



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ
เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์
จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่วิอะไหล่ ชัยเสรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่วิอะไหล่ ชัยเสรี” ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลเพื่อหาข้อสรุปถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7P's) ที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่วิอะไหล่ ชัยเสรี และนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากิจการและใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะนำเสนอโดยภาพรวมและไม่มีการกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้ศึกษาจึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและความรู้สึกที่เป็นจริงมากที่สุดทุกข้อ และผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ของลูกค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่วิอะไหล่ ชัยเสรี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่กิจการพบในการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ของลูกค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่วิอะไหล่ ชัยเสรี

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน

แบบสอบถามเรื่อง : ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่วิอะไหล่ ชัยเสรี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย \surd ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ที่ตั้งของกิจการ อำเภอ.....จังหวัด.....
2. กิจการของท่านก่อตั้งในลักษณะใด
 - 1.() บุคคลธรรมดา/เจ้าของคนเดียว
 - 2.() ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 - 3.() บริษัทจำกัด
 - 4.() อื่นๆ โปรดระบุ.....
3. ท่านดำเนินกิจการประเภทใด
 - 1.() ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์
 - 2.() อู่ซ่อมและจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์
 - 3.() อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์
 - 4.() ร้านจำหน่ายปลีกและส่งอะไหล่รถจักรยานยนต์
 - 5.() อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. กิจการของท่านเปิดดำเนินการมาแล้วเป็นระยะเวลา
 - 1.() น้อยกว่า 5 ปี
 - 2.() 5 – 10 ปี
 - 3.() 11 – 20 ปี
 - 4.() มากกว่า 20 ปี
5. รายได้เฉลี่ยของกิจการของท่านต่อเดือน
 - 1.() ไม่เกิน 50,000 บาท
 - 2.() 50,001-100,000 บาท
 - 3.() 100,001-150,000 บาท
 - 4.() 150,001-200,000 บาท
 - 5.() 200,001-250,000 บาท
 - 6.() มากกว่า 250,000 บาท
6. จำนวนทุน/เงินทุนจดทะเบียนของกิจการของท่าน
 - 1.() ไม่เกิน 50,000 บาท
 - 2.() 50,001-100,000 บาท
 - 3.() 100,001-150,000 บาท
 - 4.() 150,001-200,000 บาท
 - 5.() 200,001-250,000 บาท
 - 6.() มากกว่า 250,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่
รถจักรยานยนต์ของลูกค้จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่นิวอะไหล่ ชัยเสรี
(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรง กับท่านมากที่สุดในแต่ละข้อย่อย)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญ ที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	น้อย ที่สุด
1.ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 หจก.เชียงใหม่นิวอะไหล่ ชัยเสรี มีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
1.2 หจก.เชียงใหม่นิวอะไหล่ ชัยเสรีมีประสบการณ์การดำเนินงานมาอย่างยาวนาน และเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย					
1.3 มีอะไหล่ให้เลือกหลากหลายประเภทครบวงจร ทุกรุ่น ทุกยี่ห้อ ทั้งของแท้ และของเทียม					
1.4 จำหน่ายอะไหล่ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ผลิตด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความประณีตและมีความคงทน					
1.5 จำหน่ายอะไหล่ที่ผลิตจากโรงงานที่มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และเป็นตราหือที่ลูกค้าให้การยอมรับ					
1.6 มีอะไหล่พร้อมสำหรับการจำหน่ายอย่างครบครัน ตามความต้องการของลูกค้า					
1.7 มีการนำผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มานำเสนออยู่เสมอ					
1.8 มีบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย สินค้าสามารถส่งถึงมือลูกค้าโดยไม่มีการชำรุดเสียหาย					
1.9 มีระบบการรับประกันสินค้า สามารถรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าได้ เมื่อมีปัญหา					
1.10 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านราคา					
2.1 มีการกำหนดราคาอะไหล่ที่แน่นอน ราคาสินค้าคงที่ตลอดเวลาแต่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงมีการแจ้งล่วงหน้า					
2.2 มีการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า					
2.3 ราคาขายถูกกว่าที่อื่น (กรณีสินค้าเหมือนกัน)					
2.4 การมีส่วนลดในกรณีซื้อด้วยเงินสด					
2.5 สามารถต่อรองราคาสินค้าได้ กรณีซื้อในปริมาณมาก					
2.6 มีระบบการให้สินเชื่อ และมีระยะเวลาการให้เครดิตนาน					
2.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 สถานประกอบการตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกในการเดินทางเข้ามาติดต่อ และให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง					
3.2 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า					
3.3 มีสินค้าพร้อมจำหน่ายอยู่เสมอ					
3.4 มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร สามารถติดต่อกับลูกค้าได้หลายช่องทางทั้งทางโทรศัพท์ แฟกซ์ หรือ e-mail					
3.5 มีบริการจัดส่งสินค้าถึงร้านของลูกค้า					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	น้อยที่สุด
3.6 มีการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ					
3.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการจัดทำโบรชัวร์แนะนำกิจการและสินค้าที่จำหน่ายอยู่เป็นประจำ					
4.2 มีการลงโฆษณาสินค้า/ร้านค้าผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ออกอากาศทางวิทยุ แล อินเทอร์เน็ต					
4.3 มีการแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย					
4.4 มีพนักงานขายแนะนำสินค้าทางโทรศัพท์					
4.5 มีพนักงานออกไปเยี่ยมลูกค้าเพื่อนำเสนอสินค้า					
4.6 มีการจัดสัมมนาแนะนำสินค้ารายการใหม่ๆ					
4.7 การจัดโปรโมชั่น (ลด แลก แจก แถม)					
4.8 มีการสะสมยอดซื้อเพื่อแลกของรางวัล					
4.9 การให้ของสมนาคุณตอนสิ้นปี					
4.10 การชักชวนจากผู้ประกอบการอยู่ซ่อมรถจักรยานยนต์รายอื่น					
4.11 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
5.ด้านบุคลากร					
5.1 ความสัมพันธ์ที่มีมานานระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย					
5.2 พนักงาน มีความเป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
5.3 พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม พุดจาไพเราะ และมีมารยาทดี					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	น้อยที่สุด
5.4 พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเท่าเทียมกัน					
5.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการสามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ ไม่เกียจงาน					
5.6 พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลในสิ่งที่ลูกค้าต้องการทราบ ได้อย่างถูกต้อง					
5.7 พนักงานมีบุคลิกภาพดีและแต่งกายเหมาะสม					
5.8 มีพนักงานที่ไว้ใจได้ ทำงานด้วยความถูกต้อง สม่ำเสมอ สร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้า					
5.9 พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์ สามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบเครื่องยนต์ทั่วโลกแก่ลูกค้าได้					
5.10 จำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ					
5.11 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
6.ด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน กระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว					
6.2 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง					
6.3 ลูกค้าได้รับสินค้าอย่างรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ					
6.4 สามารถจัดส่งสินค้าได้ทันตามกำหนดเวลาที่ลูกค้าต้องการ					
6.5 กระบวนการคิดเงินถูกต้อง และเชื่อถือได้					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	น้อยที่สุด
6.6 กระบวนการเก็บเงินมีการยืดหยุ่นได้					
6.7 มีระบบขั้นตอนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ					
6.8 สามารถติดตามสินค้าที่ถูกคำสั่งได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงาน					
6.9 มีบริการให้คำปรึกษา และคำแนะนำเกี่ยวกับอะไหล่แก่ลูกค้า					
6.10 ให้ความสำคัญกับคำสั่งพิเศษ และรายละเอียดปลีกย่อยที่ลูกค้าต้องการ					
6.11 สินค้าถึงมือลูกค้าโดยไม่ชำรุดเสียหาย					
6.12 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
7.ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
7.1 ป้ายหน้าร้านมองเห็นได้ชัดเจน สะดุดตา สามารถดึงดูดความสนใจได้ดี					
7.2 มีการจัดเก็บสินค้าไว้เป็นหมวดหมู่ และเป็นระเบียบ					
7.3 สถานที่ประกอบการมีพื้นที่กว้างขวาง ไม่แออัด มีความสะอาด และรู้สึกละอาดภัยเมื่อมาใช้บริการ					
7.4 สถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทและแสงสว่างเพียงพอสำหรับการทำงานของพนักงาน					
7.5 การจัดผังสำนักงานอย่างเป็นระเบียบ แสดงถึงความมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นระบบ ทำให้มีความน่าเชื่อถือ					
7.6 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อะไหล่ ซีเอส

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุดในแต่ละข้อย่อย)

1. ในการเลือกซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อะไหล่ ซีเอส ท่านพบปัญหาหรือไม่

() 1. พบ () 2. ไม่พบ (ข้ามไปตอบข้อ 4)

2. จากข้อ 1 ข้างต้น ท่านพบปัญหาด้านใดต่อไปนี้บ้าง

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

- () 1. ขาดความหลากหลายของประเภทสินค้า
- () 2. สินค้าไม่มีคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน
- () 3. สินค้าล้าสมัย เสื่อมสภาพ หรือเป็นสินค้าค้างสต็อก
- () 4. มีสินค้าปลอมปนทั้งของแท้ ของเทียม ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ
- () 5. สินค้าไม่มีตราหือที่นิยม หรือเป็นที่รู้จัก
- () 6. จำนวนสินค้ามีไม่เพียงพอกับความต้องการซื้อ
- () 7. ไม่มีสินค้าใหม่ๆ มาเสนอ
- () 8. ได้รับสินค้าไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ
- () 9. ได้รับสินค้าไม่ครบตามรายการสั่งซื้อ
- () 10. สินค้าชำรุด เสียหายระหว่างการขนส่ง
- () 11. ไม่มีกรให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า
- () 12. ไม่มีกรรับประกันสินค้าเมื่อเกิดความเสียหาย
- () 13. ไม่รับคืนสินค้ากรณีส่งสินค้าไม่ถูกต้อง หรือชำรุด

2.2 ด้านราคา (Price)

- () 14. สินค้ามีราคาแพง (กรณีสินค้าเหมือนกัน) เมื่อเทียบกับคู่แข่ง
- () 15. การตั้งราคาไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- () 16. มีการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าโดยไม่มีกรแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
- () 17. ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า
- () 18. ไม่สามารถต่อรองราคาสินค้าได้
- () 19. ไม่มีความยืดหยุ่นในการให้เครดิต

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

- () 20. สถานประกอบการตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ยากแก่การเข้าถึง
- () 21. ไม่มีที่จอดรถ/ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- () 22. ช่องทางการติดต่อซื้อสินค้าไม่มีความสะดวก ติดต่อยาก
- () 23. มีช่องทางการติดต่อน้อย หรือไม่สามารถติดต่อได้
- () 24. ส่งสินค้าไม่ทันตามกำหนดเวลา หรือมีความล่าช้าในการส่งสินค้า
- () 25. ได้รับสินค้าไม่ตรงตามความต้องการ
- () 26. ไม่มีความสะดวกในการจัดส่งสินค้า
- () 27. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

- () 28. ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ
- () 29. การบริการของพนักงานขายไม่ประทับใจ เช่น พนักงานไม่เอาใจใส่ดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- () 30. พนักงานขายขาดทักษะ หรือไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่มีจำหน่าย
- () 31. ไม่มีระบบการติดตามหรือสอบถามลูกค้าหลังการขาย
- () 32. ไม่มีการส่งข่าวสารข้อมูลใหม่ๆ เกี่ยวกับร้านค้าและผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า
- () 33. ไม่มีของแถม ของรางวัล หรือของสมนาคุณให้แก่ลูกค้า
- () 34. ไม่มีการจัดโปรโมชั่น เพื่อดึงดูดลูกค้า
- () 35. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2.5 ด้านบุคลากร

- () 36. พนักงานไม่สุภาพ ไม่มีมารยาทและไม่มีมนุษยสัมพันธ์
- () 37. พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- () 38. พนักงานไม่มีการการตอบสนองและไม่เต็มใจในการให้บริการ
- () 39. พนักงานขายไม่เอาใจใส่ลูกค้า
- () 40. พนักงานไม่ความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ลูกค้าได้
- () 41. พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ
- () 42. พนักงานขาดทักษะ ความรู้ และความชำนาญในการให้บริการ
- () 43. จำนวนพนักงานไม่เพียงพอที่จะให้บริการ
- () 44. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2.6 ด้านกระบวนการให้บริการ

- () 45. กระบวนการสั่งซื้อสินค้ามีความยุ่งยาก และซับซ้อน
- () 46. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และล่าช้า
- () 47. การจัดส่งสินค้าไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาที่วางไว้
- () 48. เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อยาวนาน
- () 49. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2.7 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- () 50. ป้ายหน้าร้านมองเห็นไม่ชัดเจน
- () 51. การจัดเก็บสินค้าไม่เป็นระเบียบและไม่เหมาะสม
- () 52. สถานที่ประกอบการมีพื้นที่น้อยและแออัด
- () 53. สถานที่ประกอบการไม่สะอาด รกรุงรัง อากาศไม่ถ่ายเทและแสงสว่างไม่เพียงพอ
- () 54. การวางผังสำนักงานไม่เป็นระเบียบ ไม่สะดวกในการติดต่องาน
- () 55. อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ปัญหาสำคัญใดบ้างที่กิจการควรแก้ไขปรับปรุงมากที่สุด

3.1.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นสำหรับห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่นิวอะไหล่ ชัยเสรี

.....


ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบคุณพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าเพื่อการศึกษาในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ – สกุล	นางสาวพัชรา ชัยอิสระเสรี
วัน เดือน ปีเกิด	16 พฤศจิกายน 2519
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภูมิศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2542
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2551 ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ นีวอะไท์ ชัยเสรี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved