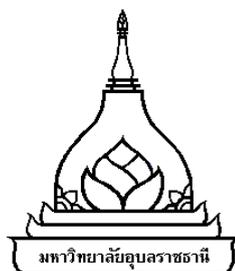


คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษาร้านแหลมทอง อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

คำชี้แจง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง “ความภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษาร้านแหลมทอง อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ” เพื่อประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโทของ ผู้วิจัยในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยรายละเอียดของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ส่วนที่ 3 การสื่อสารภาพลักษณ์

ส่วนที่ 4 ความภักดีของลูกค้า

ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใด ๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการใช้ข้อมูลดังกล่าวร่วมกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใดที่เกี่ยวกับแบบสอบถามโปรดติดต่อผู้วิจัยได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 083-334-4747

นายณัฐวุฒิ อัครฉวีกุล

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามโดยการทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 40 ปี

2) 41 – 50 ปี

3) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าประถมศึกษา

2) ประถมศึกษา

3) มัธยมศึกษาตอนต้น

4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

5) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/ปวส.

6)ปริญญาตรี

7) สูงกว่าปริญญาตรี

8) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. รายได้เฉลี่ยต่อปี

1) น้อยกว่า 100,000 บาท/ปี

2) 100,000 - 200,000 บาท/ปี

3) มากกว่า 200,000 บาท/ปี

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 2 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

คำชี้แจง กรุณาโดยทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1	ร้านค้าได้มีการจัดเตรียมพนักงานไว้คอยช่วยเหลือลูกค้าและให้คำแนะนำเมื่อลูกค้าร้องขอ					
2.2	ร้านค้าจัดเตรียมสินค้าตามที่ลูกค้าสั่งได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน					
2.3	ร้านค้ามีช่องทางการติดต่อหลายช่องทางเพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับร้านค้าได้อย่างสะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ โอนไลน์ เพจบุ๊ก เป็นต้น					
2.4	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
2.5	พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.6	ร้านค้าเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
2.7	ร้านค้ามีบริการส่งสินค้าถึงบ้านสำหรับลูกค้าที่ไม่สะดวกในการเดินทางหรือไม่สามารถนำสินค้ากลับได้ด้วยตัวเอง					
2.8	ร้านค้ามีการมอบของขวัญเนื่องในโอกาสพิเศษต่าง ๆ แก่ท่าน					
2.9	ร้านค้ามีการติดตามสอบถามความพอใจในการมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 การสื่อสารภาพลักษณ์

คำชี้แจง กรุณาโดยทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1	ร้านแหลมทองเป็นร้านค้าที่มีความน่าเชื่อถือ					
3.2	ร้านแหลมทองเป็นที่รู้จักกันในกลุ่มเกษตรกรในพื้นที่เป็นอย่างดี					
3.3	สินค้าที่จำหน่ายภายในร้านเป็นสินค้าที่ท่านเห็นว่าดีมีมาตรฐาน					
3.4	มีการนำสินค้าใหม่ ๆ ที่ทันสมัย สับเปลี่ยนมาจำหน่าย					
3.5	สินค้าที่จำหน่ายภายในร้านมีหลายระดับราคาให้เลือก					
3.6	ราคาสินค้าภายในร้านมีราคาถูกกว่าร้านจำหน่ายอุปกรณ์เกษตรอื่น ๆ ในอำเภอกันทรลักษ์					
3.7	สินค้าในร้านอยู่ในสภาพดีและดูใหม่อยู่เสมอ					
3.8	มีการจัดวางสินค้าให้สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย					
3.9	มีการรักษาความสะอาดอยู่เสมอทั้งภายในและภายนอกร้าน					
3.10	แสงสว่างภายในร้านช่วยให้มองเห็นสินค้าได้อย่างชัดเจน					
3.11	สถานที่ตั้งของร้านมีความสะดวกในการเดินทาง					
3.12	มีที่จอดรถว่างขวางสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ					

ส่วนที่ 4 ด้านความภักดี

คำชี้แจง กรุณาโดยทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.1	ทุกครั้งที่ท่านต้องการซื้ออุปกรณ์การเกษตร ท่านจะเลือกซื้อที่ร้านแหลมทองเป็นอันดับแรก					
4.2	ท่านจะซื้อสินค้าที่ร้านแหลมทองอีกครั้งหากมีโอกาส					
4.3	ท่านจะยังคงซื้อสินค้าจากร้านแหลมทองอย่างต่อเนื่อง					
4.4	แม้ว่าร้านขายอุปกรณ์การเกษตรอื่น ๆ จะขายสินค้าในราคาที่ถูกลงกว่า ท่านจะยังคงซื้อสินค้าจากร้านแหลมทอง					
4.5	หากมีโอกาส ท่านจะแนะนำร้านแหลมทองให้บุคคลอื่นมาซื้อสินค้าด้วย					
4.6	หากมีใครกล่าวถึงร้านแหลมทองในเชิงลบ ท่านจะชี้แจงเหตุผลแทนร้านแหลมทอง					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี