



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

**แบบสอบถามเพื่อการศึกษา**  
**เรื่อง**  
**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการอุทยานแห่งชาติ**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาลัยเทคโนโลยี (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็น และข้อเท็จจริงมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปปรับใช้ได้จริงต่อไป ขอขอบพระคุณที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายวิทยา พุทธโกษา

รหัส 4740206

**ตอนที่ 1**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง**

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

## 1. เพศ

1  ชาย2  หญิง

## 2. อายุ

1  ต่ำกว่า 20 ปี2  21-30 ปี3  31-40 ปี4  41-50 ปี5  51-60 ปี6  มากกว่า 60 ปี

## 3. สถานภาพ

1  โสด2  สมรส3  หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

## 4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

- 1  มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า      2  มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  
 3  อนุปริญญา / ปวส.                      4  ปริญญาตรี  
 5  สูงกว่าปริญญาตรี                      6  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 5. อาชีพ

- 1  นักเรียน / นักศึกษา                      2  อาชีพอิสระ / รับจ้างทั่วไป  
 3  เกษตรกร                                      4  พนักงานบริษัท  
 5  ข้าราชการ                                      6  รัฐวิสาหกิจ  
 7  แม่บ้าน / พ่อบ้าน                      8  เจ้าของธุรกิจส่วนตัว  
 8  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1  ต่ำกว่า 5,000 บาท                      2  5,001-10,000 บาท  
 3  10,001-15,000 บาท                      4  15,001-20,000 บาท  
 5  20,001-25,000 บาท                      6  มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

## 7. รถที่ท่านใช้เป็นรถประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1  รถเก๋ง    2  รถกระบะ  
 3  รถตู้    4  รถบรรทุกขนาดเล็ก  
 5  รถรับจ้าง (สี่ล้อแดง)

## 8. รถที่ท่านนำมาเข้ารับบริการที่อุฬิทยาการช่าง เป็นรถประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1  รถเก๋ง    2  รถกระบะ  
 3  รถตู้    4  รถบรรทุกขนาดเล็ก  
 5  รถรับจ้าง (สี่ล้อแดง)

## 9. ท่านพักอาศัยอยู่ที่ใด

- 1  อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่      2  อำเภออื่น ๆ ของจังหวัดเชียงใหม่  
 3  ต่างจังหวัด                                      4  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2**

พฤติกรรมในการใช้บริการอู่วิทยากรช่าง

**คำชี้แจง**โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

## 10. ท่านรู้จักอู่วิทยากรช่างจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> บุคคล (ญาติ, เพื่อน, คนรู้จัก) | 2 <input type="checkbox"/> แผ่นพับ, โบปปลิว         |
| 3 <input type="checkbox"/> ป้ายโฆษณา                      | 4 <input type="checkbox"/> วิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น |
| 5 <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์                   | 6 <input type="checkbox"/> พนักงานของอู่วิทยากรช่าง |
| 7 <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....        |   |

## 11. เหตุใดท่านจึงเลือกใช้บริการอู่วิทยากรช่าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> ใกล้สถานที่พัก / สถานที่ทำงาน   | 2 <input type="checkbox"/> กู้เงินจากเจ้าของอู่วิทยากรช่าง       |
| 3 <input type="checkbox"/> มั่นใจในมาตรฐานของงานซ่อม   | 4 <input type="checkbox"/> ค่าแรง/ค่าอะไหล่ ถูกกว่าศูนย์บริการ   |
| 5 <input type="checkbox"/> พึงพอใจในด้านการบริการ  | 6 <input type="checkbox"/> ซ่อมได้ตรงจุด ตรงปัญหา                |
| 7 <input type="checkbox"/> บริการรวดเร็ว ตรงเวลานัดหมาย  | 8 <input type="checkbox"/> การให้บริการเป็นกันเอง สุภาพ          |
| 9 <input type="checkbox"/> การให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในการดูแลรักษาโดยทั่วไป |  |
| 10 <input type="checkbox"/> มีรถรับส่งถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน                                     | 11 <input type="checkbox"/> ประหยัดเงินและซ่อมได้ดีเท่ากับศูนย์ฯ |
| 12 <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....  |  |

## 12. ความถี่ ในการนำรถยนต์เข้ารับบริการที่อู่วิทยากรช่าง

- |  |  |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> 1-3 เดือน/ครั้ง | 2 <input type="checkbox"/> 4-6 เดือน/ครั้ง         |
| 3 <input type="checkbox"/> 7-9 เดือน/ครั้ง | 4 <input type="checkbox"/> 10-12 เดือน/ครั้ง       |
| 5 <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน       | 6 <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

## 13. ท่านมาใช้บริการอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง | 2 <input type="checkbox"/> เคาะ ฟันสี   |
| 3 <input type="checkbox"/> ตรวจเช็คเครื่องยนต์  | 4 <input type="checkbox"/> ซ่อมเบรค     |
| 5 <input type="checkbox"/> ซ่อมคลัทซ์           | 6 <input type="checkbox"/> ซ่อมช่วงล่าง |
| 7 <input type="checkbox"/> ซ่อมเครื่องยนต์      |   |

14. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย/ครั้ง ในการนำรถยนต์เข้ารับบริการที่อู่วิทยากรช่าง

- 1  ต่ำกว่า 1,000 บาท                      2  1,001 – 2,000 บาท  
3  2,000 – 3,000 บาท                      4  มากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป

15. นอกจากมาใช้บริการอู่วิทยากรช่างแล้ว ท่านเคยไปใช้บริการที่อื่น ๆ หรือไม่

- 1  ไม่ใช่  
2  ใช่ (โปรดระบุบริการที่ท่านเข้าใช้) ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
- 2.1  เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง
  - 2.2  เคาะฟันสี
  - 2.3  ตรวจเช็คเครื่องยนต์
  - 2.4  ซ่อมเบรค
  - 2.5  ซ่อมคลัทช์
  - 2.6  ซ่อมช่วงล่าง
  - 2.7  ซ่อมเครื่องยนต์

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการที่มหาวิทยาลัยช่าง  
ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)</b>						
1.1	คุณภาพอะไหล่/สี					
1.2	มีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด					
1.3	คุณภาพงานซ่อม/ทำสีโดยรวม					
1.4	การตรวจเช็ค ซ่อม ได้ตรงจุด ตรงปัญหา					
1.5	ความพร้อมของเครื่องมือ - อุปกรณ์					
1.6	การรับประกันหลังการซ่อม					
1.7	ระยะเวลาในการรับประกันหลังซ่อม					
1.8	มีบริการครบวงจร					
1.9	มีรถยกไว้บริการ					
1.10	มีบริการล้างรถหลังซ่อมเสร็จ					
1.11	มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ					
1.12	อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
<b>2. ด้านราคา (Price)</b>						
2.1	ค่าซ่อม-ค่าบริการ โดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ					
2.2	ราคาอะไหล่เหมาะสม					
2.3	มีการประเมินราคาให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนปฏิบัติงานซ่อม					
2.4	มีใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม-ค่าบริการที่ชัดเจน					
2.5	มีบริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต					
2.6	มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด					
2.7	อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านช่องทางกระจายจำหน่าย (Place)</b>						
3.1	สถานที่ตั้งของอู่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ					
3.2	ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก					
3.3	มีป้ายบอกชื่ออู่, ทางเข้า-ออกอู่ ชัดเจน					
3.4	มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่					
3.3	สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ					
3.4	มีบริการซ่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน					
3.5	เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของอู่เหมาะสม					
3.6	อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>						
4.1	มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของอู่ในสื่อต่าง ๆ					
4.2	มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่และค่าบริการ					
4.3	มีการแจกของสมนาคุณ - ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ					
4.4	มีการตรวจเช็คครีฟรี ปีละ 1 ครั้ง					
4.5	มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการเข้ารับบริการที่อู่					
4.6	มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้า เมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ					
4.7	อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน (People)</b>						
5.1	พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม					
5.2	พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา					
5.3	พนักงานแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย					
5.4	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า					
5.5	พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย ข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี					
5.6	พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
5.7	พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้					
5.8	อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
<b>6. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Guidance and Presentation)</b>						
6.1	ชื่อเสียงอยู่เป็นที่รู้จัก					
6.2	สภาพโดยรวมของอู่สะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
6.3	มีห้องน้ำสะอาด					
6.4	มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ					
6.5	มีห้องพักรับรองลูกค้า มีที่นั่งรอเพียงพอ					
6.6	มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ					
6.7	มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย					
6.8	มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้า					
6.9	อื่น ๆ โปรดระบุ.....					



ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>7- ต้นกระบวนการให้บริการ (Process)</b>						
7.1	มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว					
7.2	การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ					
7.3	พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ					
7.4	มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย					
7.5	มีความสะอาดและระมัดระวังในการให้บริการงานซ่อม					
7.6	มีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการล่วงหน้าให้ลูกค้าตัดสินใจก่อน					
7.7	การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงเวลา					
7.8	มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแล รักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า					
7.10	อื่นๆ โปรดระบุ.....					

- ตอนที่ 4** ข้อมูลปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการที่อุฬารวิทยาการช่าง  
**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

**1. ด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 1.1  ไม่คืนอะไหล่หลังซ่อมเสร็จ  
 1.2  คุณภาพงานสีไม่ได้มาตรฐาน  
 1.3  งานซ่อม/ทำสี ไม่เรียบร้อย  
 1.4  ไม่ทำความสะอาดหลังซ่อม  
 1.5  ขาดความพร้อมของเครื่องมือ – อุปกรณ์  
 1.6  การตรวจเช็ค ซ่อม ไม่ตรงจุด  
 1.7  คุณภาพงานซ่อมโดยรวมยังไม่ได้มาตรฐาน  
 1.8  ใช้เวลาในการซ่อม/ทำสีนานเกินไป  
 1.9  ระยะเวลารับประกันงานซ่อมน้อยเกินไป  
 1.10  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

**2. ด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 2.1  ค่าซ่อม – ค่าบริการ แพงกว่าที่อื่น  
 2.2  ค่าอะไหล่ แพงกว่าที่อื่น  
 2.3  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

**3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 3.1  สถานที่ตั้งของอู่ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ การจราจรติดขัด  
 3.2  ป้ายบอกทางเข้า – ออก อู่ หายาก มองเห็นไม่ชัดเจน  
 3.3  สถานที่คับแคบ  
 3.4  ที่จอดรถไม่เพียงพอ  
 3.5  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 4.1  การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารน้อยเกินไป
- 4.2  ไม่มีการให้ส่วนลดพิเศษ
- 4.3  ไม่มีของสมนาคุณ – ของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ
- 4.4  ไม่มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดค่าบริการ
- 4.5  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## 5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน

- 5.1  มีจำนวนพนักงานน้อย ไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า
- 5.2  พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในงานซ่อม/งานสี
- 5.3  พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น บริการด้วยความเฉื่อยชา
- 5.4  พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ
- 5.5  พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า
- 5.6  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## 6. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- 6.1  เครื่องมือ – อุปกรณ์ที่ใช้ล้าสมัย
- 6.2  สภาพโดยรวมของอู่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย สกปรก
- 6.3  ห้องน้ำไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น
- 6.4  ไม่มีห้องพักรับรองลูกค้า
- 6.5  ไม่มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้า
- 6.6  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## 7. ด้านกระบวนการให้บริการ

- 7.1  การให้บริการล่าช้า ไม่ตรงตามเวลานัดหมาย
- 7.2  ไม่มีความระมัดระวังในการบริการงานซ่อม
- 7.3  ไม่ชี้แจง อธิบายรายละเอียดงานซ่อม
- 7.4  การคิดเงินผิดพลาด ไม่ถูกต้อง
- 7.5  การคิดเงินค่าบริการ ล่าช้าไม่รวดเร็ว
- 7.6  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม) ของลูกค้าต่อบริการที่ศูนย์วิทยากรช่าง

.....

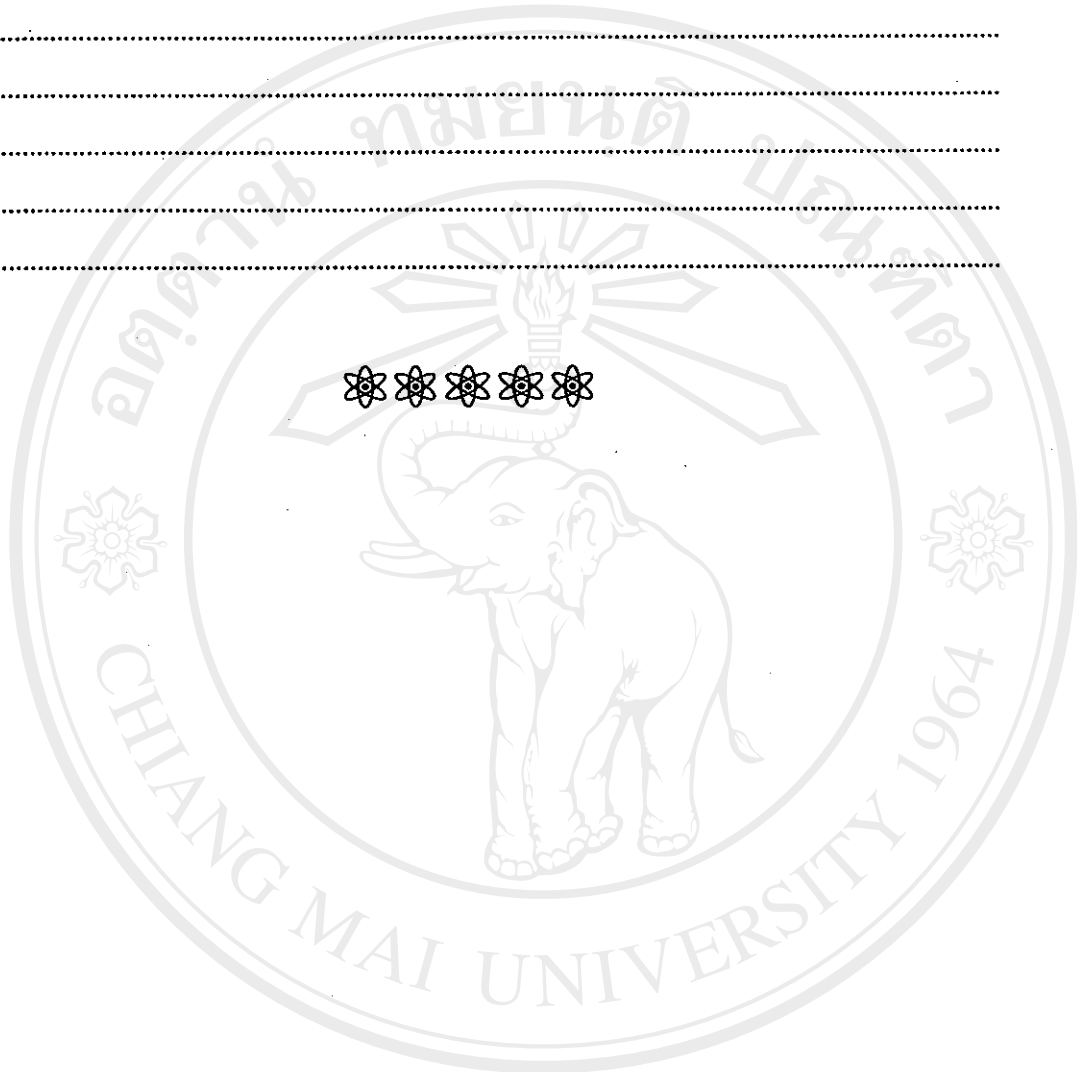
.....

.....

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวิทยา พุทธโกษา
วัน เดือน ปี เกิด	17 กรกฎาคม 2505
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาช่างยนต์ โรงเรียนโปลิเทคนิคลานนา จังหวัดเชียงใหม่</li> <li>- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิค จังหวัดเชียงใหม่</li> <li>- ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่</li> </ul>
ประวัติการทำงาน	
ปี พ.ศ. 2521	ผู้ช่วยช่าง บริษัทมิชซูบิจิมอเตอร์ กรุงเทพฯ
2525	ช่างซ่อมและบริการ บริษัทยนตรกิจ กรุงเทพฯ
2530	หัวหน้าแผนกช่าง บริษัทมิชซูบิจิ กรุงเทพฯ
2537	ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด โครงการบ้านพิบูลทอง จังหวัดเชียงใหม่
2539	ผู้จัดการศูนย์บริการมิชซูบิจิไทยล้านนา จังหวัดเชียงใหม่
ปี พ.ศ. 2541-ปัจจุบัน	เจ้าของและผู้จัดการอู่วิทยากรช่าง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved