

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการให้บริการของบริษัท กุลธร จำกัด

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำโดยนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป เป็นส่วนหนึ่งของภาคนิพนธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการให้บริการของบริษัท กุลธร จำกัด

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่างตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

- ธุรกิจของท่านจัดอยู่ในประเภทใด
1. ตัวแทนจำหน่าย 2. โรงงานผู้ผลิต 3. ลูกค้าทั่วไป
- หน่วยงานของท่านติดต่อกับบริษัทฯ เป็นระยะเวลานานเท่าใด
1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 - 3 ปี
3. 4 - 6 ปี 4. 6 ปี ขึ้นไป
- ความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท
1. ทุกเดือน 2. 1 - 3 เดือน
3. 4 - 6 เดือน 4. มากกว่า 6 เดือน
- ท่านซื้อสินค้าจากบริษัทเพื่อวัตถุประสงค์ใด
1. นำไปใช้เอง 2. นำไปจำหน่าย
3. นำไปประกอบติดตั้งให้ลูกค้า 4. นำไปใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้า
- โดยปกติท่านซื้อจากผู้จัดจำหน่ายกี่ราย
1. 1 ราย 2. 2 ราย
3. 3 ราย 4. มากกว่า 3 ราย
- จำนวนผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกสินค้า
1. 1 คน 2. 2 คน
3. 3 คน 4. มากกว่า 3 คน

(โปรดพลิก)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของบริษัท

รายการ	ระดับของความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านผลิตภัณฑ์						
1. คุณภาพของสินค้า (ประสิทธิภาพ ความสม่ำเสมอ)						<input type="checkbox"/>
2. ความเรียบร้อยของสินค้า (สภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย)						<input type="checkbox"/>
3. หีบห่อบรรจุภัณฑ์ (ความเรียบร้อย ไม่ฉีกขาด)						<input type="checkbox"/>
4. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้า (เห็นชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย)						<input type="checkbox"/>
5. ความสะดวกในการใช้งาน (ขนาด จำนวนชั้น หีบห่อ)						<input type="checkbox"/>
6. ความน่าเชื่อถือของตราเครื่องหมายของสินค้า						<input type="checkbox"/>
7. ความคงทนและอายุการใช้งาน						<input type="checkbox"/>
8. ความทันสมัยของสินค้าที่กำหนด						<input type="checkbox"/>
ด้านราคา						
1. ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ						<input type="checkbox"/>
2. ระยะเวลาให้เครดิตของเงื่อนไขการชำระเงิน						<input type="checkbox"/>
3. ส่วนลดในการซื้อ						<input type="checkbox"/>
ด้านสถานที่						
1. ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัท						<input type="checkbox"/>
2. ความสะดวกของจุดรับรองลูกค้า						<input type="checkbox"/>
3. บริษัทอยู่ในย่านธุรกิจสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ						<input type="checkbox"/>
ด้านส่งเสริมทางการตลาด						
1. ความพึงพอใจต่อรูปแบบการส่งเสริมการขายที่บริษัทจัด						<input type="checkbox"/>
เช่น การลด การแจก การแถมสินค้า ฯลฯ						<input type="checkbox"/>
2. เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่งแล้ว ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด						<input type="checkbox"/>
3. ท่านมีความพึงพอใจในระยะเวลาการส่งเสริมการขายของบริษัท						<input type="checkbox"/>

(โปรดพลิก)

ส่วนที่ 2(ต่อ)ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของบริษัท

รายการ	ระดับของความสำคัญ					สำหรับ ผู้วิจัย
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	ปกติ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอ ใจ มาก (1)	
ด้านการบริการ						
1. ความเอาใจใส่ และการติดตามลูกค้า						<input type="checkbox"/>
2. การให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือและข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นแก่ลูกค้า						<input type="checkbox"/>
3. การให้บริการทางเทคนิค เช่น วิธีการใช้งาน ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา						<input type="checkbox"/>
4. การจัดส่งสินค้าตามกำหนด						<input type="checkbox"/>
5. ความถูกต้องของสินค้าที่จัดส่ง (ชนิดสินค้า จำนวนชิ้น)						<input type="checkbox"/>
6. การให้บริการแก้ปัญหาด้านการจัดส่งสินค้า เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ล่าช้าไม่ทันกำหนด						<input type="checkbox"/>
7. ระยะเวลาตั้งแต่สั่งซื้อจนกระทั่งได้รับสินค้าตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกับบริษัท						<input type="checkbox"/>
8. การติดต่อลูกค้าเพื่อแจ้งให้ทราบในกรณีที่ไม่สามารถจัดส่งสินค้าได้ทันกำหนด						<input type="checkbox"/>
9. การให้บริการหลังการขาย						<input type="checkbox"/>
10. การได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินค้าและบริการใหม่ๆ						<input type="checkbox"/>
11. การรับประกันสินค้า						<input type="checkbox"/>
12. ท่านพอใจที่จะกลับมาใช้บริการกับบริษัทอีก						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ทำให้เกิดความไม่พอใจและข้อเสนอแนะในการใช้สินค้าและบริการ

สินค้า

.....

.....

บริการ

.....

.....

ขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นายสมชาย รุ่งธนกิจ
ที่อยู่ปัจจุบัน	333/5 ซอยวัดโพธิ์นิมิตร์ (ซอยเทอดไท 19) ถนนเทอดไท แขวงบางยี่เรือ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
ประวัติการศึกษา	วุฒិการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คณะบริหารธุรกิจ สาขา การตลาด วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ (พ.ศ.2531) วุฒิการศึกษาปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (พ.ศ.2540)
ประวัติการทำงาน	พนักงานขาย บริษัท โฟร์โมสต์ ฟรีสแลนค์ จำกัด (พ.ศ.2531-2533) ผู้แทนฝ่ายขาย บริษัท พี ซี แอล จำกัด (แคร์ริง) (พ.ศ.2534-2536) ผู้แทนฝ่ายขาย บริษัท ที โอ เอ เฟ้นท์ จำกัด (พ.ศ.2537-2538) ผู้บริหารเขต บริษัท สี ไอ ซี ไอ (ประเทศไทย) จำกัด (พ.ศ.2539-2547)
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด บริษัท กุลธร จำกัด (พ.ศ.2548-2549)