



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท ช.รัศมี ชัพพลาย จำกัด
คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท ช.รัศมี ชัพพลาย จำกัด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นางสาว รุ่งฉัตร รัศมีโกเมน

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี 31 ปี – 40 ปี 41 ปี – 50 ปี
 51 ปี – 60 ปี 61 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งของท่าน

เจ้าของกิจการ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป
 ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ อื่นๆ.....

4. ลักษณะของกิจการของท่าน

ห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด
 เจ้าของคนเดียว อื่น ๆ

5. อายุการดำเนินธุรกิจของท่าน

น้อยกว่า 1 ปี 1 ปี – 5 ปี
 6 ปี – 10 ปี มากกว่า 10 ปี

6. จำนวนพนักงานของกิจการ

ไม่เกิน 10 คน 11 - 20 คน 21 - 30 คน
 31 - 40 คน มากกว่า 40 คน

7. ยอดขายเฉลี่ยของกิจการของท่านต่อเดือน

- ไม่เกิน 500,000 บาท 500,001 – 1,000,000 บาท
 1,000,001 – 1,500,000 บาท 1,500,001 – 2,000,000 บาท
 2,500,001 – 3,000,000 บาท มากกว่า 3,000,000 บาท ขึ้นไป

8. ปัจจุบันท่านใช้บริการใดในบริษัท ช.รศมี ชัพพลาย จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ซื้อรถฟอร์คลิฟท์(Buy)
 เช่ารถฟอร์คลิฟท์(Rent)
 ซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์(Maintenance)
 ซื้ออะไหล่และอุปกรณ์รถฟอร์คลิฟท์
 อื่นๆ โปรดระบุ

9. ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท ช.รศมี ชัพพลาย จำกัด

- ไม่เกิน 1 ปี 1 – 2 ปี
 3-4 ปี 4 ปีขึ้นไป

10. นอกจากท่านใช้บริการด้านรถฟอร์คลิฟท์จากบริษัท ช.รศมี ชัพพลาย จำกัดแล้วท่านใช้บริการที่อื่นอีกหรือไม่

- ไม่เคยใช้
 ใช้ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการที่จัดให้บริการของบริษัท ช.รศมี ชัพพลาย จำกัด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านผลิตภัณฑ์						
1. มีรถฟอร์คลิฟท์ไฟฟ้า และน้ำมัน ทุกยี่ห้อ จำหน่ายและให้เช่า						
2. มีอะไหล่และอุปกรณ์รถฟอร์คลิฟท์ไฟฟ้า ทุกรุ่น ทุกยี่ห้อ						
3. มีอะไหล่และอุปกรณ์รถฟอร์คลิฟท์น้ำมัน ทุกรุ่น ทุกยี่ห้อ						
4. มีรถฟอร์คลิฟท์มือสองไว้จำหน่าย						
5. มีบริการเช่ารถฟอร์คลิฟท์						
6. บริการซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์						

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. มีการให้บริการหลังการขาย						
8. ชื่อเสียงของบริษัท “ช.รศมี ชัฟฟลาย จำกัด”						
9. ระยะเวลาประกันการซ่อมมีความเหมาะสม						

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท ช.รศมี ชัฟฟลาย จำกัด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านราคา						
1. ราคารถฟอร์คลิฟท์ไฟฟ้า เหมาะสมกับคุณภาพ						
2. ราคารถฟอร์คลิฟท์น้ำมัน เหมาะสมกับคุณภาพ						
3. สามารถต่อรองราคาได้						
4. สามารถผ่อนชำระเป็นงวดๆได้						
5. ค่าเช่ารถฟอร์คลิฟท์มีความเหมาะสม						
6. ค่าซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์ไฟฟ้า ไม่แพง						
7. ค่าซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์น้ำมัน ไม่แพง						
8. ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัท หรือร้านจำหน่ายอื่นๆ						
9. การแสดงราคาชัดเจน						
ด้านการจัดจำหน่าย						
1. สถานที่ตั้งบริษัท ช.รศมี ชัฟฟลาย จำกัดสามารถเดินทางถึงได้สะดวกรวดเร็ว						
2. สถานที่ตั้งของบริษัทช.รศมี ชัฟฟลาย จำกัดมองเห็นได้เด่นชัด						
3. มีเว็บไซต์ ในการให้ข้อมูลบริษัท และสามารถติดต่อได้						
4. ช่องทางการติดต่อฝ่ายขายและฝ่ายบริการ ง่าย และสะดวก						
5. การสอบถามข้อมูลและสั่งซื้อทางโทรศัพท์						

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
1. การให้ส่วนลดแก่ลูกค้า						
2. การโฆษณาทางสื่อวิทยุ						
3. การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆเช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น						
ด้านบุคลากร						
1. ความรู้ของพนักงานขายในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถฟอร์คลิฟท์ ในรายละเอียด ของการซื้อ เช่า และการซ่อมบำรุง						
2. ทักษะในการสื่อสารของพนักงานในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับ รถฟอร์คลิฟท์ ได้อย่างเข้าใจได้ง่าย						
3. มนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยของพนักงาน						
4. พนักงานให้ความสำคัญและเอาใจใส่ความต้องการลูกค้า						
5. พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค						
6. ทีมงานดูแลงานซ่อมบำรุง มีความชำนาญและมีความเชี่ยวชาญ						
7. การแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยทำให้มีความน่าเชื่อถือ						
8. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน						
9. จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา						
10. พนักงานทำงานเรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง						
11. พนักงานรับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ						
ด้านกระบวนการให้บริการ						
1. มีการแจ้งหรือประเมินค่าซ่อมก่อนล่วงหน้า						
2. การให้บริการซ่อมบำรุงด้วยความรวดเร็ว						
3. ขั้นตอนการซื้อ การชำระเงิน และกระบวนการส่งมอบถูกต้อง รวดเร็ว						
4. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการลูกค้า 8.00 – 17.00 น.						
5. กระบวนการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าหลังจากซื้อ เช่า หรือซ่อมบำรุงไปแล้ว						

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6. ความพร้อมของบริษัทในการให้บริการลูกค้าได้ทันที						
7. ความถูกต้องของการออกเอกสารทางการเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี						
8. ความรวดเร็วในการสั่งซื้ออะไหล่และอุปกรณ์รถฟอร์คลิฟท์						
ด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ						
1. สถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวางเพียงพอ						
2. มีป้ายชื่อบริษัทเห็นเด่น สะดุดตา มีความน่าเชื่อถือ						
3. เครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ						
4. สถานที่ซ่อมบำรุง กว้างขวาง						
5. โชว์รูม กว้างขวาง เพียงพอ						
6. การตกแต่งโชว์รูม สวยงามน่าสนใจ						
7. ความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ						
8. ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ						
9. ห้องพักรอรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม						
10. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดี						
11. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย						

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท ช.รศมี ชัพพลาย จำกัด

3.1 ปัญหาข้อใดที่ท่านพบบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

- [] 1. รถฟอร์คลิฟท์มือ 1 ในแต่ละรูปแบบมีให้เลือกน้อย
- [] 2. รถฟอร์คลิฟท์มือ 2 มีให้เลือกน้อย
- [] 3. รถฟอร์คลิฟท์ที่ให้บริการเช่ามีน้อย
- [] 4. อะไหล่และอุปกรณ์รถฟอร์คลิฟท์มีน้อย
- [] 5. บริการซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์ล่าช้า

- [] 16. การให้บริการหลังการขายไม่ดี
- [] 17. ระยะเวลาประกันการซ่อม มีระยะเวลาสั้น

2. ปัญหาด้านราคา

- [] 1. รถฟอร์คลิฟท์ไฟฟ้ามีราคาแพง
- [] 2. รถฟอร์คลิฟท์น้ำมันมีราคาแพง
- [] 3. ไม่สามารถต่อรองราคาได้
- [] 4. ดอกเบี้ย การผ่อนชำระสูง
- [] 5. ค่าเช่ารถฟอร์คลิฟท์มีราคาแพง
- [] 6. ค่าซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์ไฟฟ้ามีราคาแพง
- [] 7. ค่าซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์น้ำมันมีราคาแพง
- [] 8. ราคาแพงกว่าบริษัท หรือร้านจำหน่ายอื่นๆ
- [] 9. ไม่มีการแสดงราคาให้เห็นอย่างเด่นชัด

3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย

- [] 1. สถานที่ตั้งบริษัทยากลำบากต่อการเดินทางเข้าถึง
- [] 2. สถานที่ตั้งของบริษัทมองเห็นไม่ชัดเจน
- [] 3. เว็บไซต์ ในการให้ข้อมูลบริษัทไม่ละเอียด ไม่ชัดเจน
- [] 4. ช่องทางการติดต่อฝ่ายขายและฝ่ายบริการ ยาก ไม่สะดวก
- [] 5. การสอบถามข้อมูลและสั่งซื้อทางโทรศัพท์ ยาก ไม่สะดวก

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- [] 1. ไม่มีส่วนลดให้แก่ลูกค้า
- [] 2. การให้ส่วนลดไม่เท่าเทียมกัน
- [] 3. การโฆษณาทางสื่อวิทยุ ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความไม่เข้าใจ
- [] 4. การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆเช่นหนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความไม่เข้าใจ

5. ปัญหาด้านบุคลากร

- [] 1. พนักงานขาดความรู้ที่จริงเกี่ยวกับรถฟอร์คลิฟท์
- [] 2. พนักงานไม่มีทักษะในการสื่อสาร การอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับรถฟอร์คลิฟท์ ได้อย่างเข้าใจโดยง่าย
- [] 3. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไม่ดี
- [] 4. พนักงานมีความลำเอียงในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย
- [] 5. ทีมงานดูแลงานซ่อมบำรุง ไม่มีความชำนาญ
- [] 6. การแต่งกายของพนักงานไม่เรียบร้อย ขาดความน่าเชื่อถือ
- [] 7. พนักงานไม่มีมารยาท บริการไม่สุภาพ
- [] 8. จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- [] 9. พนักงานทำงานไม่เรียบร้อยมักเกิดปัญหาตามมา ในภายหลัง
- [] 10. พนักงานรับรถไม่มีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ

6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

- [] 1. ไม่มีการแจ้งหรือประเมินค่าซ่อมก่อนล่วงหน้า
- [] 2. การให้บริการซ่อมบำรุงมีความล่าช้า
- [] 3. ขั้นตอนการซื้อ การชำระเงิน และกระบวนการส่งมอบล่าช้า
- [] 4. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการลูกค้าไม่เหมาะสม
- [] 5. บริษัทไม่พร้อมในการให้บริการลูกค้าโดยทันที
- [] 6. การออกเอกสารทางการเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี มีความผิดพลาดบ่อยครั้ง
- [] 7. การสั่งซื้ออะไหล่และอุปกรณ์รถฟอร์คลิฟท์ มีความล่าช้า

7. ปัญหาด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- [] 1. สถานที่จอดรถสะดวก คับแคบ ไม่เพียงพอ
- [] 2. ป้ายชื่อบริษัท ไม่โดดเด่น ไม่มีความน่าเชื่อถือ
- [] 3. เครื่องแบบพนักงาน ไม่มีความน่าเชื่อถือ
- [] 4. สถานที่ซ่อมบำรุง คับแคบ
- [] 5. ไซรุ่ม คับแคบ
- [] 6. การตกแต่งไซรุ่ม ไม่สวยงาม ไม่น่าสนใจ
- [] 7. ห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ ไม่สะอาด
- [] 8. ห้องพักรอรับรถคับแคบ มีที่นั่งไม่เพียงพอ
- [] 9. ห้องพักรอรับรถบรรยากาศไม่ดี
- [] 10. ความไม่เป็นระเบียบของจุดรับรถ

3.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....
.....
.....
.....

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวรุ่งฉัตร รัศมีโกเมน

วัน เดือน ปีเกิด

4 พฤษภาคม 2526

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2548- ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายสำนักงานบริษัท ช. รัศมี
ชีพพลาย จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved