



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม□□□

**แบบสอบถาม**

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้า  
บริษัท แดงกลอนประตู่ จำกัด จ.เชียงใหม่

**ผู้ตอบแบบสอบถาม** ผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัท แดงกลอนประตู่ จำกัด

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าบริษัท แดงกลอนประตู่ จำกัด จ.เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาของผู้ตัดสินใจใช้บริการของบริษัท แดงกลอนประตู่ จำกัด

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปปรับปรุงพัฒนา และจัดทำกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัท แดงกลอนประตู่ จำกัดให้เหมาะสมต่อไปในอนาคต กรุณาตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ซึ่งจะไม่มีการเผยแพร่ต่อท่านทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด

ขอขอบคุณต่อความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของท่านเป็นอย่างสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
นางสาวรสรินทร์ วงศ์ทองแก้ว  
ผู้วิจัย  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] ที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ [ ] 1. ชาย [ ] 2. หญิง
2. อายุ [ ] 1. อายุไม่เกิน 30 ปี [ ] 2. อายุ 31-40 ปี  
[ ] 3. อายุ 41-50 ปี [ ] 4. อายุ 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา [ ] 1. ประถมศึกษา [ ] 2. มัธยมศึกษา  
[ ] 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า [ ] 4. ปริญญาตรี  
[ ] 5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี
4. สถานภาพ [ ] 1. โสด [ ] 2. สมรส  
[ ] 3. หย่าร้าง/หม้าย
5. อาชีพ [ ] 1. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
[ ] 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน  
[ ] 3. ผู้ประกอบการ  
[ ] 4. พ่อบ้าน-แม่บ้าน/ข้าราชการบำนาญ  
[ ] 5. นักศึกษา  
[ ] 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้ต่อเดือน [ ] 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท [ ] 2. 10,001-20,000 บาท  
[ ] 3. 20,001-30,000 บาท [ ] 4. 30,001-40,000 บาท  
[ ] 5. 40,001-50,000 บาท [ ] 6. มากกว่า 50,000 บาท
7. ประเภทของรถยนต์ที่ท่านเป็นเจ้าของ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)  
[ ] 1. รถยนต์นั่ง (รถเก๋ง) [ ] 2. รถยนต์เอนกประสงค์ (SUV)  
[ ] 3. รถกระบะ [ ] 4. รถบรรทุก

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการของ  
ลูกค้าบริษัท แดงกลอนประตู่ จำกัด จ.เชียงใหม่

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

(เลือกตอบระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการได้เพียงช่องเดียว)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. สินค้ามีหลายยี่ห้อให้เลือก					
2. มีสินค้าครบตรงตามความต้องการ					
3. สินค้ามีความทันสมัยตรงกับรสนิยมใหม่					
4. การรับประกันคุณภาพสินค้า					
5. คำแนะนำสินค้าจากผู้ขาย					
6. คุณภาพของสินค้า					
7. มีอะไหล่แท้จำหน่าย					
8. มีอะไหล่ทดแทนจำหน่าย					
9. มีอะไหล่มือสองจำหน่าย					
10. มีบริการติดตั้งอะไหล่ให้ลูกค้า					
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
11. ราคาถูกกว่าร้านอื่น					
12. คุณภาพสินค้าเหมาะสมกับราคา					
13. บริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต					
<b>ปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย</b>					
14. ความสะดวกในการมาใช้บริการ					
15. ความสะดวกในการเดินทาง					
16. ที่จอดรถมีความสะดวกสบาย					
17. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดได้มาตรฐาน					
18. มีการจัดวางสินค้าอย่างเป็นระเบียบ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19. มีการจัดส่งสินค้าตามชนิดและจำนวนที่กำหนดอย่างถูกต้อง					
20. สถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองเชียงใหม่					
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
21. การโฆษณาทางสื่อวิทยุ/อินเทอร์เน็ต					
22. การโฆษณาโดยป้ายลิตท์เอ้าท์					
23. การโฆษณาผ่านแผ่นพับใบปลิว					
24. การให้ข่าวประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับอะไหล่รถยนต์และกิจกรรมเพื่อสังคม					
25. การให้ส่วนลด					
26. การแจกของแถม เช่น เสื้อยืด เสื้อแจ็กเกต					
<b>ปัจจัยด้านบุคลากร</b>					
27. พนักงานแต่งกายสะอาดและพุดจาสุภาพ					
28. พนักงานรับฟังความต้องการของลูกค้า					
29. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
30. พนักงานมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
31. พนักงานให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด					
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
32. ใ้การต้อนรับและปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นอย่างดี					
33. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าและหลังจากซื้อไปแล้ว					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34. ระยะเวลาการรอคอย ไม่นาน					
35. การให้บริการแก่ลูกค้าตามลำดับ ก่อนหลัง					
36. ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการ					
37. เวลาเปิดและปิดเหมาะสมต่อการ ใช้บริการ					
<b>ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ</b>					
38. แสงสว่างที่เพียงพอภายในร้าน					
39. อาคาร สถานที่ กว้างขวาง สะอาด					
40. มีน้ำดื่มบริการ					
41. มีห้องรับรองลูกค้า					

ขอคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะ และปัญหาการใช้บริการ (โปรดแสดงความคิดเห็น)

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวสรินทร์ วงศ์ทองแก้ว
วัน เดือน ปี เกิด	12 กุมภาพันธ์ 2525
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2547 – ปัจจุบัน : ผู้จัดการทั่วไป บริษัท แดงกลอนประตู่ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved