



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การ์ยาง จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชา บริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การ์ยาง จำกัด ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป สำหรับข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามครั้งนี้ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการ ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน และขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้มา ณ โอกาสนี้

นางสาวลัดดาวัลย์ สานติพันธ์
ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในวงกลมเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. ไม่เกิน 20 ปี

[] 2. 21-30 ปี

[] 3. 31-40 ปี

[] 4. 41-50 ปี

[] 5. 51-60 ปี

[] 6. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[] 1. มัธยมปลาย/ปวช หรือต่ำกว่า

[] 2. อนุปริญญา/ปวส.

[] 3.ปริญญาตรี

[] 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

[] 1. นักศึกษา

[] 2. ข้าราชการ

[] 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

[] 4. พนักงานบริษัทเอกชน

[] 5. เจ้าของธุรกิจ/ผู้บริหาร

[] 6. แม่บ้าน

[] 7. เกษตรกร

[] 8. รับจ้างทั่วไป

[] 9. ว่างาน

[] 10. เกษียณ

[] 11. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

5. สถานภาพสมรส

[] 1. โสด

[] 2. สมรสแล้ว

[] 3. อื่นๆ(เช่น ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่)

6. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 10,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 20,001-30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 30,001-40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 40,001-50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 50,001 บาท ขึ้นไป |

7. ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน | <input type="checkbox"/> 2. รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน |
| <input type="checkbox"/> 3. รถบรรทุกส่วนบุคคล | |

8. จำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่มีอยู่ในครอบครอง

- | | |
|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 คัน | <input type="checkbox"/> 2. 2 คัน |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 คัน | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 3 คัน |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้บริการ บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด

9. สถานภาพในการมาใช้บริการที่บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด ครั้งนี้ของท่าน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เป็นลูกค้าครั้งแรก | <input type="checkbox"/> 2. เป็นลูกค้าเดิม |
|--|--|

10. จำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่ท่านนำมาใช้บริการที่บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด

- | | |
|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 คัน | <input type="checkbox"/> 2. 2 คัน |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 คัน | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 3 คัน |

11. ท่านมักนำรถมาใช้บริการที่ร้านในวันใด

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. วันจันทร์-วันศุกร์ | <input type="checkbox"/> 2. วันเสาร์ |
|--|--------------------------------------|

12. ช่วงเวลาที่นำรถมาใช้บริการส่วนมาก ได้แก่

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ช่วงก่อนไปทำงาน | <input type="checkbox"/> 2. วันหยุด (วันนักขัตฤกษ์/วันเสาร์) |
| <input type="checkbox"/> 3. กลางวันช่วงพักงาน | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

13. ปกติมีการโทรนัดหมายก่อนนำรถเข้ามาใช้บริการหรือไม่

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. โทรทุกครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. โทรบางครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. ไม่เคยนัดหมายล่วงหน้าเลย | |

14. ส่วนมากท่านใช้วิธีใดในการนำรถมาใช้บริการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ขับรถมาเองและนั่งรอรับรถ | <input type="checkbox"/> 2. ให้คนอื่นขับรถตามมารับและทิ้งรถของท่านไว้ซ่อม |
| <input type="checkbox"/> 3. ทิ้งรถไว้ซ่อมแล้วขึ้นรถสองแถวกลับ | <input type="checkbox"/> 4. ทิ้งรถไว้ซ่อมแล้วให้พนักงานที่ร้านขับไปส่ง |
| <input type="checkbox"/> 5. ให้ลูกน้อง/คนอื่นเอาไปซ่อมให้ | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

15. ท่านเคยใช้บริการ บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด ในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ซ่อมยางรถยนต์แต่ไม่ใช้บริการเปลี่ยนยาง | <input type="checkbox"/> 2. ซ่อมยางรถยนต์และใช้บริการเปลี่ยนยาง |
| <input type="checkbox"/> 3. ใช้บริการเปลี่ยนยางแต่นำยางรถยนต์มาเอง | <input type="checkbox"/> 4. ตั้งศูนย์ |
| <input type="checkbox"/> 5. ถ่วงล้อ | <input type="checkbox"/> 6. ปะยาง |
| <input type="checkbox"/> 7. เติมน้ำมัน | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

16. แหล่งข้อมูลข่าวสารใดที่ท่านใช้ในการหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านยาง
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. การบอกกล่าวหรือแนะนำจากเพื่อน/ญาติ | <input type="checkbox"/> 2. การโฆษณาผ่านสื่อวิทยุ |
| <input type="checkbox"/> 3. การโฆษณาผ่านสื่อ หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 4. การส่งเอกสารทางไปรษณีย์ถึงท่านโดยตรง |
| <input type="checkbox"/> 5. ป้ายโฆษณานขนาดใหญ่ | <input type="checkbox"/> 6. แผ่นพับที่วางไว้ ณ สถานที่ต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... | |
17. เหตุผลที่ท่านเลือกมาใช้บริการ ณ บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด และ/หรือการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ราคาสินค้าถูกกว่าที่อื่น | <input type="checkbox"/> 2. ราคาต่อรองได้ |
| <input type="checkbox"/> 3. มีระบบเงินผ่อน/ให้เครดิต | <input type="checkbox"/> 4. รับบัตรเครดิต |
| <input type="checkbox"/> 5. ผลิตภัณฑ์ได้มาตรฐาน/มีคุณภาพ | <input type="checkbox"/> 6. ผลิตภัณฑ์หลากหลาย/มีสินค้าครบ |
| <input type="checkbox"/> 7. ให้บริการรวดเร็ว | <input type="checkbox"/> 8. ความน่าเชื่อถือและฝีมือช่างซ่อม |
| <input type="checkbox"/> 9. ยางรถยนต์ยังอยู่ในระยะเวลาประกัน | <input type="checkbox"/> 10. มีการรับประกันหลังการขาย/มีบริการหลังการขายดี |
| <input type="checkbox"/> 11. ร้านอยู่ใกล้บ้าน | <input type="checkbox"/> 12. ร้านอยู่ใกล้ที่ทำงาน |
| <input type="checkbox"/> 13. สถานที่สะดวกในการเข้าใช้บริการ | <input type="checkbox"/> 14. ที่ตั้งของร้านเป็นทางผ่านในเส้นทางที่ใช้ประจำ |
| <input type="checkbox"/> 15. สถานที่จอดรถสะดวกและพอเพียง | <input type="checkbox"/> 16. มีโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย |
| <input type="checkbox"/> 17. มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป | <input type="checkbox"/> 18. สถานที่กว้างขวาง สะอาด น่าเข้าไปใช้บริการ |
| <input type="checkbox"/> 19. มีห้องรับรองลูกค้า | <input type="checkbox"/> 20. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย |
| <input type="checkbox"/> 21. เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการใช้บริการ | <input type="checkbox"/> 22. พนักงานบริการด้วยความสุภาพ มีธรรมาปฏิบัติ ใส่ใจลูกค้า |
| <input type="checkbox"/> 23. ได้รับคำแนะนำจากเพื่อน/ญาติ | <input type="checkbox"/> 24. รู้จักคุ้นเคยกับเจ้าของร้าน |
| <input type="checkbox"/> 25. รู้จักทางสื่อโฆษณา/วิทยุ/โทรทัศน์/ป้ายโฆษณา | <input type="checkbox"/> 26. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ

18. จากการใช้บริการ ณ บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างๆ อย่างไร โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ ต่อไปนี้
 คำชี้แจง คะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด
 เขียนเครื่องหมาย / ในช่องที่ต้องการตอบ

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
สินค้ามีให้เลือกหลากหลาย/มีให้เลือกหลายยี่ห้อ					
สินค้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน					
สินค้ามีครบทุกขนาดตามต้องการ ไม่ต้องรอของ					
มีการบริการที่มีมาตรฐาน					
ความเรียบร้อยของรถยนต์เมื่อท่านมารับรถกลับ					
การรับประกันงานหลังบริการ					
ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน					
มีบริการเกี่ยวกับยางรถยนต์แบบครบวงจร					
มีบริการอื่นๆเกี่ยวกับรถยนต์(ถ่ายน้ำมันเครื่อง เบรก ช่วงล่าง)					
มีบริการหลังการขาย					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
ราคาของยางรถยนต์และค่าบริการถูกกว่าร้านอื่น					
มีการต่อรองราคาได้					
มีส่วนลดเงินสดสำหรับลูกค้า					
ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ)					
สามารถใช้บัตรเครดิตในการซื้อได้					
สามารถซื้อผ่านบริการเงินผ่อน (อโอน เฟิร์ทซ้อยส์ ฯลฯ)					
มีการคิดป้ายบอกราคาชัดเจน					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
3. ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ (Place)					
ทำเล/สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน/หรือที่พักอาศัย					
ร้านมีหลายสาขา					
ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก					
ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ (Place)					
ที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
มีส่วนลดราคาค่าบริการและค่าขนส่ง					
บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้ามาสลับยาง					
วิธีการที่บริษัทใช้ในการติดต่อกับลูกค้าเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร					
ความชัดเจนของข้อมูลที่ท่านได้รับเอกสารต่างๆ					
การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษายางรถยนต์ให้ลูกค้า					
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ (วิทยุ ทีวี วิทยุชุมชน แผ่นพับ)					
ผู้ขายนำเสนอสินค้าที่น่าสนใจ					
การมีบริการหลังการขายฟรี					
การมีเครื่องดื่มบริการฟรี					
การมีบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อฟรี					
การมีของแถม					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
5. ปัจจัยด้านบุคคล (People)					
ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
ผู้ให้บริการพูดจาอ่อนน้อม/สุภาพ/มีอัธยาศัยไมตรี					
ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน					
ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ					
ความยินดีและเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ					
ความชัดเจนของข้อมูลที่พนักงานบริการอธิบายแก่ท่าน					
มารยาทของแคชเชียร์ ขณะที่ท่านชำระเงิน					
มารยาทของช่างผู้ให้บริการ					
ความสามารถและความชำนาญของช่าง					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
6. ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)					
ความสะอาดของพื้นที่					
ความสะอาดของห้องน้ำสำหรับลูกค้า					
ห้องรับรองลูกค้ากว้างขวางสะดวกสบาย					
การจัดแต่งร้านดูสะอาดโอ้โถงน่าใช้บริการ					
ความสะดวกสบายและบรรยากาศของร้าน					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)					
การให้บริการของร้านเป็นที่น่าไว้วางใจได้และมีความน่าเชื่อถืออย่างมาก					
ผู้ให้บริการมีการอธิบายปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาให้ลูกค้าทราบ					
การให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ					
มีบริการที่รวดเร็ว					
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ครบถ้วนในการให้บริการทุกด้านเกี่ยวกับช่างยนต์					
ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

19. บริการใดตามรายการด้านล่างนี้ ที่ท่านเคยได้รับจาก บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด และท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างๆ อย่างไร โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ ต่อไปนี้ คำชี้แจง คะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

เขียนเครื่องหมาย / ในช่องที่ต้องการตอบ

ประเภทของการบริการ	การบริการ		ความพึงพอใจ				
	เคยได้รับ	ไม่เคยได้รับ	5	4	3	2	1
1. การตั้งศูนย์							
2. การถ่วงล้อ							
3. การปะซ่อมยาง							
4. การเคลมผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา							
5. เติมนลมและตรวจสภาพยาง							
6. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับยางและสินค้าใหม่							
7. การให้ความรู้ในการดูแลรักษายาง							
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....							
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....							

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่มีต่อบริการของ บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด

20. จากการใช้บริการ ณ บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด ท่านประสบปัญหาในการให้บริการต่างๆ อย่างไร โปรดระบุระดับของปัญหาของท่านที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ ต่อไปนี้

คำชี้แจง คะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

เขียนเครื่องหมาย / ในช่องที่ต้องการตอบ

ปัจจัย	ระดับของปัญหา				
	5	4	3	2	1
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
สินค้ามีให้เลือกน้อย/มีไม่หลากหลายขึ้นหือ					
สินค้าเก่าไม่ได้มาตรฐาน/ไม่มีคุณภาพ					
สินค้ามีไม่ครบทุกขนาดตามต้องการ ต้องรอของ					
การบริการไม่มีมาตรฐาน					
เมื่อมารับรถยนต์กลับรถยนต์อยู่ในสภาพไม่เรียบร้อย					
ไม่มีการรับประกันงานหลังบริการ					
ร้านไม่มีชื่อเสียง					
การบริการเกี่ยวกับยางรถยนต์ไม่ครบวงจร					
ไม่มีบริการอื่นๆเกี่ยวกับรถยนต์(ถ่ายน้ำมันเครื่อง เบรก ช่วงล่าง)					
ไม่มีบริการหลังการขาย					

ปัจจัย	ระดับของปัญหา				
	5	4	3	2	1
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเกี่ยวกับยางรถยนต์ มีไม่ครบถ้วน					
เครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการไม่ทันสมัย					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
ราคาของยางรถยนต์และค่าบริการแพงกว่าท้องตลาด					
ต่อรองราคาไม่ได้					
ไม่มีส่วนลดเงินสดสำหรับลูกค้า					
ไม่มีการให้เครดิต(สินเชื่อ)					
ไม่รับบัตรเครดิต					
ไม่มีบริการเงินผ่อน					
ไม่มีการติดป้ายบอกราคา					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
3. ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ (Place)					
สถานที่ตั้งของร้านอยู่ไกลสถานที่ทำงาน/บ้าน					
ร้านมีสาขาเดียว					
ที่ตั้งของร้านมองเห็นไม่ชัดเจนจากด้านนอก					
ที่จอดรถไม่เพียงพอ/ไม่สะดวกในการจอด					
สถานที่ตั้งของร้านไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ					
เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่สะดวกต่อการมาใช้บริการ					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
ไม่มีส่วนลดราคาค่าบริการ/ยางรถยนต์					
ไม่มีรูปแบบการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ					
ข้อมูลที่ท่านได้รับเอกสารต่างๆไม่ชัดเจน					
ไม่มีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษายางรถยนต์ให้ลูกค้า					
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ (วิทยุ โบปปลิว รถโฆษณา แผ่นพับ) ไม่น่าสนใจ/มีน้อย					

ปัจจัย	ระดับของปัญหา				
	5	4	3	2	1
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
ไม่มีบริการหลังการขายฟรี					
ไม่มีเครื่องดื่มให้บริการฟรี					
ไม่มีบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อฟรี					
ไม่มีของแถม					
อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5. ปัจจัยด้านบุคคล (People)					
ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย					
ผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ/อหังการ/ไม่ดี					
ผู้ให้บริการไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า					
ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน					
ผู้ให้บริการไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ/ไม่ดูแลลูกค้า					
ผู้ให้บริการไม่เต็มใจให้บริการ					
ข้อมูลที่พนักงานบริการอธิบายแก่ท่านไม่ชัดเจน/ฟังไม่เข้าใจ					
ในขณะที่ท่านชำระเงิน แคชเชียร์ไม่มีมารยาท					
ช่างผู้ให้บริการไม่มีมารยาท					
ผู้ขายนำเสนอสินค้าได้ไม่น่าสนใจ					
ช่างของร้านไม่มีความชำนาญ ไม่มีฝีมือ					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
6. ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)					
สถานที่สกปรก					
ห้องน้ำสำหรับลูกค้าไม่สะอาด/มีไม่เพียงพอ					
ที่นั่งสำหรับลูกค้านั่งรอรถยนต์ไม่พอเพียง					
ร้านคับแคบ					
สถานที่ไม่มีความสะดวกสบาย/บรรยากาศที่ให้บริการไม่ดี					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับของปัญหา				
	5	4	3	2	1
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)					
การให้บริการของร้านไม่น่าไว้วางใจ/ไม่มีความน่าเชื่อถือ					
ผู้ให้บริการไม่มีการอธิบายปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาให้ลูกค้าทราบ					
มีความล่าช้าในการให้บริการ					
บริษัทไม่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้ามาสลับยาง					
ไม่มีการให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

21. บริการใด ที่ท่านต้องการให้มีในบริษัท (เสียค่าบริการ) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ล้างอัดฉีดรถยนต์ | <input type="checkbox"/> 2. แบตเตอรี่ |
| <input type="checkbox"/> 3. เครื่องเสียบรถยนต์ | <input type="checkbox"/> 4. ท่อไอเสีย |
| <input type="checkbox"/> 5. ซ่อมเครื่องยนต์ | <input type="checkbox"/> 6. ทำสีรถยนต์ |
| <input type="checkbox"/> 7. เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง | <input type="checkbox"/> 8. ซ่อมเบรก ช่วงล่าง |
| <input type="checkbox"/> 9. มินิมาร์ท | <input type="checkbox"/> 10. ประดับยนต์ |
| <input type="checkbox"/> 11. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... | |

22. บริการใด ที่ท่านต้องการจากบริษัท (ไม่เสียค่าบริการ) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ให้ความรู้ในการดูแลรักษา/การใช้งาน | <input type="checkbox"/> 2. บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ |
| <input type="checkbox"/> 3. มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า | <input type="checkbox"/> 4. จัดส่งข้อมูล วารสารเกี่ยวกับยาง/ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ |
| <input type="checkbox"/> 5. มีบริการด้านเครื่องดื่ม/ห้องรับรองลูกค้า | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

23. ท่านต้องการรูปแบบการส่งเสริมการขายลักษณะใดมากที่สุด

- 1. การลดราคาอะไหล่/ค่ายางรถยนต์/ค่าบริการ
- 2. การจัดแพ็คเกจจ็อยซ์ 3 เส้นแถม 1 เส้น
- 3. มีบริการตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ สลับยางฟรีเมื่อซื้อยางรถยนต์
- 4. มีการสะสมคะแนนจากการเข้าใช้บริการ เพื่อใช้แลกของรางวัล/รับบริการฟรี
- 5. มีของแถม
- 6. มีบัตรส่วนลดในการเข้าใช้บริการครั้งต่อไป
- 7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

24. ร้านขายยางในอุดมคติของท่าน (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. มีสาขามาก | <input type="checkbox"/> 2. มีที่จอดรถกว้างขวาง |
| <input type="checkbox"/> 3. ช่างมีทักษะสูง/มีความชำนาญ | <input type="checkbox"/> 4. มีบริการชั่วโมงเร่งด่วน |
| <input type="checkbox"/> 5. มีสินค้าเกี่ยวกับรถครบวงจร | <input type="checkbox"/> 6. มีบริการนอกสถานที่ |
| <input type="checkbox"/> 7. มีบริการ 24 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 8. มีห้องพักรับรองลูกค้าเป็นสัดส่วน |
| <input type="checkbox"/> 8. จำหน่ายยางที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน | <input type="checkbox"/> 9. มีบริการอินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> 9. มีบริการรถรับส่ง | <input type="checkbox"/> 10. มีโรงภาพยนตร์ |
| <input type="checkbox"/> 11. มีบริการร้านอาหาร | <input type="checkbox"/> 12. มีมินิมาร์ท |
| <input type="checkbox"/> 13. มีอุปกรณ์/เครื่องมือทันสมัย | <input type="checkbox"/> 14. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว |
| <input type="checkbox"/> 15. มียางจำหน่ายครบทุกขนาด/รุ่น/ยี่ห้อ | <input type="checkbox"/> 16. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับยาง |
| <input type="checkbox"/> 18. พนักงานสุภาพ/เรียบร้อย/เป็นกันเอง | <input type="checkbox"/> 19. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

25. หากบริษัทฯมีศูนย์ให้บริการสมาชิกตลอด 24 ชั่วโมง แบบคิดค่าบริการในราคาพิเศษ ท่านมีความต้องการใช้บริการหรือไม่

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต้องการ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่ต้องการ |
|-------------------------------------|--|

26. ข้อเสนอแนะจากท่านผู้ใช้บริการที่จะช่วยให้การบริการดีขึ้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ให้เด็ก/ช่างฝึกงานทำงานลำพัง | <input type="checkbox"/> 2. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วกว่าเดิม |
| <input type="checkbox"/> 3. ควรมีสินค้าให้เลือกหลากหลายรุ่น | <input type="checkbox"/> 4. ห้องรับรองลูกค้าควรกว้าง/มีขนาดใหญ่/เป็นสัดส่วน |
| <input type="checkbox"/> 5. ควรจัดรายการส่งเสริมการขายให้ต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> 6. ช่างควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อแตกต่างของยาง |
| <input type="checkbox"/> 7. ควรมีรายการโปรโมชั่นให้กับลูกค้า | <input type="checkbox"/> 8. ควรจัดเครื่องดื่ม/นสพ. ไว้บริการลูกค้า |
| <input type="checkbox"/> 9. ควรให้บริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ/สลับยางฟรี | <input type="checkbox"/> 10. ส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับยางให้ลูกค้าทราบ |
| <input type="checkbox"/> 11. บริการดีอยู่แล้ว/ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม | <input type="checkbox"/> 12. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

27. ท่านคิดว่าจะแนะนำให้เพื่อน หรือญาติของท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการที่บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยางหรือไม่

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. แนะนำแน่นอน | <input type="checkbox"/> 2. อาจแนะนำ |
| <input type="checkbox"/> 3. ไม่แนะนำแน่นอน | |

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวลัดดาวัลย์ สานติพันธ์
วัน เดือน ปี เกิด	24 เมษายน 2517
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิศวกรรมขนส่ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2545
ประสบการณ์	พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน บริษัท ทานู เอ็นจิเนียริง จำกัด ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved