



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทโตโยต้า ล้านนา จำกัด ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม และใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นางสาวณัฐธยาน์ ยะจา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกซึ่งตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือ เดิม
ข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
() 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20-29 ปี () 3. 30-39 ปี
() 4. 40-49 ปี () 5. 50-59 ปี () 6. 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ
() 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ () 4. อื่นๆ.....
4. ระดับการศึกษา
() 1. มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า
() 2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช) หรือ ม. 6
() 3. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส)
() 4. ปริญญาตรี
() 5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
5. อาชีพ
() 1. นายจ้าง / เจ้าของกิจการ () 2. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
() 3. เกษตรกร () 4. รับจ้างทั่วไป
() 5. พนักงานเอกชน / ลูกจ้าง () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รถยนต์ที่ท่านนำมาตรวจเช็คที่บริษัทฯ เป็นรถ

() 1. โตโยต้า (Toyota)

1.1 () Yaris

1.2 () Vios

1.3 () Altis

1.4 () Camry

1.5 () Prius

1.6 () Vigo Standard Cab

1.7 () 86

1.8 () Prius C

1.9 () Vigo Smart Cab

1.10 () Hiace

1.11 () Avanza

1.12 () Vigo Double Cab

1.13 () Commuter

1.14 () Ventury

1.15 () Fortuner

1.16 () Innova

1.17 () Alphard

() 2. ยี่ห้ออื่นๆ (โปรดระบุ)รุ่น.....

7. ท่านซื้อรถคันนี้มาแล้วกี่ปี

() 1. น้อยกว่า 1 ปี

() 2. 1-2 ปี

() 3. 3-4 ปี

() 4. 5 ปีขึ้นไป

8. ลักษณะรถยนต์

() 1. มือแรก

() 2. มือสอง

9. ท่านมักนำรถมาซ่อมที่ศูนย์ในวันใด

() 1. วันจันทร์ – วันศุกร์

() 2. วันเสาร์

() 3. วันอาทิตย์

10. ช่วงเวลาที่ท่านนำรถมาซ่อม ได้แก่

() 1. 08.00 น. – 12.00 น.

() 2. 12.01 น. – 13.00 น.

() 3. 13.01 น. – 16.00 น.

() 4. หลัง 16.00 น.

11. ปกติท่านมีการโทรนัดหมายก่อนนำรถไปซ่อมหรือไม่

() 1. โทรทุกครั้ง

() 2. โทรบางครั้ง

() 3. ไม่เคยโทรเลย

12. ในการนำรถมาซ่อมบำรุงท่านใช้วิธีการใดต่อไปนี้เป็นส่วนมาก

() 1. ขับรถมาเองและนั่งรอรับรถ

() 2. ให้คนอื่นขับรถตามมารับและทิ้งรถของท่านไว้ซ่อม

() 3. ทิ้งรถไว้ซ่อมแล้วขึ้นรถสองแถวกลับ

() 4. ให้ลูกน้อง / คนอื่นเอาไปซ่อมให้

() 5. อื่นๆ.....

13. ท่านเคยใช้บริการหลังการขาย ณ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทโตโยต้า ล้านนา จำกัด ในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การบริการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ตามระยะทาง เช่น ตรวจทุก 5,000 กิโลเมตรหรือ 10,000 กิโลเมตร
- () 2. บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องพร้อมไส้กรอง
- () 3. บริการบำรุงรักษาระบบปรับอากาศรถยนต์
- () 4. บริการตรวจเช็คระบบและแบตเตอรี่รถยนต์
- () 5. บริการตรวจเช็คระบบช่วงล่างรถยนต์
- () 6. บริการห้องพักรับรองลูกค้า
- () 7. บริการของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
- () 8. บริการซ่อมเนื่องจากมีอาการบ่งบอกว่าชิ้นส่วนบางตัวอาจเสีย
- () 9. บริการซ่อมสี / ตัวถัง เมื่อมีการซ่อมแซมตามวาระ หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ
- () 10. ตรวจสภาพเพื่อต่อทะเบียน
- () 11. อื่นๆ โปรดระบุ

14. ในครั้งนี้/หรือครั้งล่าสุดที่ท่านนำรถเข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทโตโยต้า ล้านนา จำกัด ท่านใช้บริการในด้านใด

- () 1. การบริการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ตามระยะทาง เช่น ตรวจทุก 5,000 กิโลเมตรหรือ 10,000 กิโลเมตร
- () 2. บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องพร้อมไส้กรอง
- () 3. บริการบำรุงรักษาระบบปรับอากาศรถยนต์
- () 4. บริการตรวจเช็คระบบและแบตเตอรี่รถยนต์
- () 5. บริการตรวจเช็คระบบช่วงล่างรถยนต์
- () 6. บริการห้องพักรับรองลูกค้า
- () 7. บริการของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
- () 8. บริการซ่อมเนื่องจากมีอาการบ่งบอกว่าชิ้นส่วนบางตัวอาจเสีย
- () 9. บริการซ่อมสี / ตัวถัง เมื่อมีการซ่อมแซมตามวาระ หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ
- () 10. ตรวจสภาพเพื่อต่อทะเบียน
- () 11. อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ล้านนา จำกัด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าปัจจัยต่างๆต่อไปนี้มีความสำคัญต่อท่านในการใช้บริการที่บริษัท โตโยต้า ล้านนา จำกัด และท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากบริษัทฯดังกล่าวในระดับใด

ความพึงพอใจและการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ล้านนา จำกัด	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่สามารถประเมินได้
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
15. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)											
1. ความเรียบร้อยของรถเมื่อท่านมารับรถกลับ											
2. การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงจุด											
3. ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการโดยรวม											
4. ความซื่อสัตย์ของศูนย์บริการต่อลูกค้า											
5. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ											
6. การรับประกันคุณภาพงานซ่อม 1 ปีหรือ 20,000 กม											
7. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ											
8. มีอะไหล่ที่ต้องการเป็นของแท้											
9. มีรถสำรองให้ใช้ระหว่างการซ่อม											
10. ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ											
11. ศูนย์ซ่อมตัวถังและสีมีขนาดมาตรฐาน											
12. บริการนัดคิวการรับบริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์											
13. บริการทำความสะอาดและล้างรถก่อนส่งมอบ											
14. อื่นๆโปรดระบุ											

ความพึงพอใจและการให้ระดับ ความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดของ บริษัท โตโยต้า ล้านนา จำกัด	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
16.ด้านราคา (Price)											
1.ความยุติธรรมของค่าแรงบริการ											
2.ความยุติธรรมของราคาค่าอะไหล่											
3.การประเมินค่าบริการและแจ้งให้ ทราบล่วงหน้า											
4.อื่นๆ โปรดระบุ.....											
17.ด้านการจัดจำหน่าย (Place)											
1.ที่ตั้งของศูนย์บริการง่ายต่อการ ติดต่อและใช้บริการ											
2.ขนาดของศูนย์บริการสามารถ รองรับรถยนต์ที่มาใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสม											
3.มีที่จอดรถเพียงพอและ สะดวกสบาย											
4.ทางเข้าออกของศูนย์บริการ สะดวกแก่การสัญจรไปมา											
5.ช่องสำหรับนำรถเข้ารับการบริการ มีความเพียงพอ											
6.อื่นๆ โปรดระบุ.....											
18.ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)											
1.มีส่วนลดราคาค่าบริการ / ค่า อะไหล่											
2.บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร หรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ ต้องนำรถมาตรวจเช็ค											
3.วิธีการที่บริษัทใช้ในการติดต่อกับ ลูกค้าเพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสาร											
4.สื่อที่บริษัทใช้โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ											
5.ความชัดเจนของข้อมูลที่ท่าน ได้รับจากเอกสารต่างๆ											

ความพึงพอใจและการให้ระดับ ความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดของ บริษัท โตโยต้า ล้านนา จำกัด	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
18.ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ต่อ)											
6. การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือ หนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษา การ ซ่อมบำรุงให้ลูกค้าได้อ่านและศึกษา											
7. อื่นๆ โปรดระบุ											
19.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (People)											
1. ความกระตือรือร้นของพนักงานผู้ ให้บริการ											
2. ความยินดีและเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการ											
3. พนักงานบริการด้วยความสุภาพ											
4. พนักงานมีอัธยาศัยดี											
5. การแต่งกายของพนักงาน											
6. ความสนใจของพนักงานในการ รับฟังรายการที่ท่านแจ้งซ่อม											
7. ความน่าเชื่อถือและมีมือของช่าง ซ่อม											
8. พนักงานอธิบายข้อมูลแก่ลูกค้า ด้วยความชัดเจน											
9. พนักงานสามารถให้บริการได้ตาม รายละเอียดที่สัญญาเอาไว้											
10. มารยาทของแคชเชียร์ ขณะที่ ท่านชำระเงิน											
11. อื่นๆ โปรดระบุ											
20.ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)											
1. เวลาเปิด - ปิดให้บริการมีความ เหมาะสม											
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ											
3. สามารถซ่อมเสร็จตรงตามเวลาที่ สัญญา											

ความพึงพอใจและการให้ระดับ ความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดของ บริษัท โตโยต้า ล้านนา จำกัด	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
20.ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) (ต่อ)											
4. มีวิธีการและขั้นตอนให้บริการที่ อำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้เข้ารับ บริการ											
5. ผู้ให้บริการมีการอธิบายปัญหาและ แนวทางแก้ปัญหาให้ลูกค้าทราบ											
6. มีการทบทวนและประเมิน ค่าใช้จ่ายก่อนการซ่อม											
7. มีการติดตามหลังการซ่อม											
8. อื่นๆ โปรดระบุ											
21. ด้านสิ่งนำเสนอและลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)											
1. ความสะอาดของศูนย์บริการ											
2. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ ศูนย์บริการ											
3. ความสะอาดสบายและบรรยากาศ ที่ให้บริการ											
4. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม กาแฟ ชา เพียงพอต่อการ ให้บริการ											
5. สถานที่ให้บริการ เช่น ห้องพัก รับรองโอโซนใหญ่โต											
6. ห้องรับรอง สามารถมองเห็นรถได้ ในขณะที่ซ่อม											
7. บรรยากาศ การตกแต่ง มีความ น่าเชื่อถือ											
8. อื่นๆ โปรดระบุ											

22. ท่านต้องการรูปแบบการส่งเสริมการขายลักษณะใดมากที่สุด

- () 1. การลดราคาอะไหล่ / ค่าแรง
- () 2. การจัดแพ็คเกจราคาพิเศษในการตรวจเช็ค หรือซ่อม
- () 3. มีการสะสมคะแนนจากการเข้ารับบริการ เพื่อใช้แลกของรางวัล
- () 4. มีการสะสมคะแนนจากการเข้ารับบริการ เพื่อใช้แลกการเข้ารับบริการฟรีหรือในราคาพิเศษ
- () 5. มีของขวัญแจกเมื่อเข้ารับบริการ
- () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวณัฐชานัน ยะจา

วันเดือนปีเกิด

19 สิงหาคม 2522

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมเกษตร สาขาวิชา
เทคโนโลยีชีวภาพมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544

ประวัติการทำงาน

2557 -ปัจจุบันตำแหน่ง Upcountry Sales Representative



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
All rights reserved