

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความคิดเห็นของลูกค้าในการซื้ออะไหล่รถยนต์ของ
บริษัท อำนาจ เซนต์เตอร์ พาร์ท ซัพพลาย จำกัด
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวม เพื่อไปประกอบการศึกษานั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงและโปรดตอบทุกข้อ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2. ความคิดเห็นของลูกค้าในการซื้ออะไหล่รถยนต์ของบริษัท อำนาจ เซนต์เตอร์ พาร์ท ซัพพลาย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ตามความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. () ชาย 2. () หญิง

สำหรับผู้วิจัย

2. อายุ

1. () ต่ำกว่า 30 ปี 2. () 31 – 40 ปี
3. () 41 - 50 ปี 4. () 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. () โสด 2. () สมรส
3. () หม้าย/ หย่าร้าง

4. อาชีพ

สำหรับผู้วิจัย

- | | | |
|----------------------|----------------------|--------------------------|
| 1. () ช่างประจำอยู่ | 2. () ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> |
| 3. () พนักงานบริษัท | 4. () ข้าราชการ | |

5. ระดับการศึกษา

- | | | |
|-------------------------|------------------|--------------------------|
| 1. () ต่ำกว่าปริญญาตรี | 2. () ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> |
| 3. () สูงกว่าปริญญาตรี | | |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | | |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 1. () ต่ำกว่า 15,000 บาท | 2. () 15,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> |
| 3. () 25,001 - 35,000 บาท | 4. () มากกว่า 35,000 บาท | |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าในการซื้ออะไหล่รถยนต์ของบริษัท อานาจ เซนต์เตอร์ พาร์ท ซัพพลาย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ความคิดเห็นรายด้าน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านผลิตภัณฑ์						<input type="checkbox"/>
1. อะไหล่มีคุณภาพ						
2. มีการรับประกันอะไหล่						
3. อะไหล่มีตราสัญลักษณ์เป็นที่ยอมรับ						
4. อะไหล่มีทั้งของแท้ใหม่และของเก่า						
5. มีอะไหล่ตัวอย่างให้ดู						
ด้านราคา						<input type="checkbox"/>
6. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ						
7. มีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน						
8. สามารถต่อรองราคาได้						
9. มีการแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง						

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าในการซื้ออะไหล่รถยนต์ของบริษัท อำนาจ เซนต์เตอร์ พาร์ท
ซัพพลาย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (ต่อ)

ความคิดเห็นรายด้าน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
ด้านราคา 10. เลือกชำระเงินด้วยเงินสด และบัตรเครดิต						<input type="checkbox"/>
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 11. ท่าเล ที่ตั้งของร้านให้บริการอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง						<input type="checkbox"/>
12. สถานที่กว้างขวางมีที่จอดรถเพียงพอ						<input type="checkbox"/>
13. สามารถดูอะไหล่ผ่านเว็บไซต์						<input type="checkbox"/>
14. มีช่องทางการส่งสินค้าได้หลากหลาย						<input type="checkbox"/>
15. มีการส่งอะไหล่ให้ลูกค้าต่างจังหวัด						<input type="checkbox"/>
ด้านการส่งเสริมการตลาด 16. ข้อมูลการให้บริการเรื่องอะไหล่ ครบถ้วน						<input type="checkbox"/>
17. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
18. มีการจัดโปรโมชั่นตามเทศกาล และ ฤดูกาลต่าง ๆ						<input type="checkbox"/>
19. มีส่วนลดพิเศษกรณีที่จ่ายเงินสด						<input type="checkbox"/>
20. มีพนักงานขายให้ข้อมูลอะไหล่						<input type="checkbox"/>
ด้านบุคลากร 21. พนักงานให้การต้อนรับเป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>
22. พนักงานอภัยภัยดีสุภาพเรียบร้อย						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าในการซื้ออะไหล่รถยนต์ของบริษัท อานาจ เซนต์เตอร์ พาร์ท
ซัพพลาย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (ต่อ)

ความคิดเห็นรายด้าน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านบุคลากร						
23. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับอะไหล่เป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>
24. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
25. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
ด้านกระบวนการให้บริการ						
26. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
27. มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง						<input type="checkbox"/>
28. มีการแจ้งรายละเอียดของอะไหล่ก่อนจัดส่ง						<input type="checkbox"/>
29. กระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน						<input type="checkbox"/>
30. สามารถเช็คราคาอะไหล่ได้กับพนักงานทุกคน						<input type="checkbox"/>
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ						
31. มีการตกแต่งตัวร้านสะอาด น่าใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
32. ป้ายบริษัท ฯ ชัดเจน มองเห็นง่าย						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าในการซื้ออะไหล่รถยนต์ของบริษัท อำนาจ เซนต์เตอร์ พาร์ท
 ซัพพลาย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (ต่อ)

ความคิดเห็นรายด้าน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ						
33. ทางเข้า – ออก สะดวกมองเห็นได้ ชัดเจน						<input type="checkbox"/>
34. บริษัท ฯ มีการตกแต่งภายนอกที่ โดดเด่นชัดเจน						<input type="checkbox"/>
35. สถานที่นั่งสั่งและรองรับอะไหล่มี ความสะอาด เรียบร้อย						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ตารางค่าความเชื่อมั่น

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	169	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	169	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.620	35

Item-Total Statistics

รายการ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. อะไหล่มีคุณภาพ	108.79	83.633	-.024	.627
2. มีการรับประกันอะไหล่	108.86	82.765	.005	.628
3. อะไหล่มีตราชื่อหรือเป็นที่ยอมรับ	109.05	80.205	.179	.612
4. อะไหล่มีทั้งของแท้ใหม่และของเก่า	109.31	79.478	.205	.609
5. มีอะไหล่ตัวอย่างให้ดู	109.39	76.263	.392	.592
6. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	109.73	83.006	.011	.625
7. มีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน	109.62	82.298	.060	.621
8. สามารถต่อรองราคาได้	109.76	84.161	-.057	.628
9. มีการแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง	109.50	82.180	.018	.629
10. เลือกชำระเงินด้วยเงินสด และบัตรเครดิต	109.98	78.999	.187	.611
11. ทำเลที่ตั้งของร้านให้บริการอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	109.70	76.664	.382	.594
12. สถานที่กว้างขวางมีที่จอดรถเพียงพอ	110.16	82.076	.115	.617

Item-Total Statistics

รายการ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13. สามารถดูอะไหล่ผ่านเว็บไซต์	110.76	82.325	.008	.630
14. มีช่องทางการส่งสินค้าได้หลากหลาย	109.93	87.138	-.256	.643
15. มีการส่งอะไหล่ให้ลูกค้าต่างจังหวัด	110.06	84.449	-.077	.629
16. ข้อมูลการให้บริการเรื่องอะไหล่ครบถ้วน	109.09	87.712	-.255	.650
17. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์	110.09	83.986	-.065	.637
18. มีการจัดโปรโมชั่นตามเทศกาล และ ฤดูกาลต่าง ๆ	110.78	79.446	.173	.612
19. มีส่วนลดพิเศษกรณีใช้จ่ายเงินสด	110.55	85.273	-.131	.635
20. มีพนักงานขายให้ข้อมูลอะไหล่	109.91	76.860	.299	.599
21. พนักงานให้การต้อนรับเป็นอย่างดี	109.46	77.679	.291	.601
22. พนักงานอภัยข้อผิดพลาดเรียบร้อย	109.73	78.637	.288	.603
23. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับอะไหล่เป็นอย่างดี	110.06	77.604	.271	.602
24. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว	109.68	76.481	.427	.591
25. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	109.60	74.622	.491	.582
26. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	109.16	77.397	.378	.596
27. มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง ตามคำสั่ง	109.53	69.750	.761	.553
28. มีการแจ้งรายละเอียดของอะไหล่ก่อน จัดส่ง	109.25	71.500	.488	.573
29. กระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	109.50	74.716	.400	.588
30. สามารถเช็คราคาอะไหล่ได้กับ พนักงานทุกคน	109.31	74.609	.449	.585

Item-Total Statistics

รายการ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
31. มีการตกแต่งตัวร้านสะอาด น่าเข้าใช้ บริการ	109.96	81.320	.142	.615
32. ป้ายบริษัท ฯ ชัดเจน มองเห็นง่าย	110.25	79.548	.251	.607
33. ทางเข้า – ออก สะดวกมองเห็นได้ ชัดเจน	109.70	83.319	-.001	.625
34. บริษัท ฯ มีการตกแต่งภายนอกที่โดดเด่น ชัดเจน	110.04	82.963	.008	.626
35. สถานที่นั่งสั่งและรอรับอะไหล่มี ความสะอาด เรียบร้อย	110.33	84.518	-.090	.640

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสาวภาคินี พูลสวัสดิ์
วัน เดือน ปีเกิด 19 มกราคม 2526
ภูมิลำเนา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2544 ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนปลาย
พ.ศ.2551 ประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยสารพัดช่าง จังหวัดสมุทรปราการ
พ.ศ.2553 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
พ.ศ.2557 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2549 บริษัท วาทกิต เอ็นจิเนียริ่ง ซัพพลาย จำกัด
พ.ศ.2550 ห้างหุ้นส่วนจำกัดจรัญ วัสดุภัณฑ์
พ.ศ.2554 เทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ
พ.ศ.2555 -ปัจจุบัน บริษัทอานาจ เซนต์เตอร์ พาร์ท ซัพพลาย จำกัด