



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

หมายเลขแบบสอบถาม.....

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาข้อมูลการค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการของบริษัทแดงกลอนประดู จำกัด ของนักศึกษาปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจ
 หลักสูตรผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความกรุณาในการตอบ
 แบบสอบถามจากลูกค้าธุรกิจทุกท่าน และขอขอบคุณลูกค้าธุรกิจ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
 แบบสอบถามครั้งนี้

นายจักรวาล ประทุม

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

8. ท่านเคยมาใช้บริการที่บริษัทแดงกลอนประตูกี่ครั้ง

- []1. 1 ครั้ง
[]2. 2 – 3 ครั้ง
[]3. 4 – 5 ครั้ง
[]4. มากกว่า 5 ครั้ง

9. ท่านเคยมาใช้บริการอะไรที่บริษัทแดงกลอนประตูกี่ครั้ง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- []1. ซ่อมอะไหล่รถยนต์
[]2. ซ่อมกลอนประตูรถยนต์
[]3. ติดฟิล์มกระจกรถยนต์
[]4. ติดตั้งระบบกันขโมยรถยนต์
[]5. เปลี่ยนยางขอบประตู/ขอบกระจกรถยนต์/ใบปัดน้ำฝน
[]6. เปลี่ยนกระจกรถยนต์
[]7. ติดตั้งอุปกรณ์ประดับยนต์
[]8. ตรวจสอบ/ติดตั้งระบบไฟรถยนต์
[]9. เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง
[]10. เปลี่ยนแบตเตอรี่รถยนต์
[]11. อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทแดงกลอนประตู่ จำกัด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</u>					
1. สินค้ามีหลายยี่ห้อให้เลือก					
2. มีสินค้าครบตรงตามความต้องการ					
3. สินค้ามีความทันสมัยตรงกับรุ่นใหม่					
4. การรับประกันคุณภาพสินค้า					
5. คุณภาพของสินค้า					
6. มีอะไหล่แท้จำหน่าย					
7. มีอะไหล่ทดแทนจำหน่าย					
8. มีอะไหล่มือสองจำหน่าย					
9. บริการติดตั้งอะไหล่ให้ลูกค้า					
<u>ปัจจัยด้านราคา</u>					
10. ราคาถูกกว่าร้านอื่น					
11. คุณภาพสินค้าเหมาะสมกับราคา					
12. บริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต					
13. การแจ้งราคาก่อนการให้บริการ					
14. ป้ายแสดงราคาบอกชัดเจน					
<u>ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย</u>					
15. ความสะดวกในการมาใช้บริการ					
16. ความสะดวกในการเดินทาง					
17. ที่จอดรถมีความสะดวกสบาย					
18. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ได้มาตรฐาน					
19. การจัดวางสินค้าอย่างเป็นระเบียบ					
20. การจัดส่งสินค้าตามชนิดและจำนวนที่กำหนดอย่างถูกต้อง					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. สถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองเชียงใหม่					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
22. การโฆษณาทางสื่อวิทยุ/อินเทอร์เน็ต					
23. การโฆษณาโดยป้ายคัทเอ้าท์					
24. การโฆษณาผ่านแผ่นพับใบปลิว					
25. การให้ข่าวประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับอะไหล่รถยนต์และกิจกรรมเพื่อสังคม					
26. การให้ส่วนลด					
27. การแจกของแถม เช่น เสื้อยืด เสื้อแจ็กเกต					
ปัจจัยด้านบุคลากร					
28. พนักงานแต่งกายสะอาดและพูดจาสุภาพ					
29. พนักงานรับฟังความต้องการของลูกค้า					
30. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
31. พนักงานมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
32. พนักงานให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด					
33. คำแนะนำสินค้าจากผู้ขาย					
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
34. ให้การต้อนรับและปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นอย่างดี					
35. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าและหลังจากซื้อไปแล้ว					
36. ระยะเวลาการรอคอยไม่นาน					
37. การให้บริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง					
38. ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการ					
39. เวลาเปิดและปิดเหมาะสมต่อการใช้บริการ					

Thank you for evaluating Wondershare PDF Password Remover.

You can only convert 5 pages with the trial version.

To get all the pages converted, you need to purchase the software from:

<http://cbs.wondershare.com/go.php?pid=526&m=db>



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved