



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงกลิ้งตีสัมพันธ์การช่าง จังหวัด
พิษณุโลก

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงกลิ้งตีสัมพันธ์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก เป็นแบบสอบถามซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเป็นการหาข้อมูลเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีการเก็บค่าตอบแทนใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นตามความเป็นความจริงมากที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายสมบูรณ์ เสวตณานนท์

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือกหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงกลิ้งตีสัมพันธ์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงกลิ้งตีสัมพันธ์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรง
กึ่งดีส์สัมพันธ์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 5: ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หรือเขียนข้อมูลตัวเลขที่แสดงถึงข้อมูลส่วนบุคคล
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

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. ระดับการศึกษาสูงสุด

[] 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย [] 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
[] 3. ปวศ. หรือ อนุปริญญา [] 4. ปริญญาตรี
[] 5. ปริญญาโท [] 6. สูงกว่าปริญญาโท

4. อำเภอที่ลูกค้าอาศัยอยู่

[] 1. เมืองพิษณุโลก [] 2. นครไทย
[] 3.ชาติตระการ [] 4. บางระกำ
[] 5. วังทอง [] 6. พรหมพิราม
[] 7. บางกระทุ่ม [] 8. วัดโบสถ์
[] 9. เนินมะปราง [] 10. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

[] 1. ไม่เกิน 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

6. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 5. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | <input type="checkbox"/> 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ | |

7.ประเภทกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บุคคลธรรมดา | <input type="checkbox"/> 2. นิติบุคคล |
| <input type="checkbox"/> 3. หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ (โปรดระบุ |

8. ประเภทอุตสาหกรรมของกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เกษตรกรรม | <input type="checkbox"/> 2. ยานยนต์ |
| <input type="checkbox"/> 3. การศึกษา | <input type="checkbox"/> 4. ปิโตรเคมี |
| <input type="checkbox"/> 5. การก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ |

9.ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่มีตำแหน่งเนื่องจากเป็นบุคคลธรรมดา | |
| <input type="checkbox"/> 2. เจ้าของกิจการ | <input type="checkbox"/> 3. กรรมการผู้จัดการ |
| <input type="checkbox"/> 4. ผู้จัดการ | <input type="checkbox"/> 5. หัวหน้าแผนก |
| <input type="checkbox"/> 6. หัวหน้าช่าง | <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ |

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงกลึงตีสัมพันธ์การช่าง
จังหวัดพิษณุโลก

1. ท่านรู้จักโรงกลึงตีสัมพันธ์การช่าง จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. การบอกปากต่อปาก | <input type="checkbox"/> 2. การแนะนำของพนักงานร้าน |
| <input type="checkbox"/> 3. เห็นชื่อร้านจากป้ายชื่อ | <input type="checkbox"/> 4. เห็นชื่อร้านจากชุดฟอร์มของพนักงาน |
| <input type="checkbox"/> 5. เห็นจากหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น | <input type="checkbox"/> 6. ได้รับคำแนะนำจากช่างที่อื่น |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ | |

2. ความถี่ในการใช้บริการ โรงกลิ้งตีสัมพันธการช่าง

- [] 1. น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง [] 2. ปีละ 1 ครั้ง
[] 3. ปีละ 2-5 ครั้ง [] 4. ปีละ 6-10 ครั้ง
[] 5. มากกว่าปีละ 10 ครั้ง

3. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการ โรงกลิ้งตีสัมพันธการช่าง

- [] 1. น้อยกว่า 1 ปี [] 2. 1 – 3 ปี
[] 3. 4-10 ปี [] 4. 10 – 20 ปี
[] 5. มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

4. สาเหตุที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของโรงกลิ้งตีสัมพันธการช่าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. ทำเลที่ตั้งสะดวกใกล้บ้าน/ที่ทำงาน [] 2. การให้บริการที่รวดเร็ว
[] 3. ได้รับคำแนะนำจากญาติ เพื่อน [] 4. ได้รับคำแนะนำจากช่าง/โรงกลิ้งอื่น
[] 5. พนักงานสุภาพน่าเชื่อถือ [] 6. มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวก
[] 7. มีภาพพจน์ที่ดี/มีความมั่นคง [] 8. ราคาที่ยุติธรรม/ไม่แพงจนเกินไป
[] 9. ไว้เนื้อเชื่อใจ/ใช้บริการมานาน [] 10. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

5. บริการที่ท่านเข้ามาใช้งาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. คว้านกระบอบอกสูบ [] 2. งานเจียรนัยต่างๆ
[] 3. ตั้งประกอบวาล์ว [] 4. งานไสหน้าฝาสูบ
[] 5. งานกลิ้งต่างๆ [] 6. งานอ็อกเชื่อม
[] 7. งานดัดแปรง [] 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

6. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการเข้าใช้บริการ โรงกลิ้งตีสัมพันธการช่าง

- [] 1. ต่ำกว่า 1,000 บาท [] 2. 1,001-5,000 บาท
[] 3. 5,001-10,000 บาท [] 4. 10,001-20,000 บาท
[] 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงกลิ้งตี
สัมพันธการช่าง จังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่าน
เห็นว่าตรงกับความคาดหวังของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความคาดหวังของลูกค้า	ระดับความคาดหวังของลูกค้า				
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด
1. ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (Product/Service)					
1.1 มาตรฐานการทำงานของ โรงกลิ้งตีสัมพันธการช่าง					
1.2 บริการครบวงจร					
1.3 มีอะไหล่มีคุณภาพไว้ให้บริการ					
1.4 บริการหลังการขายและการดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด					
1.5 การให้บริการนอกพื้นที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ					
1.6 อุปกรณ์และเครื่องมือที่มีเพียงพอ ครบถ้วนและ ทันสมัย					
1.7 การรับประกันให้กับลูกค้า					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
2.1 ราคาการให้บริการแต่ละรายการ					
2.2 สามารถต่อรองราคาได้					
2.3 มีช่องทางการชำระเงินหลายช่องทาง					
2.4 ระยะเวลาการให้สินเชื่อ					
2.5 วงเงินในการให้สินเชื่อ					
2.6 การกำหนดราคาค่าใช้บริการที่ชัดเจน					

ความคาดหวังของลูกค้า	ระดับความคาดหวังของลูกค้า				
	1	2	3	4	5
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 ตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการเดินทางและขนส่ง					
3.2 มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการที่ชัดเจนสะดวกการในการติดต่อ					
3.3 มีเวลา เปิด-ปิด สะดวกต่อการมาใช้บริการ					
3.4 การติดต่อนัดหมายงานทางโทรศัพท์/โทรสาร					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ					
4.2 การมีส่วนลดให้กับลูกค้า					
4.3 การมีของสมนาคุณในโอกาสต่างๆ					
4.4 การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆของลูกค้า					
5. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People)					
5.1 ประสิทธิภาพของพนักงาน					
5.2 มนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
5.3 หัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขงานได้อย่างถูกต้อง					
5.4 พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพเป็นมิตร					
5.5 พนักงานให้บริการอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่สั่งงานไว้					
5.6 พนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็ว					
5.7 พนักงานแจ้งข้อมูลต่างๆให้ท่านทราบอย่างถูกต้องรวดเร็ว					
5.8 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ไว้ใจได้					
5.9 ฝีมือในการทำงานของพนักงาน					

ความคาดหวังของลูกค้า	ระดับความคาดหวังของลูกค้า				
	1	2	3	4	5
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
6.1 บริการรวดเร็ว					
6.2 บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
6.3 มีการประเมินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นที่ถูกต้องรวดเร็ว					
6.4 มีการบริการเป็นขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
6.5 มีการจัดอะไหล่ให้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
6.6 มีการออกเอกสารทางการเงินที่ถูกต้อง เช่น ใบเสร็จรับเงิน					
7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)					
7.1 มีห้องพักรับรองสำหรับลูกค้า					
7.2 มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบายและปลอดภัย					
7.3 พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบน่าเชื่อถือ					
7.4 โรงกึ่งมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอบรรยากาศดี					
7.5 มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นตลอดเวลา					
7.6 มีเครื่องมือที่ทันสมัย					
7.7 ป้ายร้านสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงกลิ้งตี
สัมพันธมิตรช่าง จังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่าน
เห็นว่าตรงกับการรับรู้ต่อบริการของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

การรับรู้ต่อการบริการของลูกค้า	ระดับการรับรู้ต่อการบริการ				
	1	2	3	4	5
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (Product/Service)					
1.1 มาตรฐานการทำงานของโรงกลิ้งตีสัมพันธมิตรช่าง					
1.2 บริการครบวงจร					
1.3 มีอะไหล่มีคุณภาพไว้ให้บริการ					
1.4 บริการหลังการขายและการดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด					
1.5 การให้บริการนอกพื้นที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ					
1.6 อุปกรณ์และเครื่องมือที่มีเพียงพอ ครบถ้วนและ ทันสมัย					
1.7 การรับประกันให้กับลูกค้า					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
2.1 ราคาการให้บริการแต่ละรายการ					
2.2 สามารถต่อรองราคาได้					
2.3 มีช่องทางการชำระเงินหลายช่องทาง					
2.4 ระยะเวลาการให้สินเชื่อ					
2.5 วงเงินในการให้สินเชื่อ					
2.6 การกำหนดราคาค่าใช้บริการที่ชัดเจน					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 ตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการเดินทางและขนส่ง					
3.2 มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการที่ชัดเจนในการติดต่อ					

การรับรู้ต่อการบริการของลูกค้า	ระดับการรับรู้ต่อการบริการ				
	1	2	3	4	5
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3.3 มีเวลา เปิด-ปิด สะดวกต่อการมาใช้บริการ					
3.4 การติดต่อนัดหมายงานทางโทรศัพท์/โทรสาร					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ					
4.2 การมีส่วนลดให้กับลูกค้า					
4.3 การมีของสมนาคุณใน โอกาสต่างๆ					
4.4 การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆของลูกค้า					
5. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People)					
5.1 ประสิทธิภาพของพนักงาน					
5.2 มนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
5.3 หัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขงานได้อย่างถูกต้อง					
5.4 พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพเป็นมิตร					
5.5 พนักงานให้บริการอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่สั่งงานไว้					
5.6 พนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็ว					
5.7 พนักงานแจ้งข้อมูลต่างๆให้ท่านทราบอย่างถูกต้องรวดเร็ว					
5.8 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ไว้ใจได้					
5.9 ฝีมือในการทำงานของพนักงาน					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
6.1 บริการรวดเร็ว					
6.2 บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
6.3 มีการประเมินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นที่ถูกต้องรวดเร็ว					

การรับรู้ต่อการบริการของลูกค้า	ระดับการรับรู้ต่อการบริการ				
	1	2	3	4	5
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6.4 มีการบริการเป็นขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
6.5 มีการจัดอะไหล่ให้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
6.6 มีการออกเอกสารทางการเงินที่ถูกต้อง เช่น ใบเสร็จรับเงิน					
7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)					
7.1 มีห้องพักรับรองสำหรับลูกค้า					
7.2 มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบายและปลอดภัย					
7.3 พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบน่าเชื่อถือ					
7.4 โรงกลิ้งมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศดี					
7.5 มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นตลอดเวลา					
7.6 มีเครื่องมือที่ทันสมัย					
7.7 ป้ายร้านสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 5 : ปัญหาและข้อเสนอต่อโรงกลิ้งที่สัมพันธ์การช่าง เพื่อนำไปปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ -สกุล	นายสมบูรณ์ เสวตณภานนท์
วัน เดือน ปีเกิด	22 กรกฎาคม 2526
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนเฉลิม ขวัญสตรี พิษณุโลก ปีการศึกษา 2548 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2549 - 2550 บริษัท แอลจี อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง วิศวกรฝ่ายออกแบบ ฝ่ายออกแบบเครื่องซักผ้า พ.ศ. 2550 – 2552 บริษัท ไทยโพลีคาร์บอนเต (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง วิศวกรเครื่องกล ฝ่ายซ่อมบำรุง พ.ศ. 2553 – 2554 บริษัท คอรัน โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง วิศวกรเครื่องกล ฝ่ายซ่อมบำรุง



รับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
rights reserved