

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University

ภาคผนวก

ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง

การพัฒนาศักยภาพพนักงานขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า
: กรณีศึกษา บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

1.1 ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อศักยภาพพนักงานขายของบริษัท โตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด

1.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อไป

2. ในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านพิจารณาศักยภาพของพนักงานขายใน

แต่ละข้อและตอบให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการศึกษาทางวิชาการ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะไม่มีผลกระทบบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น แต่จะมีประโยชน์เฉพาะทางการศึกษาเท่านั้น จึงขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

นายไพसान จินตปัญญา

นักศึกษาปริญญาโท สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

ตอนที่ 1 : สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() อายุไม่เกิน 30 ปี () อายุ 30 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

() รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

() ธุรกิจส่วนตัว

() เกษตรกรรม

() รับจ้างทั่วไป

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ประเภทรถที่ซื้อ

() รถเก๋ง

() รถกระบะ

() รถเอนกประสงค์ (สปอร์ตไรเดอร์, แลนด์ครูซเซอร์พราโด)

5. จำนวนรถที่เคยครอบครอง

() จำนวน 1 คัน

() จำนวนมากกว่า 1 คัน

**mind 2 : ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อศักยภาพพนักงานขาย ของบริษัทโตโยต้า
 พิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อศักยภาพพนักงานขาย	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด
ด้านความสามารถทางการขาย				
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย.....				
2. กล่าวทักทายลูกค้าด้วยคำว่า "สวัสดีครับ/ค่ะ".....				
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส.....				
4. มีบุคลิกภาพดี อ่อนน้อม.....				
5. ต้อนรับลูกค้าโดยใช้น้ำเสียงสุภาพในการสนทนา.....				
6. แสดงความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้าตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้าโชว์รูม.....				
7. สนใจ , ใส่ใจในความคิดเห็นของลูกค้า				
8. นับถือการตัดสินใจของลูกค้า.....				
9. สนทนากับลูกค้าถูกกาลเทศะ เช่นไม่พูดแทรกหรือเถียงลูกค้า				
10. ไม่สร้างความกดดันและบังคับในระหว่างการซื้อขาย.....				
11. มีความซื่อสัตย์และปฏิบัติตามสัญญาที่ให้กับลูกค้าอย่างครบถ้วน				
12. แสดงออกถึงความต้องการจะช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจ และซื่อตรง				
13. มีบริการเตรียมอุปกรณ์พร้อมสำหรับงานขาย เช่น แค็ตตาล็อก , โบรชัวร์, ใบราคา,นามบัตร ฯลฯ เพื่อมอบให้แก่ลูกค้า				
14. มีการอธิบายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่น ของบริษัทได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ก่อนที่ลูกค้าจะเอยตาม.....				

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อศักยภาพพนักงานขาย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ที่น้อยที่สุด
15. การรักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับลูกค้า
16. ความพร้อมในการให้บริการเมื่อลูกค้ามาถึง.....
17. การเสนอให้ทำตามสัญญา หรือ ข้อตกลง ในระหว่างการขาย หรือ การจัดไฟแนนซ์.....
ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์					
1. สามารถอธิบายถึงคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ได้อย่างครบถ้วน เช่น เครื่องยนต์, ความแรงของเครื่อง, nis ประหยัดน้ำมัน รวมทั้งรายละเอียดข้อดีข้อด้อย.....
2. อธิบายถึงคุณสมบัติ ข้อได้เปรียบ และคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ ต่อลูกค้าได้อย่างชัดเจน.....
3. สามารถอธิบายจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ที่เหนือกว่าคู่แข่งได้เป็นอย่างดี.....
4. มองหาประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากผลิตภัณฑ์ที่ขาย พร้อมให้คำแนะนำอย่างจริงใจ.....
5. มีการรวบรวมข้อมูลคู่แข่งให้ทันสมัยตลอดเวลา เช่น ราคาขายแถมเบญญ และแค็ตตาล็อก โดยเปรียบเทียบกับรุ่นต่อรุ่นไว้เสนอลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเปรียบเทียบในการตัดสินใจ.....
6. อธิบายรายละเอียดของรถที่ลูกค้าสนใจอย่างชัดเจน riou ที่จะเจรจาตกลงซื้อขาย.....
7. พาลูกค้าไปชม หรือสัมผัสรุ่นรถที่ลูกค้าสนใจ เพื่อประกอบการตัดสินใจ.....
8. มีการเสนอให้ลูกค้าทดลองขับรถ (Test Drive) ด้วยความเต็มใจ พร้อมอำนวยความสะดวก.....

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อศักยภาพพนักงานขาย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การบริการติดตามหลังการจำหน่าย					
1. มีการอธิบายคู่มือการใช้งาน.....
2. มีการอธิบายเรื่องการนำรถเข้ารับบริการ บำรุงรักษา และตรวจเช็คฟรี ตามระยะเวลาที่กำหนด.....
3. อธิบายวิธีการปฏิบัติ ในการนำรถเข้ารับบริการ และตรวจเช็คตามระยะ.....
4. มีเอกสารแนะนำขั้นตอนเมื่อลูกค้าประสบปัญหา เช่น ติดต่อหน่วยงานไหน, ใครรับผิดชอบ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า.....
5. มีการอธิบายขั้นตอนการใช้งานและสิ่งที่ลูกค้าควรทราบ เช่นระยะเวลาในการรับประกัน ระยะตรวจเช็ค ควรให้บริการจากฝ่ายต่างๆ.....
6. การส่งจดหมายเพื่อขอบคุณลูกค้าทุกครั้งที่ได้รับบริการ.....
7. การติดตามเป็นกรณีของป้ายทะเบียน และส่งมอบให้ลูกค้าอย่างเร่งด่วน.....
8. มีการติดตามหลังการจำหน่ายเพื่อรับทราบปัญหาของลูกค้า พร้อมให้คำแนะนำและช่วยเหลือ.....
9. มีการติดตามลูกค้าเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณียบัตร เยี่ยมเยียน แบบสอบถาม.....
10. พนักงานขายได้เป็นกระในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า อย่างรวดเร็ว สุภาพ และเต็มใจ เมื่อรถลูกค้ามีปัญหา.....
11. มีการจัดส่งเอกสารแจ้งให้ลูกค้าทราบข้อมูล ข่าวสารที่น่าสนใจ และการรณรงค์ ต่างๆ ของบริษัท.....
12. มีการมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่างๆ แก่ลูกค้า.....
13. มีการบริการติดตามหลังการจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

.....

.....

.....

✿ ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ✿

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นายไพसान จินตปัญญา
เกิด วัน เดือน ปี 2 มกราคม พ.ศ. 2506
สถานที่เกิด 172 หมู่ 4 ตำบลพญาแมน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ 53120
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 266 ถนนศรีธรรมไตรปิฎก ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก 65000
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายขาย
สถานที่ทำงาน บริษัท โตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด
(สำนักงานใหญ่) 284 หมู่ 10 ตำบลท่าทอง อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก 65000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2519 ประถมศึกษาปีที่ 7 โรงเรียนบ้านดง อำเภอพิชัย จังหวัด
อุตรดิตถ์

พ.ศ. 2522 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบ้านโคกพิทยา อำเภอพิชัย
จังหวัดอุตรดิตถ์

พ.ศ. 2524 มัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนอุตรดิตถ์ อำเภอเมือง จังหวัด
อุตรดิตถ์

พ.ศ. 2525 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ไฟฟ้ากำลัง) โรงเรียนกนกเทคโนโลยี
กรุงเทพมหานคร

พ.ศ. 2541 อนุปริญญาบัตร (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏ
พิบูลสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

พ.ศ. 2543 ปริญญาตรี (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

พ.ศ. 2547 ปริญญาโท (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา) มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพิบูลสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก