



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้รับจะได้นำมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดและการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นภสร คชสาร

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง และเติมข้อความในช่องว่าง

1. รูปแบบของกิจการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ห้างหุ้นส่วน | <input type="checkbox"/> 2) บริษัทจำกัด |
| <input type="checkbox"/> 3) บริษัทมหาชน | <input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ โปรดระบุ |

2. ทุนจดทะเบียน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 3,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 3,000,001-10,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) มากกว่า 10,000,000 บาท | |

3. ขนาดของธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 50 คน | <input type="checkbox"/> 2) 51-200 คน |
| <input type="checkbox"/> 3) มากกว่า 200 คน | |

4. ประเภทของธุรกิจ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ธุรกิจซื้อขายไป | <input type="checkbox"/> 2) โรงงานผลิตสินค้า |
| <input type="checkbox"/> 3) ธุรกิจบริการ | <input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ โปรดระบุ..... |

5. ยอดการสั่งซื้อเกี่ยวกับเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

- 1) ไม่เกิน 5,000 บาท/เดือน 2) 5,001-10,000 บาท/เดือน
 3) 10,001-15,000 บาท/เดือน 4) มากกว่า 15,000 บาท/เดือน

6. จำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

- 1) ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน 2) 2 ครั้งต่อเดือน
 3) 3 ครั้งต่อเดือน 4) มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน

7. ปัจจุบันท่านสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานจากร้านค้า กี่ร้าน

- 1) 1 ร้าน 2) 2-3 ร้าน
 3) มากกว่า 3 ร้าน

8. เหตุผลที่ท่านใช้บริการ บริษัทออฟฟิศเมท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) มีสินค้าครบ 2) ราคาถูก
 3) สั่งซื้อสะดวก 4) มีการรับประกันคุณภาพ
 5) ใกล้ที่ทำงาน 6) มีบริการจัดส่งสินค้า
 7) มีเจ้าหน้าที่ 8) ส่งสินค้ารวดเร็ว
 9) บริการดี 10) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของ บริษัทออฟฟิศเมท จำกัด
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน
 ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของ บริษัทออฟฟิศเมท จำกัด

ส่วนประสมทางการตลาด		ความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	ด้านผลิตภัณฑ์					
1	ความหลากหลายของชนิดสินค้า					
2	คุณภาพสินค้า					
3	ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า					
4	ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า					
5	ความมีชื่อเสียงของคราซีห้อย					
6	เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า					
	ด้านราคา					
7	ราคาเหมาะสม					
8	ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน					
9	การให้ส่วนลดเงินสด					
	ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย					
10	ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า					
11	ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท					
12	มีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ					
13	การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง					
14	การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ					
	ด้านการส่งเสริมการตลาด					
15	รายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ					
16	การส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่กาเซ็น					
17	รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มิชของแถม					
18	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง					

ส่วนประสมทางการตลาด	ความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
19 มารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย					
20 ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย					
21 ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย					
22 ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย					
23 บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง					
24 มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง					
25 มารยาทของพนักงานจัดส่ง					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
26 ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี					
27 ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก					
28 รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกเพียงพอต่อการตัดสินใจ					
29 ความน่าสนใจของเมื่อกาซีรายเดือน					
30 รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเมื่อกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ					
32 ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า					
ด้านกระบวนการ					
33 ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า					
34 ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคา					
35 ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า					
36 ความรวดเร็วของกระบวนการแก้ปัญหาหลังการขาย					
37 ความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า					
38 ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับของปัญหาที่พบในการ
 ใช้บริการกับบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ในแต่ละหัวข้อเพียงช่องเดียวให้ตรงกับ
 ความรู้สึกของท่าน

	ปัญหา	ระดับของปัญหา				
		ไม่มี ปัญหา	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มาก ที่สุด
1	สินค้ามีให้เลือกน้อย					
2	สินค้าคุณภาพไม่ดี					
3	ราคาแพงกว่าที่อื่นๆ					
4	มีการเปลี่ยนแปลงราคาบ่อย					
5	ส่งสินค้าผิด					
6	ส่งสินค้าช้า					
7	โทรศัพท์สายไม่ว่างติดต่อยาก					
8	พนักงานขายไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาได้					
9	พนักงานขายไม่เต็มใจให้บริการ					
10	พนักงานส่งสินค้าไม่เต็มใจให้บริการ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวนภสร คชสาร
วัน เดือน ปี เกิด	24 มกราคม 2509
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียน เขมะสิริอนุสสรณ์ พ.ศ. 2526 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และ บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2530
ประวัติการทำงาน	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด พ.ศ. 2540 - 2543 ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved