



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.สวดหลี
แบดเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของวิชาการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษา เรื่องศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ส.สวดหลีแบดเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านในการเสียสละเวลาตอบคำถามนี้จนครบทุกข้อ ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นางสาวปิยะพร กุลจิตต์เจือวงศ์
นักศึกษาระดับปริญญาโท ผู้ศึกษา

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.สวดหลี
แบดเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2. 21 – 30 ปี

☐ 3. 31 – 40 ปี

☐ 4. 41 – 50 ปี

☐ 5. มากกว่า 50 ปี

3. อาชีพ

☐ 1. รับจ้างทั่วไป

☐ 2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน

☐ 4. ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว

☐ 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 2. 10,000 – 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

6. รถยนต์ที่ท่านนำมาเข้ารับบริการที่ร้านส.ฮวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก เป็นรถยนต์ประเภทใด

- () 1. รถเก๋ง () 2. รถกระบะ
() 3. รถตู้ () 4. รถบรรทุกขนาดเล็ก
() 5. อื่นๆ โปรดระบุ

7. รถยนต์ที่ท่านนำมาเข้ารับบริการที่ร้านส.ฮวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก มีอายุการใช้งานกี่ปี

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1-3 ปี
() 3. 3-5 ปี () 4. มากกว่า 5 ปี

8. ท่านนำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่ร้านส.ฮวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

- () 1. 1-2 ครั้ง () 2. 3-4 ครั้ง
() 3. 4-5 ครั้ง () 4. มากกว่า 5 ครั้ง
() 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านเป็นลูกค้าร้านส.ฮวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1-4 ปี
() 3. 5-7 ปี () 4. 8-10 ปี
() 5. มากกว่า 10 ปี

10. บริการที่ท่านใช้ที่ร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก

- () 1. เปลี่ยนเบตเตอร์ () 2. เติมน้ำกลั่น

11. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย/ครั้ง ในการนำรถยนต์เข้ารับบริการที่ร้านส.ฮวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก

- () 1. 1,500 -2,000 บาท () 2. 2,001-2,500 บาท
() 3. 2,501-3,000 บาท () 4. 3,501-4,000 บาท
() 5. มากกว่า 4,001 บาทขึ้นไป

11. ท่านรู้จักร้านส.สวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บุคคล (ญาติ, เพื่อน, คนรู้จัก) () 2. แผ่นพับ, ใบปลิว
 () 3. ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ () 4. ป้ายโฆษณา
 () 5. วิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น () 6. หนังสือพิมพ์
 () 7. พนักงานของร้านส.สวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก
 () 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.สวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับข้อคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ชื่อเสียงของร้านส.สวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลกเป็นที่รู้จัก					
2. คุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้					
3. มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด					
4. มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายยี่ห้อ					
5. ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์					
6. ระยะเวลาในการรับประกันหลังเปลี่ยนแบตเตอรี่					
7. มีการบริการเปลี่ยนแบตเตอรี่นอกสถานที่					
ด้านราคา (Price)					
1) ราคาสามารถต่อรองได้					
2) ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น					
3) ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า					
4) มีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต					
5) มีการติดป้ายแสดงราคาชัดเจน					
6) แบตเตอรี่มีให้เลือกหลายราคา					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ท่าเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ					
2. มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน					
3. เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น					
2. มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า					
3. มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ					
ด้านบุคลากร (people)					
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ					
2. พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา					
3. พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย					
4. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า					
5. พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
6. พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี					
7. พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้					
8. พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ					

ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2. มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ					
3. มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่					
4. มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน					
6. มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน					
7. มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ					
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. สภาพโดยรวมของร้านสะอาด					
2. ร้านมีพื้นที่กว้างขวาง					
3. พื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. ห้องน้ำสะอาด					
5. มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ					
6. มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ					
7. มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านได้ใช้เวลาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข ร้านส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก
สาขาที่ 1 ตั้งอยู่เลขที่ 286 ถนนพิชัยสงคราม ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัด
พิษณุโลก



สาขาที่ 2 ตั้งอยู่เลขที่ 401/187 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก



สาขาที่ 3 247/12-13 ถนนพิษณุโลก-นครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก



สาขาที่ 4 ตั้งอยู่เลขที่ 80 หมู่ 5 ถนนสิงห์วัฒน์ ตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวปิยะพร กุลจิตต์เจือวงศ์

วัน เดือน ปี เกิด

1 ตุลาคม 2530

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีมนุษยศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
ปีการศึกษา 2553

ประวัติการทำงาน

ผู้จัดการร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก