



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อน ต่อบริการของ  
ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ด้วยผู้ศึกษาต้องการทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอแสดงความขอบคุณต่อท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน โปรดเติมเครื่องหมาย ( / ) ในช่องว่างที่กำหนดของแต่ละตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) 20 – 29 ปี

( ) 30 – 31 ปี

( ) 40 -49 ปี

( ) 50 – 59 ปี

( ) 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

( ) อนุปริญญา/ปวส.

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี โปรดระบุ \_\_\_\_\_

## 5. อาชีพ

- ( ) รับจ้าง ( ) พนักงานบริษัท  
 ( ) รับราชการ, รัฐวิสาหกิจ ( ) เกษตรกร  
 ( ) ค้าขาย, เจ้าของกิจการ ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- ( ) ต่ำกว่า 3,000 บาท ( ) 3,000 – 6,000 บาท  
 ( ) 6,001 – 9,000 บาท ( ) 9,001 – 12,000 บาท  
 ( ) 12,001 – 15,000 บาท ( ) มากกว่า 15,000 บาท โปรดระบุ \_\_\_\_\_

## 7. สินค้าที่ท่านซื้อ จากห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) รถยนต์ ( ) รถจักรยานยนต์  
 ( ) รถจักรยาน ( ) เครื่องรับโทรทัศน์สี  
 ( ) เครื่องเล่นแผ่นภาพดิจิตอล (วีซีดี, ดีวีดี) ( ) เครื่องเสียง  
 ( ) ตู้เย็น ( ) เครื่องซักผ้า  
 ( ) เครื่องทำน้ำอุ่น ( ) โทรศัพท์มือถือ  
 ( ) เครื่องมือการเกษตร ( ) อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

## 8. เงื่อนไขการซื้อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 3 เดือน/ 6 เดือน ( ) 12 เดือน/ 18 เดือน  
 ( ) 24 เดือน/ 30 เดือน ( ) 36 เดือน/ 42 เดือน  
 ( ) 48 เดือน/ 60 เดือน

## 9. ท่านรู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู จาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) รถโฆษณาของร้าน ( ) สถานีวิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น  
 ( ) หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ( ) ปฏิทินร้าน  
 ( ) พนักงานขาย ( ) พนักงานเดินตลาด  
 ( ) การจัดงานแสดงสินค้า ( ) การจัดงานสารคดีสินค้านอกสถานที่  
 ( ) ป้ายสนับสนุนงานการกุศล ( ) ป้ายติดรถส่งสินค้า  
 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

## 10. ใครช่วยท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) สามี/ ภรรยา ( ) ลูก  
 ( ) บิดา/ มารดา ( ) เพื่อน/ แฟน  
 ( ) ตัดสินใจด้วยตัวเอง ( ) อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

11. เหตุผลที่เลือกใช้บริการจาก หจก.จันทร์ชมภู (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> อยู่ใกล้บ้าน                    | <input type="checkbox"/> มั่นใจในบริการ             |
| <input type="checkbox"/> ญาติ/เพื่อน แนะนำ               | <input type="checkbox"/> เป็นลูกค้าประจำอยู่แล้ว    |
| <input type="checkbox"/> เป็นช่วงจัดรายการส่งเสริมการขาย | <input type="checkbox"/> คุณภาพสินค้าเหมาะสมกับราคา |
| <input type="checkbox"/> รู้จักเจ้าของร้าน/ พนักงาน      | <input type="checkbox"/> ชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก     |
| <input type="checkbox"/> ภาพลักษณ์น่าเชื่อถือ            | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ _____       |

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อน  
จากห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปาน กลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อย ที่สุด
<b>1. ผลิตภัณฑ์ (product)</b>					
- ผลิตภัณฑ์มีให้เลือกหลายยี่ห้อ					
- ผลิตภัณฑ์แต่ละยี่ห้อมีให้เลือก หลายรุ่นแบบ					
- ผลิตภัณฑ์แต่ละขนาดมีให้เลือก หลายสี					
- มีผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัย					
- คุณภาพผลิตภัณฑ์มีหลายระดับให้ เลือก					
- รุ่นแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ ถูกต้อง ตรงตามคำสั่งซื้อ					
- ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ ได้รับ					
อื่นๆ โปรดระบุ _____					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>2. ราคา (Price)</b>					
- ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับร้านอื่น ในเขตการขายเดียวกัน					
- ราคาประเมินสินค้าเก่าที่นำมาแลกสินค้าใหม่					
- คิดป้ายราคาชัดเจน					
- ราคาตรงตามที่โฆษณา					
- อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม					
- จำนวนเงินค่างวดที่เหมาะสม					
- ระยะเวลาการผ่อนชำระ					
- จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด					
- วิธีการชำระเงินมีให้เลือกหลากหลายรูปแบบ					
- เงื่อนไขการซื้อเป็นไปตามที่ตกลงกันไว้ก่อนการทำสัญญา					
อื่นๆ โปรดระบุ _____					
<b>3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
- สถานที่ตั้งของร้านหาง่าย					
- มีป้ายร้านบอกชัดเจน					
- ใกล้บ้าน หรือ เป็นทางผ่านประจำ					
- ช่วงเวลาที่ให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) (ต่อ)</b>					
- การอำนวยความสะดวกในการทดลองสินค้า					
- ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
- ความสะดวกในการจอดรถ					
อื่นๆ โปรดระบุ _____					
<b>4. การส่งเสริมการขาย (Promotion)</b>					
- การโฆษณา ทางสื่อต่างๆ เช่น รถโฆษณา หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุท้องถิ่น					
- การแจกใบปลิว แผ่นพับ ในตลาดสด					
- แคตตาล็อก โบรชัวร์ ที่มีแจกภายในร้าน					
- การจัดกิจกรรมนอกร้าน เช่น โตโยต้าเคย์, มหกรรมสินค้าราคาประหยัด					
- การจัดสาธิตและแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น การแนะนำและสาธิตการทำอาหารด้วยเตาอบไมโครเวฟ, มอเตอร์ไซค์					
- การร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศล เช่น งานวันเด็กแห่งชาติ, งานกีฬาแม่บ้าน					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>4. การส่งเสริมการขาย (Promotion) (ต่อ)</b>					
- มูลค่า และความเหมาะสมของ สมนาคุณที่ได้รับ					
- คุณภาพของสมนาคุณที่ได้รับ					
- การให้ส่วนลด เมื่อชำระเงินค่า สินค้าครบก่อนกำหนด					
อื่นๆ โปรดระบุ _____					
<b>5. บุคลากร (People)</b>					
- การทักทาย การต้อนรับ และความ สุภาพ ของพนักงาน					
- พนักงานมีความพร้อมในการ ให้บริการ					
- ความรวดเร็วของพนักงานในการ ตอบสนองลูกค้า					
- พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการ ตอบสนองลูกค้า					
- พนักงานให้ข้อมูลได้ถูกต้อง สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย					
- พนักงานมีทักษะ ความรู้ในงานที่ ให้บริการ					
- มารยาทของพนักงานต้อนรับ					
- มารยาทของพนักงานขาย					
- มารยาทของพนักงานสินเชื่อ					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>5. บุคลากร (People) (ต่อ)</b>					
- มารยาทของพนักงานจัดส่งและติดตั้ง					
- มารยาทของพนักงานรับโทรศัพท์					
- ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาหลังจากการใช้สินค้าและบริการ					
อื่นๆ โปรดระบุ _____					
<b>6. ลักษณะทางกายภาพ</b>					
- ชื่อเสียงของร้าน					
- ภาพลักษณ์ของร้าน					
- เจ้าของร้านให้บริการด้วยตนเอง					
- คุณภาพการให้บริการ					
- ความสะอาดในการแต่งกายของพนักงาน					
- แสงสว่างภายในร้าน					
- อุณหภูมิภายในร้าน					
- ความสะอาดภายในร้าน					
- ความสะอาดภายนอกร้าน					
อื่นๆ โปรดระบุ _____					



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>7. กระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
- การอธิบายเงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อ, การชำระเงิน, การรับประกัน					
- ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ					
- การอธิบายรายละเอียดของเอกสารและสินค้าที่ส่งมอบ					
- ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งมอบให้กับลูกค้า					
- การบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลง					
- ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า					
- ความสวยงาม ความเรียบร้อย ปลอดภัยในการติดตั้ง					
- การอธิบายวิธีการใช้สินค้า การดูแลรักษา และการซ่อมบำรุง					
- ขั้นตอนการให้บริการด้านการชำระเงินที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยวิธีการโอนผ่านธนาคาร					
- ขั้นตอนการส่งสินค้าซ่อม					
- คุณภาพสินค้าที่ซ่อมเสร็จ					
- ระยะเวลาที่ส่งสินค้าซ่อม					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>7. กระบวนการให้บริการ (Process) (ต่อ)</b>					
- การติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ หรือจดหมาย เพื่อแจ้งข่าวสาร เช่น แจ้งราคาประเมินค่าซ่อมสินค้า, ติดตามเอกสารประกอบการจดทะเบียน หรือ โอนกรรมสิทธิ์, นัดหมายเวลาตรวจเช็คสินค้าที่มีปัญหาเป็นต้น					
- การแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ เมื่อสินค้ามีปัญหาหลังระยะเวลารับประกัน					
อื่นๆ โปรดระบุ _____					

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู

1. ปัญหาที่ท่านพบเมื่อใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) สินค้ารุ่นแบบที่ต้องการไม่มีโชว์อยู่ในร้าน (ต้องสั่งสินค้าจากแคตตาล็อก)
- ( ) สินค้าที่ได้รับ อยู่ในสภาพไม่สมบูรณ์ เช่น มีรอยตำหนิ สีถลอก อุปกรณ์ไม่ครบ เป็นต้น
- ( ) ไม่ติดป้ายราคาสินค้า ( ) ราคาแพงกว่าที่อื่น
- ( ) ราคาและเงื่อนไขไม่เป็นไปตามที่ตกลง ( ) ราคาไม่ตรงตามที่โฆษณา
- ( ) จอดรถยาก (สถานที่จอดไม่เพียงพอ)
- ( ) ได้รับของสมนาคุณช้า ( ) ของสมนาคุณไม่ตรงตามที่ระบุ
- ( ) สภาพของสมนาคุณไม่สมบูรณ์
- ( ) พนักงานแสดงอาการไม่เต็มใจให้บริการ ( ) พนักงานไม่ทราบรายละเอียดสินค้า

- ( ) พนักงานแสดงกิริยาไม่เหมาะสม ( ) พนักงานให้ข้อมูลสินค้าบิดเบือน
- ( ) พนักงานไม่อำนวยความสะดวกในการเลือกชมสินค้า และทดลองสินค้า
- ( ) ชื่อเสียงของร้านยังไม่เป็นที่รู้จักกว้างขวาง
- ( ) กระบวนการออกใบเสร็จรับเงินล่าช้า
- ( ) กระบวนการทำสัญญา พิจารณาสินเชื่อยุ่งยาก
- ( ) ไม่ได้รับเอกสารควบคุมสินค้าครบถ้วน เช่น ใบรับประกัน คู่มือ
- ( ) ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวก เมื่อต้องการติดต่อเพื่อส่งสินค้าซ่อม
- ( ) เมื่อแจ้งให้พนักงานไปตรวจเช็คสินค้าที่บ้าน พนักงานไม่ไปตรงตามเวลานัดหมาย
- ( ) ระยะเวลาในการส่งสินค้าซ่อม นาน
- ( ) คุณภาพสินค้าที่ซ่อมไม่เป็นที่พอใจ
- ( ) อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

2. ข้อเสนอแนะ

---



---



---

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางอารีรัตน์ พงษ์นุปผา
ประวัติการศึกษา	
ปีการศึกษา 2529	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนฝางชนูปถัมภ์ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2536	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ศูนย์ศึกษานอกโรงเรียน อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2541	สำเร็จการศึกษา อนุปริญญา สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2544	สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2532 – 2534	ร้านเรือนทองพาณิชย์ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. 2535 – ปัจจุบัน	ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved