

**ภาคผนวก**

ชุดที่.....

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่

**คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม**

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

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. 60 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพของท่านในปัจจุบัน

1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2. นักเรียน/นักศึกษา

3. พนักงานเอกชน

4. รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ

5. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน

7. อื่นๆ (ระบุ).....

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 5,000 บาท

2. 5,001-10,000 บาท

3. 10,001-15,000 บาท

4. 15,001-20,000 บาท

5. 20,001-25,000 บาท
6. 25,001 บาทขึ้นไป
5. ยี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่ท่านใช้
1. ฮอนด้า (Honda)
2. ยามาฮ่า (Yamaha)
3. ซูซูกิ (Suzuki)
4. คาวาซากิ (Kawasaki)
5. เจอาร์ดี (JRD)
6. แพลทินัม (Platinum)
7. ไทเกอร์ (Tiger)
8. ริวก้า (Ryuka)
9. อื่นๆ (ระบุ).....
6. ขนาดของรถจักรยานยนต์ที่ท่านใช้
1. ขนาดจิ๋ว (ไม่เกิน 50 ซีซี)
2. ขนาดเล็ก (50 ซีซี – ไม่เกิน 100 ซีซี)
3. ขนาดกลาง (100 ซีซี - 250 ซีซี)
4. ขนาดใหญ่ (มากกว่า 250 ซีซี)
7. รถจักรยานยนต์ที่ท่านใช้มีระยะเวลาการใช้งานมาแล้วเท่าไร
1. ไม่เกิน 1 ปี
2. 1-2 ปี
3. 3-4 ปี
4. 5-6 ปี
5. 7-8 ปี
6. 9-10 ปี
7. 10 ปีขึ้นไป
8. เหตุผลที่ท่านมาซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์มากที่สุด
1. เปลี่ยนกับของเดิมที่ชำรุด
2. ตกแต่งรถให้สวยงาม
3. ตกแต่งรถให้แรงขึ้น
4. อื่นๆ (ระบุ).....
9. ความถี่ในการมาร้านจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ใน 1 เดือน
1. 1 ครั้งหรือน้อยกว่า
2. 2 ครั้ง
3. 3 ครั้ง
4. 4 ครั้ง
5. 5 ครั้งขึ้นไป
10. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์
1. ไม่เกิน 500 บาท
2. 501-1,000 บาท
3. 1,001-1,500 บาท
4. 1,501-2,000 บาท
5. 2,000 บาทขึ้นไป
11. ผู้ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกร้านจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์
1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน
2. พ่อ-แม่/พี่-น้อง
3. สามเณร/ภรรยา
4. ช่างซ่อมรถจักรยานยนต์
5. อื่นๆ (ระบุ).....

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ  
**คำชี้แจง** ซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากร้านแม่ข่ายพานิชเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่  
 ให้ท่านพิจารณาว่าปัจจัยต่างๆต่อไปนี้ มีความสำคัญต่อการซื้ออะไหล่  
 รถจักรยานยนต์จากร้านแม่ข่ายพานิชเชียงใหม่ของท่านในระดับใด และท่านมีความ  
 พึงพอใจต่อร้านในด้านต่างๆดังกล่าวในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  
 ช่องที่ตรงกับระดับการให้ความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของท่าน

ส่วนประสมทางการตลาดของ ร้านแม่ข่ายพานิชเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>										
1.1 ชื่อเสียงของร้านเป็นที่รู้จัก น่าเชื่อถือ										
1.2 มีอะไหล่แท้จำหน่าย										
1.3 มีอะไหล่เทียมจำหน่าย										
1.4 มีเครื่องประดับตกแต่งรถจักรยานยนต์ จำหน่าย										
1.5 สินค้าที่จำหน่ายมีคุณภาพดี										
1.6 มีสินค้าหลากหลายยี่ห้อ										
1.7 มีสินค้าครบทุกชนิด										
1.8 ไม่ต้องรอคอยในการซื้อสินค้า										
1.9 บริการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า กรณีที่ สินค้านี้มีปัญหา										
1.10 มีบริการส่งสินค้า										
1.11 การให้บริการของพนักงาน										
<b>2. ด้านราคา</b>										
2.1 ราคาสมเหตุสมผล										
2.2 มีการให้เครดิตทางการค้า										
2.3 ราคาถูกกว่าที่อื่น กรณีสินค้าเหมือนกัน										
2.4 สินค้ามีหลากหลายระดับราคา										
2.5 ลดราคาสินค้า กรณีซื้อในปริมาณมาก										
2.6 มีราคาพิเศษสำหรับร้านซ่อม รถจักรยานยนต์										

ส่วนประสมทางการตลาดของ ร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.7 มีการลดเศษเงิน										
<b>3. ด้านการจัดจำหน่าย</b>										
3.1 อยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก										
3.2 สังกเกตเห็นร้านได้ง่าย										
3.3 มีสถานที่จอดรถ										
3.4 มีการตกแต่งร้านให้สวยงาม										
3.5 มีการจัดวางสินค้าอย่างเป็นระเบียบ										
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>										
4.1 มีโฆษณาตามสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือ นิตยสาร										
4.2 การให้ของสมนาคุณตอนสิ้นปีหรือ โอกาสพิเศษอื่นๆ										
4.3 การชักชวนจากคนรู้จักหรือร้านซ่อม รถจักรยานยนต์										
4.4 พนักงานมีความรู้เชี่ยวชาญและให้ คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม										
4.5 พนักงานมีความสุภาพและให้บริการดี										
4.6 การรับสั่งสินค้าหรือติดต่อสอบถามทาง โทรศัพท์										
4.7 มีการสนับสนุนช่วยเหลือชุมชน										

**ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่**

.....

.....

.....

☺ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม ☺

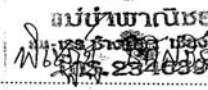
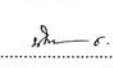
ภาคผนวก ข

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ ร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่  
วันที่ 18 มกราคม 2554

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายพิเชษฐ รัตนชัย ตำแหน่ง เจ้าของกิจการร้านแม่ข้าพานิช เชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 131-133 ถนนช้างม่อย ตำบลช้างม่อย อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300 ขอทำ หนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นางสาวอรพิต รัตนชัย รหัส นักศึกษา 521532148 สังกัดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ของร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ Customer Satisfaction Towards Purchasing Motorcycle Spare Parts of Mae Kha Panich Chiang Mai Shop, Mueang Chiang Mai District เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ ร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่ของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำการในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์ และชอบด้วยกฎหมายทุกประการ และหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อ และประทับตราไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ  (นายพิเชษฐ รัตนชัย) เจ้าของกิจการร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่	ลงชื่อ อรพิต รัตนชัย (นางสาวอรพิต รัตนชัย) ผู้ศึกษา
ลงชื่อ สิริยา ศฤงคารวัฒนา (นางสาวจรรยา ศฤงคารวัฒนา) พยาน	ลงชื่อ  (นางสาวนิภา ธรรมปัญญา) พยาน

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวอรพิมล รัตนชัย	
วัน เดือน ปีเกิด	6 กุมภาพันธ์ 2529	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย
	พ.ศ. 2551	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์ในการทำงาน	พ.ศ. 2552	บริษัท นิคอน(ประเทศไทย) จำกัด
	ปัจจุบัน	ผู้จัดการทั่วไป ร้านแม่ข่ายพานิชเชียงใหม่