



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

**เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเงินรัช
ยนต์ จังหวัดลำปาง**

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเงินรัชยนต์ จังหวัดลำปาง นักศึกษาขอความร่วมมือจากลูกค้าตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อใช้ประโยชน์ในทางการศึกษาต่อไป จึงขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาว ชนิตร์นันท์ กุสวัสดี

นักศึกษาระดับปริญญา

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเรื่อง : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วน

จำกัดเดินรถวิทยนต์ จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1.() ชาย

2.() หญิง

2. อายุ

1.() ไม่เกิน 20 ปี

2.() 21 - 30 ปี

3.() 31 - 40 ปี

4.() 41 - 50 ปี

4.() 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1.() ประถมศึกษา (ป.1 - ป.6)

2.() มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)

3.() มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช. หรือเทียบเท่า)

4.() ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส. หรือเทียบเท่า)

5.() ปริญญาตรี

6.() สูงกว่าปริญญาตรี

7.() อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. อาชีพ

1.() รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2.() ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

3.() พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท

4.() รับจ้างทั่วไป

5.() แม่บ้าน/พ่อบ้าน

6.() นักเรียน/นักศึกษา

7.() เกษตรกร

8.() อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

1.() ไม่เกิน 5,000 บาท

2.() 5,000 – 7,500 บาท

3.() 7,501 – 10,000 บาท

4.() 10,001 – 20,000 บาท

5.() 20,001 – 30,000 บาท

6.() 30,000 บาทขึ้นไป

6. ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของรถจักรยานยนต์ยี่ห้ออะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ชื่อ)

1.() HONDA

2.() YAMAHA

3.() KAWAZAKI

4.() SUZUKI

- 5.() TIGER
- 6.() อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของรถจักรยานยนต์ขนาดกี่ซีซี
- 1.() ไม่เกิน 100 ซีซี
- 2.() 101-150 ซีซี
- 3.() มากกว่า 150 ซีซี ขึ้นไป
8. รถของท่านมีอายุใช้งานมากี่ปี
- 1.() ต่ำกว่า 1 ปี
- 2.() 1-2 ปี
- 3.() 3-4 ปี
- 4.() มากกว่า 4 ปี
9. ท่านตรวจเช็คกรดโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
- 1.() 1-2 ครั้ง
- 2.() 3-4 ครั้ง
- 3.() 5 ครั้ง ขึ้นไป
10. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ใน 1 ครั้ง
- 1.() ไม่เกิน 500 บาท
- 2.() 500-1,000 บาท
- 3.() 1,000-2,000 บาท
- 4.() 2,000-3,000 บาท
- 5.() 3,000 บาท ขึ้นไป
11. เหตุผลในการนำรถเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการหจก.เถินรัชชนต์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1.() ชื่อเสียงของร้านเป็นที่รู้จักทั่วไป
- 2.() มีอะไหล่ครบครัน
- 3.() คุณภาพของงานซ่อมบำรุงดี
- 4.() ราคาซ่อมถูกกว่าร้านอื่น
- 5.() เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ซ่อมบำรุงมีความทันสมัย
- 6.() สถานที่อยู่ในทำเลที่มีความสะดวกในการเดินทาง
- 7.() อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 12 ท่านจะซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ของท่านเมื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1.() เมื่อถึงระยะเวลาการตรวจเช็ค/เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง
- 2.() เมื่อประสบอุบัติเหตุและรถมีความเสียหาย
- 3.() เมื่อมีอะไหล่รถบางรายการชำรุด
- 4.() เมื่อต้องการตกแต่งเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความแรงและความสวยงาม
- 5.() อื่นๆ โปรดระบุ.....
13. ชนิดของอะไหล่ที่ท่านต้องการเปลี่ยน
- 1.() อะไหล่แท้
- 2.() อะไหล่เทียม
- 3.() อะไหล่เก่า หรืออะไหล่มือสอง
- 4.() อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกร้านเพื่อเข้ารับบริการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์มากที่สุด

- 1.() เพื่อน/ผู้ร่วมงาน
2.() สมาชิกในครอบครัว
3.() ตัวแทนหรือบริษัทประกันภัย
4.() อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. ท่านเคยนำรถจักรยานยนต์เข้ารับบริการอะไรบ้าง จากศูนย์บริการห้างเดินส่วนจำกัดเดินรัชยนต์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.() เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง
2.() ซ่อมและเปลี่ยนอะไหล่
3.() ตกแต่งรถให้สวยงาม
4.() ตกแต่งรถให้แรงขึ้น
5.() เปลี่ยนสีรถใหม่
6.() อื่นๆ โปรดระบุ

16. ความพึงพอใจโดยรวม เมื่อท่านเข้ารับบริการจากศูนย์บริการ

- 1.() พึงพอใจมากที่สุด
2.() พึงพอใจมาก
3.() พึงพอใจปานกลาง
4.() พึงพอใจน้อย
5.() พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเดินรัชยนต์ จังหวัดลำปาง (กรุณาทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุดในแต่ละข้อย่อย)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เดินรัชยนต์					
1.2 คุณภาพของการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์					
1.3 ความหลากหลายของอะไหล่แท้และอะไหล่เทียม					
1.4 ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.5 การรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์					
1.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
2. ด้านราคา					
2.1 ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม					
2.2 ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ					
2.3 ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ					
2.4 อื่นๆ โปรดระบุ					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเดินรวัชยนต์					
3.2 ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ					
3.3 ความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่งรถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า					
3.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า					
4.2 การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ					
4.3 การบริการตรวจเช็คฟรีนอกสถานที่แก่ลูกค้า					
4.4 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียง และป้ายประกาศ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.5 การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ เช่น แคมเปญในช่วงฤดูฝน เป็นต้น					
4.6 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
5. ด้านบุคคล					
5.1 การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน					
5.2 ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญการของพนักงานรับรถ					
5.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
5.4 ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า					
5.5 การแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า					
5.6 ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน					
5.7 ความกระตือรือร้นของพนักงานที่มีต่อลูกค้า					
5.8 ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญของช่างซ่อม					
5.9 ความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน					
5.10 ความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงละเอียดในการซ่อม					
5.11 ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า					
5.12 อื่นๆ โปรดระบุ					
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.1 ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน					
6.2 ความสะอาดในการจอดรถของลูกค้า					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.3 ความเหมาะสมของพื้นที่พักผ่อนของลูกค้า ในระหว่างรอซ่อม					
6.4 ความสวยงาม การตกแต่งภายในบริเวณของศูนย์บริการ					
6.5 ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ					
6.6 ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในศูนย์บริการ					
6.7 การถ่ายเทอากาศภายในศูนย์บริการ					
6.8 ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ					
6.9 ความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง					
6.10 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
7. ด้านกระบวนการ					
7.1 ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน					
7.2 ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า					
7.3 ความรวดเร็วในการประเมินราคาค่าบริการให้แก่ลูกค้า					
7.4 ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอ ตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาจนกระทั่งออกจากร้านไป					
7.5 ความเร็วในการซ่อมรถจักรยานยนต์ของช่าง					
7.6 ความเรียบร้อยของรถ เมื่อผ่านการตรวจเช็คและซ่อมบำรุง					
7.7 ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า					
7.8 ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนสินค้า					
7.9 ความรวดเร็วในการรับชำระเงินของพนักงาน					

7.10 ความสะดวกของลูกค้าในการใช้บริการแบบ ครบวงจร					
7.11 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการ ห้าง
หุ้นส่วนจำกัด เติณธวัชยนต์ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุดในแต่ละข้อย่อย)

1. จากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เติณธวัชยนต์ ท่านพบปัญหาหรือไม่
1.() พบ 2.() ไม่พบ(ข้ามไปตอบข้อ 4)

2. จากข้อที่ 1 ข้างต้น ท่านพบปัญหาด้านใดต่อไปนี้บ้าง

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์

- () 1. ลูกค้าไม่พอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ
() 2. ศูนย์บริการขาดความน่าเชื่อถือ
() 3. คุณภาพการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ไม่ดีตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้
() 4. ขาดความน่าเชื่อถือในอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยนให้ลูกค้า
() 5. การรับประกันการซ่อมไม่ชัดเจนและไม่น่าเชื่อถือ

2.2 ด้านราคา

- () 6. ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพการซ่อม
() 7. มีการกำหนดราคาค่าแรงที่สูงเกินไป
() 8. การกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการสูงเกินไป

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- () 9. ขาดความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์กับห้างหุ้นส่วนจำกัด เติณธวัชยนต์
() 10. ขาดความหลากหลายของอะไหล่แท้ และอะไหล่เทียม
() 11. ขาดความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ
() 12. การรับ-ส่ง รถนอกสถานที่แก่ลูกค้ามีความล่าช้า ไม่ตรงตามเวลานัดหมาย

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

- () 13. ขาดการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า
() 14. ขาดความต่อเนื่องในการส่งไปรษณียบัตรแนะนำแก่ลูกค้า
() 15. การบริการตรวจเช็คสภาพรถฟรีนอกสถานที่ ขาดความต่อเนื่อง

- () 16. ขาดการประชาสัมพันธ์ระหว่างศูนย์บริการกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- () 17. การสมนาคุณต่อลูกค้าในเทศกาลต่างๆยังขาดความเหมาะสม

2.5 ด้านบุคคล

- () 18. พนักงานรับรถขาดการแนะนำที่ดีแก่ลูกค้า
- () 19. พนักงานรับรถขาดความรู้ และประสบการณ์ในการให้บริการ
- () 20. พนักงานขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อลูกค้า
- () 21. พนักงานขาดความสุภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า
- () 22. พนักงานแสดงกิริยาไม่เหมาะสมต่อลูกค้า
- () 23. การแต่งกายของพนักงานไม่เหมาะสมต่อการทำงาน
- () 24. พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
- () 25. ขาดความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในการซ่อม
- () 26. การรับชำระเงินของพนักงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้ง
- () 27. ขาดความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดในการซ่อม
- () 28. พนักงานมีจำนวนน้อยเกินไปสำหรับให้บริการแก่ลูกค้า

2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ

- () 29. ป้ายหน้าร้านมองเห็นได้ไม่ชัดเจน
- () 30. ที่จอดรถของลูกค้าไม่เพียงพอต่อลูกค้า
- () 31. พื้นที่พักผ่อนขณะรอรับบริการของลูกค้ามีไม่เหมาะสม
- () 32. ขาดการตกแต่งภายในบริเวณศูนย์บริการให้มีความสวยงาม
- () 33. ขาดความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ
- () 34. แสงสว่างภายในศูนย์บริการไม่เพียงพอ
- () 35. ขาดการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในศูนย์บริการ
- () 36. ขาดความเป็นระเบียบของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ
- () 37. ชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่างขาดความทันสมัย

2.7 ด้านกระบวนการ

- () 38. พนักงานขาดความรวดเร็วในการต้อนรับลูกค้า
- () 39. พนักงานขาดความถูกต้องในการสื่อสารกับลูกค้า
- () 40. ขาดความรวดเร็วในการประเมินราคาให้กับลูกค้า
- () 41. ลูกค้าต้องรอรับบริการนานจนเกินไป
- () 42. ช่างใช้เวลาในการซ่อมรถจักรยานยนต์นานเกินไป

- () 43. รถที่ลูกค้าซ่อมเสร็จแล้ว ขาดการตรวจเช็คที่ดี
- () 44. ขาดความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า
- () 45. ขาดความสะดวกในการเปลี่ยนหรือเคลมอะไหล่
- () 46. คุณภาพการให้บริการครบวงจรไม่ดีตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้
- () 47. การชำระเงินของลูกค้าเกิดความล่าช้า

3. ปัญหาที่ท่านพบในการเข้ารับบริการจากศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเงินขวัญชัย ปัญหาใดที่ควรแก้ไขมากที่สุดตามลำดับ

3.1.....

3.2.....

3.3.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการเข้ารับบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเงินขวัญชัย

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อการศึกษาในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นางสาวนิทรนันท์ กุสวัตดี

วัน เดือน ปี เกิด 8 สิงหาคม 2525

ประวัติการศึกษา ปริญญาตรีคณะนิเทศศาสตรมหาวิทาลัยพายัพ

ประวัติการทำงาน 2549-ปัจจุบัน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เถินรัชชยนต์
จังหวัดลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved