



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

**แบบสอบถาม**

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของอู่ปานเซอร์วิส

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาวิชาการตลาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของอู่ปานเซอร์วิส ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวระวีวรรณ พัทฒษาติ

---

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านต้องการเลือก หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. น้อยกว่า 20 ปี ( ) 2. 20-30 ปี  
 ( ) 3. 31-40 ปี ( ) 4. 41-50 ปี  
 ( ) 5. 51-60 ปี ( ) 6. มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
 ( ) 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

- ( ) 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 ( ) 3. อนุปริญญา/ปวส. ( ) 4. ปริญญาตรี  
 ( ) 5. ปริญญาโท ( ) 6. ปริญญาเอก  
 ( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 5. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน  
 ( ) 3. ข้าราชการ ( ) 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ( ) 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( ) 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน  
 ( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ .....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. น้อยกว่า 5,000 บาท ( ) 2. 5,000-10,000 บาท  
 ( ) 3. 10,001-15,000 บาท ( ) 4. 15,001-20,000 บาท  
 ( ) 5. 20,001-25,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 25,000 บาท

## 7. ท่านพักอาศัยอยู่ที่ใด

- ( ) 1. อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ( ) 2. อำเภออื่นๆ ของจังหวัดเชียงใหม่  
 ( ) 3. ต่างจังหวัด ( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 8. รถยนต์ที่ท่านนำมาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส เป็นรถยนต์ประเภทใด

- ( ) 1. รถเก๋ง ( ) 2. รถกระบะ  
 ( ) 3. รถตู้ ( ) 4. รถบรรทุกขนาดเล็ก  
 ( ) 5. อื่นๆ โปรดระบุ .....

## 9. รถยนต์ที่ท่านนำมาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส มีอายุการใช้งานกี่ปี

- ( ) 1. น้อยกว่า 1 ปี ( ) 2. 1-3 ปี  
 ( ) 3. 3-5 ปี ( ) 4. มากกว่า 5 ปี

10. ท่านนำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

- ( ) 1. 1-3 ครั้ง ( ) 2. 4-6 ครั้ง  
 ( ) 3. 7-9 ครั้ง ( ) 4. 10-12 ครั้ง  
 ( ) 5. ไม่นแน่นอน ( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านนำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส มาเป็นระยะเวลาานเท่าใด

- ( ) 1. น้อยกว่า 1 ปี ( ) 2. 1-4 ปี  
 ( ) 3. 5-7 ปี ( ) 4. 8-10 ปี  
 ( ) 5. มากกว่า 10 ปี

12. ท่านนำรถยนต์มาเข้ารับบริการอะไรที่อู่ปานเซอร์วิส (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เปลี่ยน/ถ่ายน้ำมันเครื่อง ( ) 2. ซ่อม/ตรวจเช็คเครื่องยนต์  
 ( ) 3. ซ่อมเบรก ( ) 4. ซ่อมคลัช  
 ( ) 5. ซ่อมช่วงล่าง ( ) 6. ตรวจสภาพรถยนต์ทั่วไป  
 ( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย/ครั้ง ในการนำรถยนต์เข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส

- ( ) 1. น้อยกว่า 1,000 บาท ( ) 2. 1,001-2,000 บาท  
 ( ) 3. 2,001-3,000 บาท ( ) 4. มากกว่า 3,000 บาท

14. ท่านรู้จักอู่ปานเซอร์วิส จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. บุคคล (ญาติ, เพื่อน, คนรู้จัก) ( ) 2. แผ่นพับ, ใบปลิว  
 ( ) 3. ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ ( ) 4. ป้ายโฆษณาบริเวณหน้าอู่ปานเซอร์วิส  
 ( ) 5. วิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น ( ) 6. หนังสือพิมพ์  
 ( ) 7. พนักงานของอู่ปานเซอร์วิส ( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. เหตุใดท่านจึงเลือกนักรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ใกล้สถานที่พัก/สถานที่ทำงาน ( ) 2. คู่แข่งกับเจ้าของอู่ปานเซอร์วิส  
 ( ) 3. มั่นใจในมาตรฐานของงานซ่อม ( ) 4. ค่าแรง/ค่าอะไหล่ ถูกกว่าศูนย์บริการ  
 ( ) 5. พึงพอใจในการบริการ ( ) 6. ซ่อมได้ตรงจุด ตรงปัญหา  
 ( ) 7. บริการรวดเร็ว ตรงเวลานัดหมาย ( ) 8. การให้บริการเป็นกันเอง สุภาพ  
 ( ) 9. มีรถรับส่งถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน ( ) 10. ประหยัดเงินและซ่อมได้ดีเท่ากับศูนย์ฯ  
 ( ) 11. การให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในการดูแลรักษารถยนต์  
 ( ) 12. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการอู่ปานเซอร์วิส ที่มีต่อ  
 ส่วนผสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับข้อคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนผสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิสเป็นที่รู้จัก					
2. คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้					
3. มีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด					
4. คุณภาพงานซ่อม					
5. ตรวจเช็ค/ซ่อม ได้ตรงจุดตรงปัญหา					
6. ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์					
7. การรับประกันหลังการซ่อม					
8. ระยะเวลาในการรับประกันหลังซ่อม					
9. มีรถยกไว้บริการ					
10. การให้บริการนอกสถานที่					
11. มีบริการล้างรถหลังซ่อมเสร็จ					
12. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านราคา (Price)</b>					
1. ค่าซ่อม/ค่าบริการ คู่มีค่ากับคุณภาพงานซ่อม					
2. ราคาอะไหล่เหมาะสม มีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา					
3. ราคาซ่อม/บริการ โดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ					
4. ราคาซ่อม/บริการ โดยรวมถูกกว่าคู่แข่งรายอื่น					
5. มีป้ายบอกราคาค่าแรงสำหรับงานซ่อมพื้นฐานให้ทราบอย่างชัดเจน					
6. มีบริการรับชำระค่าซ่อม/ค่าบริการด้วยบัตรเครดิต					
7. มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด					
8. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
1. สถานที่ตั้งของอู่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ					
2. ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก					
3. มีป้ายบอกชื่ออู่,ทางเข้า-ออก ชัดเจน					
4. มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่					
5. มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่					
6. มีบริการซ่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน					
7. เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของอู่เหมาะสม					
8. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของอู่ในสื่อต่างๆ					
2. มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่ และค่าบริการ					
3. มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ					
4. มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการเข้ารับบริการ					
5. มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับสมาชิก หรือลูกค้าประจำ					
6. มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้า เมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ					
7. บริการให้คำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี					
8. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบุคลากร (people)</b>					
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม					
2. พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา					
3. พนักงานแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย					
4. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า					
5. พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี					
6. พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี					
7. พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้					
8. พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ					
9. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>น้อย</b>	<b>น้อยที่สุด</b>
1. มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2. มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ					
3. มีการประเมินราคาให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนซ่อม					
4. มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม/ค่าบริการที่ชัดเจน					
5. มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ					
6. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย					
7. มีความสะอาด และระมัดระวังในการให้บริการงานซ่อม					
8. มีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการล่วงหน้าให้ลูกค้าตัดสินใจก่อนซ่อม					
9. การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงตามเวลานัดหมาย					
10. มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแล รักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า					
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. สภาพโดยรวมของอุ้สะอาด					
2. อุ้มีพื้นที่กว้างขวาง					
3. พื้นที่ของอุ้เป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. ห้องน้ำสะอาด					
5. มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ					
6. มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ					
7. มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ					
8. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือการซ่อมที่ทันสมัย					
9. มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์ แลทรัพย์สินของ ลูกค้า					
10. ป้ายอุ้เห็น ได้ชัดเจน					
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ขอบพระคุณทุกท่าน



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวระวีวรรณ พยัคฆชาติ
วัน เดือน ปี เกิด	10 ธันวาคม 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนนวมินทราชูทิศ พายัพ เชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมเชอราตัน เชียงใหม่ พ.ศ.2550 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมฮอติเคย์อิน เชียงใหม่ พ.ศ.2552 นักวิชาการศึกษา สำนักทะเบียน และประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2554 – ปัจจุบัน พนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved