2.6 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ความสะดวกในการเดินทางระหว่างร้านของท่านกับ ห้างหุ้นจำกัดแสงชัยพาณิชย์					
3.2 ความเหมาะสมในการจัดโชว์อะไหล่หน้าร้าน					
3.3 ความสะดวกในการสั่งซื้อจากทางโทรศัพท์ แฟกซ์ และระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ					
3.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การจัดโปรโมชั่นอะไหล่ สด แลก แจก แถม					
4.2 การโทรศัพท์ไปแนะนำสินค้าของพนักงาน					
4.3 การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ					
4.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
5. ด้านพนักงาน					
5.1 การให้คำแนะนำในเรื่องอะไหล่ของพนักงาน					
5.2 ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญการด้านอะไหล่ของพนักงาน					
5.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขายอะไหล่					
5.4 ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า					
5.5 การแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า					
5.6 ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน					
5.7 ความกระตือรือร้นของพนักงานที่มีต่อลูกค้า					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.8 การติดตามสินค้าให้กับลูกค้า					
5.9 ความถูกต้องในการจัดอะไหล่ของพนักงาน					
5.10 ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า					
5.11 ความถูกต้องในการระบุราคาอะไหล่ให้แก่ลูกค้า					
5.12 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
6. ด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 ความพอใจต่อการให้บริการตั้งแต่ลูกค้าส่งสินค้า จนถึงลูกค้ารับสินค้า					
6.2 ความสะดวกในการส่งสินค้าของลูกค้า					
6.3 การรับคำสั่งซื้อของพนักงานขายอะไหล่					
6.4 ความรวดเร็วในการดำเนินงานของพนักงานขายอะไหล่					
6.5 ระยะเวลาในการรอสินค้าของลูกค้า					
6.6 ความถูกต้องของอะไหล่ ที่ลูกค้าได้รับหลังจากสั่งซื้อสินค้า					
6.7 ความปลอดภัยในกระบวนการขนส่งสินค้า รวมทั้งการติดตามสินค้าในขณะที่ขนส่งให้กับลูกค้า					
6.8 ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า					
6.9 ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนอะไหล่					
6.10 การให้บริการหลังการขายของพนักงาน เช่น การยกของขึ้นรถให้ลูกค้า การแพ็คสินค้า การกล่าวขอบคุณลูกค้า เป็นต้น					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.11 ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารด้านราคาให้กับลูกค้า					
6.12 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
7.1 ป้ายหน้าร้านเห็นชัดเจนและสะอาดตา					
7.2 ความสะดวกในการจอดรถของลูกค้า					
7.3 ความเหมาะสมของพื้นที่พักผ่อนของลูกค้าในขณะรอสินค้า					
7.4 ความสวยงามในการตกแต่งบริเวณของร้าน					
7.5 ความสะอาดของพื้นที่ภายในร้าน					
7.6 ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในร้าน					
7.7 การถ่ายเทอากาศภายในร้าน					
7.8 ความเป็นระเบียบของพื้นที่จัดเก็บสินค้า					
7.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

2.5 ด้านพนักงาน

- () 21. พนักงานขาดการแนะนำที่ดีด้านอะไหล่แก่ลูกค้า
- () 22. พนักงานขาดความรู้ และประสบการณ์ ด้านอะไหล่
- () 23. พนักงานขาดความน่าเชื่อถือของพนักงาน
- () 24. พนักงานขายอะไหล่ขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อลูกค้า
- () 25. พนักงานขาดความสุภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า
- () 26. พนักงานแสดงกิริยาไม่เหมาะสมต่อลูกค้า
- () 27. การแต่งกายของพนักงาน ไม่เหมาะสมต่อการทำงาน
- () 28. พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
- () 29. พนักงานไม่ติดตามสินค้าให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้ารอนาน
- () 30. พนักงานจัดอะไหล่ที่ไม่ถูกต้องให้ลูกค้าบ่อยครั้ง
- () 31. พนักงานมีจำนวนน้อยเกินไปสำหรับให้บริการแก่ลูกค้า
- () 32. การระบุราคาอะไหล่ของพนักงานขาดความแน่นอน

2.6 ด้านกระบวนการให้บริการ

- () 33. ไม่ได้รับความสะดวกจากการให้บริการตั้งแต่ลูกค้าส่งสินค้าจนถึงลูกค้ารับสินค้า
- () 34. ขาดความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า
- () 35. ขาดความสะดวกจากพนักงานรับคำสั่งซื้อสินค้า
- () 36. การดำเนินการของกระบวนการซื้อสินค้ามีความล่าช้า
- () 37. ลูกค้าต้องรอรับสินค้านานเกินไป
- () 38. การจัดอะไหล่ไม่มีความถูกต้องตามที่ลูกค้าสั่ง
- () 39. การขนส่งสินค้าไม่มีความปลอดภัย
- () 40. ไม่ได้รับความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า
- () 41. ไม่ได้รับความสะดวกในการเปลี่ยนหรือเคลมอะไหล่
- () 42. ขาดการให้บริการหลังการขายที่ดี
- () 43. มีความล่าช้าในการแจ้งข่าวสารของร้านแก่ลูกค้า
- () 44. การส่งสินค้าแก่ลูกค้ามีความล่าช้า ไม่ทันต่อการใช้งาน

2.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

- () 45. ป้ายหน้าร้านมองเห็นยาก
- () 46. ป้ายหน้าร้านขาดความทันสมัย
- () 47. ที่จอดรถของลูกค้าไม่เพียงพอต่อลูกค้า

- () 48. พื้นที่รอสินค้าของลูกค้ามีไม่เพียงพอ
- () 49. ขนาดการตกแต่งบริเวณร้านให้เหมาะสม
- () 50. พื้นที่ภายในร้านขาดความสะอาดเรียบร้อย
- () 51. แสงสว่างภายในร้านไม่เพียงพอ
- () 52. ขนาดการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในร้าน
- () 53. ขาดความเป็นระเบียบของพื้นที่จัดเก็บสินค้า
3. ปัญหาที่ท่านพบจากการซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงชัยพาณิชย์ ปัญหาใดที่ควรแก้ไขมากที่สุดตามลำดับ

3.1.....

3.2.....

3.3.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงชัยพาณิชย์

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายปิยวิช เลหาวัฒน์
วัน เดือน ปี เกิด	23 ตุลาคม 2526
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	2553 - ปัจจุบัน หุ้นส่วนจำกัด เถินรัชชยนต์ จังหวัดลำปาง 2549 - 2552 ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved