



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ อำเภอเมือง เชียงใหม่**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณา ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

นาย สิริศักดิ์ บุญวรเศรษฐ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. ท่านเป็นลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มานานเพียงใด

<input type="checkbox"/> 1) ไม่ถึง 6 เดือนที่ผ่านมา	<input type="checkbox"/> 2) 6 เดือน ถึง 1 ปีที่ผ่านมา
<input type="checkbox"/> 3) มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
<input type="checkbox"/> 5) มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	<input type="checkbox"/> 6) มากกว่า 10 ปี
2. ความถี่ของท่านในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

<input type="checkbox"/> 1) ทุกวัน	<input type="checkbox"/> 2) 2-3 ครั้ง/อาทิตย์
<input type="checkbox"/> 3) อาทิตย์ละครั้ง	<input type="checkbox"/> 4) 2-3 ครั้ง/เดือน
<input type="checkbox"/> 5) เดือนละครั้ง	
3. ยอดซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่ท่านซื้อจากห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

<input type="checkbox"/> 1) 1-5000 บาท	<input type="checkbox"/> 2) 5,001-10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3) 10,001-20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4) 20,001-50,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5) 50,001-100,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6) 100,001 บาทขึ้นไป
4. ประเภทสินค้าส่วนใหญ่ที่ท่านซื้อจากห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1) ชิ้นส่วนประกอบเครื่องยนต์ (Engine Group)
<input type="checkbox"/> 2) ชิ้นส่วนเครื่องไฟฟ้า (Electrical Group)
<input type="checkbox"/> 3) ชิ้นส่วนช่วงล่าง (Power Train & Chassis Group)
<input type="checkbox"/> 4) ชิ้นส่วนประกอบภายนอกรถ (Body Group)
<input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ

5. อะไหล่ส่วนใหญ่ของรถยนต์หือใดที่ท่านซื้อจากห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------------|-----------------|
| _____ 1) Toyota | _____ 2) Isuzu |
| _____ 3) Mazda/Ford | _____ 4) Nissan |
| _____ 5) Mistubishi | _____ 6) Honda |
| _____ 7) Daihatstu | _____ 8) Suzuki |
| _____ 9) Hyundai | _____ 10) Hino |
| _____ 11) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

6. จำนวนร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ที่ท่านไปใช้บริการต่อเดือน

- | | |
|----------------------|------------------------|
| _____ 1) 1-2 ร้าน | _____ 2) 3-5 ร้าน |
| _____ 3) 6 - 10 ร้าน | _____ 4) 11 ร้านขึ้นไป |

7. สาเหตุที่ท่านมาใช้บริการของร้าน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| _____ 1) มีสินค้าครบตามความต้องการ | _____ 2) มีราคาสินค้าที่เหมาะสม |
| _____ 3) พนักงานมีความรู้ความสามารถ | _____ 4) พนักงานมีอัธยาศัยที่ดี |
| _____ 5) มีการส่งเสริมการขาย | _____ 6) มีบริการส่งสินค้าถึงสถานที่ |
| _____ 7) มีความรวดเร็วในการให้บริการ | _____ 8) อื่นๆ |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ

- | | |
|--------------|---------------|
| _____ 1) ชาย | _____ 2) หญิง |
|--------------|---------------|

2. อายุ

- | | |
|------------------------|----------------------|
| _____ 1) ไม่เกิน 20 ปี | _____ 2) 21-30 ปี |
| _____ 3) 31-40 ปี | _____ 4) 41-50 ปี |
| _____ 5) 51-60 ปี | _____ 6) 61 ปีขึ้นไป |

3. ระดับการศึกษา

- | | |
|---|---------------------------------------|
| _____ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาต้น | _____ 2) มัธยมศึกษาต้น |
| _____ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช หรือเทียบเท่า | _____ 4) ปวส, อนุปริญญา หรือเทียบเท่า |
| _____ 5)ปริญญาตรี | _____ 6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป |

4. ตำแหน่ง

- | | |
|---|---------------------|
| _____ 1) เจ้าของผู้ประกอบการ | _____ 2) ช่างซ่อมรถ |
| _____ 3) พนักงานอื่นๆประจำผู้ประกอบการ เช่น แผนกบัญชี | |

5. จังหวัดที่ตั้งอู่ซ่อมรถของท่าน
- _____ 1) จังหวัดเชียงใหม่ _____ 2) จังหวัดเชียงราย
 _____ 3) จังหวัดลำพูน _____ 4) จังหวัดลำปาง
 _____ 4) จังหวัดอื่นๆ (ระบุ).....
6. จำนวนรถยนต์ที่มาใช้บริการที่อู่ของท่าน โดยเฉลี่ยต่อเดือน
- _____ 1) ไม่เกิน 50 คัน _____ 2) 51-100 คัน
 _____ 3) 101-200 คัน _____ 4) 201-300 คัน
 _____ 5) 301 คันขึ้นไป

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ที่มีความยอดเยี่ยม และการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง คำถามส่วนนี้แบ่งเป็นการสอบถามใน 2 ด้าน คือ

3.1 ความคาดหวังของท่านที่มีต่อบริการของร้านอะไหล่รถยนต์ที่มีความยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับความคิดเห็น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคาดหวังของท่านมากที่สุด

ถ้าท่านคาดหวังว่าปัจจัย.....เป็นสิ่งที่ร้านอะไหล่รถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่**ควรต้องมีมากที่สุด**ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องเห็นด้วยมากที่สุด

ถ้าท่านคาดหวังว่าปัจจัย.....เป็นสิ่งที่ร้านอะไหล่รถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่**ควรต้องมีน้อยที่สุด**ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องไม่เห็นด้วยมากที่สุด

3.2 การรับรู้จริงของท่านที่มีต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับความคิดเห็น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ถ้าท่านเห็นว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ ดำเนินการในปัจจุบัน.....**ได้ดีมากที่สุด**ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องเห็นด้วยมากที่สุด

ถ้าท่านเห็นว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ ดำเนินการในปัจจุบัน.....**ได้แย่มากที่สุด**ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของท่านที่มีต่อบริการของร้านอะไหล่รถยนต์ที่มีความยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยมากที่สุด
1. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีสินค้ามีคุณภาพที่ดีเมื่อเทียบกับราคาสินค้า					
2. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีห้อยสินค้าที่ร้านอื่นๆไม่มี					
3. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีห้อยสินค้าให้เลือกหลากหลาย					
4. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรเน้นจำหน่ายสินค้าที่มีอายุการใช้งานที่ยาวนานกว่าร้านอื่น					
5. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีสินค้าครบถ้วนตามความต้องการ					
6. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการประกันอายุการใช้งานสินค้าหลังการขาย					
7. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรคืนเงินหรือเปลี่ยนสินค้าให้เมื่อซื้อสินค้าผิด					
8. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีบริการจัดหาสินค้าที่ทางร้านไม่ได้นำมาขาย					
9. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรเน้นการใช้กลยุทธ์การแข่งขันด้านราคาสินค้าที่ถูกกว่าเมื่อเทียบกับร้านอื่นๆ					
10. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีสินค้าหลายระดับราคาให้เลือก					
11. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการแจ้งราคาสินค้าที่ชัดเจน					
12. ราคาสินค้าในร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรต่อรองได้					
13. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีบริการผ่อนชำระสินค้า					
14. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรสถานที่ตั้งร้านสะดวกแก่การเดินทางมาใช้บริการ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่	ไม่เห็นด้วย มากที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย มากที่สุด
15. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีบริการรับส่งสินค้าจากช่องทางต่างๆเช่น โทรศัทพ์, แฟกซ์					
16. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีบริการส่งสินค้าออกสถานที่					
17. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ ควรเปิดให้บริการในวันหยุดราชการ					
18. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีส่วนลด ในการซื้อสินค้าเมื่อมีการซื้อสินค้าจำนวนมาก					
19. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการแจก สมนาคุณในโอกาสต่างๆ					
20. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการ โฆษณาบนสื่อต่างๆ เช่น วารสาร, หนังสือพิมพ์ และ วิทยุ เป็นต้น					
21. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีพนักงาน ขายนำเสนอและรับใบสั่งซื้อ โดยตรงถึงผู้ซ่อมรถยนต์					
22. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการจัด เลี้ยงขอบคุณลูกค้าประจำปี					
23. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีเว็บไซต์ ของทางร้านเพื่อแจ้งข้อมูลของทางร้านและรายละเอียดสินค้า					
24. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการ สะสมยอดซื้อเพื่อให้ได้ตามเป้าปลายปี เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า, ท่องเที่ยว หรือ ส่วนลดเงินสด เป็นต้น					
25. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีพนักงาน มีความรู้ในการตอบปัญหาข้อสงสัยต่างๆ					
26. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีพนักงาน มีมารยาทที่ดี พูดจาสุภาพเรียบร้อย					
27. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีจำนวน พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
28. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีพนักงาน มีความสามารถในจดจำและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า					
29. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีความ สะอาดและความมีระเบียบของร้าน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่	ไม่เห็นด้วย มากที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย มากที่สุด
30. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีที่จอดรถ เพียงพอต่อการมาใช้บริการ					
31. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีที่พัก รับรองที่สะดวกสบายและเพียงพอ					
32. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีน้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ ให้บริการ					
33. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการ จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนเพื่อสะดวกในการติดต่อ					
34. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการจัด วางสินค้า และการออกแบบร้านที่ดูทันสมัย					
35. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการนำ อุปกรณ์สารสนเทศ เข้ามาช่วยในการให้บริการ					
36. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีรูปแบบ ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี มีรายละเอียดแสดงครบถ้วนและง่ายต่อ การอ่าน					
37. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีความ รวดเร็วในการให้บริการ					
38. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีความ ถูกต้องในการจัดสินค้าตามคำสั่งซื้อ					
39. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการ อธิบายวิธีการใช้หรือข้อสงสัยในสินค้าอย่างชัดเจน					
40. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีความ รวดเร็วในการแก้ปัญหาหลังการให้บริการ เช่น การจัดส่งสินค้าผิด, คำนวณราคาใบเสร็จรับเงินผิด เป็นต้น					
41. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีช่องทาง การชำระเงินให้เลือก เช่น บัตรเครดิต, เช็ค, การโอนเงินผ่านบัตร ธนาคาร					
42. ร้านอะไหล่รถยนต์ที่ยอดเยี่ยมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมี ระยะเวลาในการให้เครดิตที่เหมาะสม					

ส่วนที่ 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการรับรู้จริงของท่านที่มีต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่	ไม่เห็นด้วย มากที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย มากที่สุด
1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีสินค้าคุณภาพที่ดีเมื่อเทียบกับราคาสินค้า					
2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มียี่ห้อสินค้าที่ร้านอื่นในจังหวัดเชียงใหม่ไม่มี					
3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่มียี่ห้อสินค้าให้เลือกหลากหลายกว่าร้านอื่น					
4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่มีสินค้าในราคาระดับเดียวกันมีอายุการใช้งานนานกว่าร้านอื่น					
5. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีสินค้าครบถ้วนตามความต้องการ					
6. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีการประกันอายุการใช้งานสินค้าหลังการขาย					
7. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีบริการคืนเงินหรือเปลี่ยนสินค้าให้เมื่อซื้อสินค้าผิด					
8. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีบริการจัดหาสินค้าที่ทางร้านไม่ได้นำมาขาย					
9. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีราคาสินค้าที่ถูกกว่าเมื่อเทียบกับร้านอื่นๆ					
10. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีสินค้าหลายระดับราคาให้เลือก					
11. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีการแจ้งราคาสินค้าที่ชัดเจน					
12. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ สามารถที่จะต่อรองราคาได้					
13. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีบริการผ่อนชำระสินค้า					
14. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีสถานที่ตั้งร้านสะดวกแก่การเดินทางมาใช้บริการ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่	ไม่เห็นด้วย มากที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย มากที่สุด
15. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีบริการรับส่งสินค้า จากช่องทางต่างๆเช่น โทรศัพท์, แฟกซ์ เป็นต้น					
16. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีบริการส่งสินค้านอก สถานที่					
17. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีบริการเปิดร้านใน วันหยุดราชการ					
18. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีส่วนลดในการซื้อ สินค้าเมื่อมีการซื้อสินค้าจำนวนมาก					
19. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีการแจกสมนาคุณใน โอกาสต่างๆ					
20. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีการโฆษณาบนสื่อ ต่างๆ เช่น วารสาร, หนังสือพิมพ์ และ วิทยุ เป็นต้น					
21. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีพนักงานขายนำเสนอ และรับใบสั่งซื้ออยู่					
22. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีการจัดเลี้ยงขอบคุณ ลูกค้าประจำปี					
23. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีเว็บไซต์ของทางร้าน เพื่อแจ้งข้อมูลของทางร้านและรายละเอียดสินค้า					
24. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีการสะสมยอดซื้อ เพื่อให้ได้ตามเป้าปลายปี เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า, ท่องเที่ยว หรือ ส่วนลดเงินสด เป็นต้น					
25. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีพนักงานมีความรู้ใน การตอบปัญหาข้อสงสัยต่างๆ					
26. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีพนักงานมีมารยาทที่ดี พูดจาสุภาพเรียบร้อย					
27. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีจำนวนพนักงานที่ ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
28. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีพนักงานมี ความสามารถในจดจำและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า					
29. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ มีความสะอาดและ ความมีระเบียบของร้าน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่	ไม่เห็นด้วย มากที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย มากที่สุด
30. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่มีที่จอดรถเพียงพอต่อการมาใช้บริการ					
31. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่มีที่พักรับรองที่สะดวกสบายและเพียงพอ					
32. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีน้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ ให้บริการ					
33. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนเพื่อสะดวกในการติดต่อ					
34. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีการจัดวางสินค้า และการออกแบบร้านที่ดูทันสมัย					
35. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีการนำอุปกรณ์สารสนเทศ เข้ามาช่วยในการให้บริการ					
36. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีรูปแบบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี มีรายละเอียดแสดงครบถ้วนและง่ายต่อการอ่าน					
37. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
38. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีความถูกต้องในการจัดสินค้าตามคำสั่งซื้อ					
39. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีการอธิบายวิธีการใช้ หรือข้อสงสัยในสินค้าอย่างชัดเจน					
40. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาหลังการให้บริการ เช่น การจัดส่งสินค้าผิด, คำนวณราคาในใบเสร็จรับเงินผิด เป็นต้น					
41. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีช่องทางการชำระเงินให้เลือก เช่น บัตรเครดิต, เช็ค, การโอนเงินผ่านบัตรเครดิต					
42. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนาการ เชียงใหม่ มีระยะเวลาในการให้เครดิตที่เหมาะสม					

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2553

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว อรวรรณ บุญวรเศรษฐ์ (ผู้มีอำนาจลงนาม) ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 341/1 ถนนเจริญประเทศ ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้า ได้รับทราบและยินยอมให้ นาย/นาง/นางสาว สิริศักดิ์ บุญวรเศรษฐ์ รัศนศึกษา 491532099 สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่ (Customer Satisfaction Towards Service Marketing Mix of Pattanayont Chiang Mai Limited Partnership) เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงาน ของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้ หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผล สมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มี การเรียกร้องแต่อย่างใด เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ

ลงชื่อ

(ผู้มีอำนาจลงนาม)

(ผู้ศึกษา)

ประทับตราองค์กร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายสิริศักดิ์ บุญวรเศรษฐ์
วัน เดือน ปี เกิด	12 มีนาคม 2526
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาวิศวกรรมศาสตร์ สาขาเครื่องกล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัฒนายนต์ เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved