



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของศูนย์บริการรถยนต์
โตโยต้า บริษัทสหพานิชเชียงใหม่ จำกัด

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของ
บริษัทสหพานิชเชียงใหม่ จำกัด ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความ
เป็นจริง เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป สำหรับข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามครั้ง
นี้ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการ ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน และขอขอบคุณทุกท่านที่
สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้มา ณ โอกาสนี้

นายสงวน ลิ่มเต็งเลิศ

นักศึกษาระดับปริญญาโท

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้าบริษัทสหพานิช เชียงใหม่

จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในวงกลมเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้

1. เพศ [] 1. ชาย [] 2. หญิง
2. สถานภาพสมรส [] 1. สมรส [] 2. โสด [] 3. หย่า/ม่าย [] 4. อื่นๆ
3. อายุ [] 1. ต่ำกว่า 20 ปี [] 2. 20 – 30 ปี [] 3. 31-40 ปี [] 4. 41-50 ปี [] 5. 51-60 ปี [] 6. มากกว่า 60 ปี
4. ระดับการศึกษา [] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี [] 2. ปริญญาตรี [] 3. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ [] 1. นายจ้าง – เจ้าของกิจการ [] 5. ช่วยกิจการครอบครัว [] 2. ข้าราชการ – พนักงานรัฐวิสาหกิจ [] 6. เกษตรกร [] 3. ลูกจ้างหน่วยงานราชการ [] 7. รับจ้างทั่วไป [] 4. พนักงานบริษัทเอกชน [] 8. อื่นๆ
6. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว [] 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท [] 2. 10,000 – 20,000 บาท [] 3. 20,001-30,000 บาท [] 4. 30,001 - 40,000 บาท [] 5. 40,001-50,000 บาท [] 6. มากกว่า 50,001 ขึ้นไป
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว [] 1. 1 คน [] 2. 2 – 3 คน [] 3. 4 – 5 คน [] 4. มากกว่า 5 คน
8. รถยนต์คันที่ท่านนำมาตรวจเช็คที่บริษัทฯ เป็นรถ
 1. โตโยต้ารุ่น.....แบบ.....ชื่อที่..... [] 1. ซื้อเงินสด [] 2. ซื้อเงินผ่อน
 2. ยี่ห้อ.....รุ่น.....แบบ.....ชื่อที่..... [] 1. ซื้อเงินสด [] 2. ซื้อเงินผ่อน
 3. ยี่ห้อ.....รุ่น.....แบบ.....ชื่อที่..... [] 1. ซื้อเงินสด [] 2. ซื้อเงินผ่อน

9. จำนวนรถที่มีอยู่ในครอบครองทั้งหมด.....คัน
10. ท่านซื้อรถคันนี้มาแล้วกี่ปี
 []1. น้อยกว่า 1 ปี []2. 1–2 ปี
 []3. 3–4 ปี []4. 5 ปีขึ้นไป
11. ลักษณะของรถยนต์ []1. มือแรก []2. มือสอง

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการรักษาและซ่อมดูแลรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการ
โตโยต้า**

12. ในปีที่ผ่านมาท่านใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด
.....ครั้ง

13. ในสถานการณ์ต่อไปนี้ท่านมีวิธีการดูแลรักษารถของท่านอย่างไรบ้าง
เขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการตอบ กรุณาตอบทุกข้อ

สถานการณ์	การดูแล ซ่อมแซม				
	เข้าศูนย์ บริการ	ปั้มน้ำมัน	ร้านซ่อม ทั่วไป	ดูแลเอง หรือให้คน รู้จักดูแล	ยังไม่เคย พบปัญหา ดังกล่าว
1. ตรวจเช็คตามระยะเวลาประกัน					
2. ตรวจเช็คตามระยะเวลากำหนดทุก 10,000 กิโลเมตร					
3. เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง					
4. เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเบรก/ผ้าเบรก					
5. เปลี่ยนอะไหล่บางชิ้นที่ต้องเปลี่ยน เพราะหมดสภาพหรือหมดอายุการใช้ งาน เช่น สายพานเครื่อง ขางหุ้มเพลา					
6. รถมีปัญหาด้านเครื่องยนต์เล็กน้อย					
7. รถมีปัญหาด้านเครื่องยนต์ระดับมาก					
8. การซ่อมตัวถังและสีรถยนต์					
9. ตรวจเช็คตามจุดที่เกิดปัญหา (นอกเหนือจากด้านเครื่องยนต์)					

14. ท่านมักนำรถมาซ่อมที่ศูนย์ในวันใด

- []1. วันจันทร์ – วันศุกร์ []2. วันเสาร์ []3. วันอาทิตย์

15. ช่วงเวลาที่นำรถมาซ่อมส่วนมากได้แก่

- []1. ช่วงก่อนไปทำงาน []2. วันหยุด
[]3. กลางวันช่วงพักงาน []4. อื่นๆ.....

16. ปกติมีการโทรนัดหมายก่อนนำรถไปซ่อมหรือไม่

- []1. โทรทุกครั้ง []2. โทรบางครั้ง
[]3. ไม่เคยนัดหมายล่วงหน้าเลย

17. ในการเอารถมาซ่อมบำรุงท่านมักจะ.....เป็นส่วนมาก

- []1. ขับรถมาเองและนั่งรอรับรถ
[]2. ให้คนอื่นขับรถตามมารับและทิ้งรถของท่านไว้ซ่อม
[]3. ทิ้งรถไว้ซ่อมแล้วขึ้นรถสองแถวกลับ
[]4. ให้ลูกน้อง/คนอื่นเอาไปซ่อมให้
[]5. อื่นๆ.....

18. ท่านเคยใช้บริการ ณ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด ในเรื่องใดบ้าง

- []1. ตรวจเช็คสภาพทั่วไปตามระยะทางหรือเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง
[]2. ซ่อมเนื่องจากมีอาการบ่งบอกว่าชิ้นส่วนบางตัวอาจจะเสีย
[]3. ซ่อมสี / ตัวถัง เมื่อมีการซ่อมแซมตามวาระ หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ
[]4. ตรวจสภาพเพื่อต่อทะเบียน
[]5. อื่นๆ.....

19. ในครั้งสุดท้ายที่ท่านนำรถเข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัท สหพานิช เชียงใหม่ ท่านใช้บริการด้านใด

- []1. ตรวจเช็คสภาพทั่วไปตามระยะทาง หรือเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง
[]2. ซ่อมเนื่องจากมีอาการบ่งบอกว่าชิ้นส่วนบางตัวอาจจะเสีย
[]3. ซ่อมสี / ตัวถัง เมื่อมีการซ่อมแซมตามวาระ หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ
[]4. ตรวจสภาพเพื่อต่อทะเบียน
[]5. อื่นๆ.....

20. ท่านเข้ามาใช้บริการครั้งสุดท้ายเมื่อใด

- [] 1. ไม่เกิน 1 เดือนที่ผ่านมา [] 2. เกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน
 [] 3. เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน [] 4. เกิน 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี
 [] 5. มากกว่าหนึ่งปีขึ้นไป

21. จงระบุระดับความสำคัญของแต่ละข้อต่อไปนี่ว่ามีความสำคัญต่อท่านในการเจาะจงมาใช้บริการที่ศูนย์บริการในระดับใด

เขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการตอบ

เหตุผลที่เจาะจงมาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการ	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
1. รถยังอยู่ในระยะเวลาประกัน					
2. ความน่าเชื่อถือและฝีมือของช่างซ่อม					
3. ความสะอาดภายในและภายนอกรถหลังการซ่อม					
4. ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ โดยรวม					
5. ราคาสมเหตุสมผล					
6. ราคามีมาตรฐาน					
7. มีการอธิบายรายการซ่อมและค่าใช้จ่ายหลังการซ่อม					
8. มีอะไหล่ที่ต้องการเป็นของแท้ (มันใจ)					
9. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
10. มีการรับประกันงานซ่อม					
11. ความซื่อสัตย์ของศูนย์บริการต่อลูกค้า					
12. มีรถสำรองให้ใช้					
13. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
14. สามารถซ่อมเสร็จได้ตรงตามเวลาที่สัญญา					
15. ความทันสมัยและครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
16. มีวิธีการและขั้นตอนให้บริการที่อำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้เข้าใช้บริการ					
17. สถานที่ให้บริการ ใ้โถงใหญ่โต					
18. ชื่อเสียงของศูนย์บริการ					

เหตุผลที่เจาะจงมาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการ	ผู้ประเมิน ๒๕	แบบ ๒๕	คณบดี ๒๕	ผู้ประเมิน ๒๕	ผู้ประเมิน ๒๕
19. เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการทำให้สะดวกต่อการเข้าใช้บริการ					
20. พนักงานบริการด้วยความสุภาพ					
21. พนักงานมีอัธยาศัยดี					
22. การแต่งกายของพนักงาน					
23. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ					
24. ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ					
25. ผลการซ่อมที่ผ่านมาน่าพอใจ (แก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง)					
26. มีการติดตามหลังการซ่อม					
27. ได้รับบัตร/คู่มือส่วนลดค่าบริการ					
28. มีการทบทวนและประเมินค่าใช้จ่ายก่อนการซ่อม					
29. อื่นๆ.....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัท
สหพานิช เชียงใหม่ ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

22. จากการใช้บริการตรวจเช็ค/ซ่อม ณ ศูนย์บริการฯ ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ
การให้บริการต่างๆ อย่างไร โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ ต่อไปนี้
คำชี้แจง คะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

เขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการตอบ

ปัจจัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์ (บริการ)										
ความเรียบร้อยของรถยนต์เมื่อท่านมารับรถกลับ										
การรับประกันงานซ่อม										
มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ										
รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย										
ภาพลักษณ์ของบริษัท/ศูนย์บริการ โดยทั่วไป										
ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ										
อื่นๆ (ระบุ).....										
ด้านราคาค่าบริการ										
ความยุติธรรมของค่าแรงบริการ										
ความยุติธรรมของราคาอะไหล่										
อื่นๆ (ระบุ).....										
ด้านสถานที่										
ที่ตั้งของศูนย์บริการมีความสะดวกและง่ายต่อการ ติดต่อและใช้บริการ										
ขนาดของศูนย์บริการสามารถรองรับรถยนต์ที่มา ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม										
ความสะดวกของศูนย์บริการ										
มีที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย										
ทางเข้าออกของศูนย์บริการสะดวกแก่การสัญจร ไปมา										

ปัจจัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสถานที่ (ต่อ)										
ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของศูนย์บริการ										
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ครบถ้วนในการให้บริการทุกด้านเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อม										
การตกแต่งสถานที่ให้บริการ										
ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ										
ความสะดวกสบายและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการ										
อื่นๆ (ระบุ).....										
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
มีส่วนลดราคาค่าบริการ /ค่าอะไหล่										
บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้าตรวจเช็ค										
วิธีการที่บริษัทใช้ในการติดต่อกับลูกค้าเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร										
สื่อที่บริษัทใช้โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ										
ความชัดเจนของข้อมูลที่ท่านได้รับจากเอกสารต่างๆ										
การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษา การซ่อมบำรุงให้ลูกค้าได้อ่านและศึกษา										
อื่นๆ (ระบุ).....										

ปัจจัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ										
เครื่องมือและอุปกรณ์ครบถ้วนในการให้บริการทุก ด้านเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อม										
ความสะดวกสบายและบรรยากาศที่ให้บริการ										
การตกแต่งสถานที่ให้บริการ										
อื่นๆ (ระบุ).....										

22. ท่านต้องการรูปแบบการส่งเสริมการขายลักษณะใดมากที่สุด

- []1. การลดราคาอะไหล่/ค่าแรง
- []2. การจัดแพ็คเกจจรรยาพิเศษในการตรวจเช็ค หรือซ่อม
- []3. มีการสะสมคะแนนจากการเข้าใช้บริการ เพื่อใช้แลกของรางวัล
- []4. มีการสะสมคะแนนจากการเข้าใช้บริการเพื่อใช้แลกการเข้ารับบริการฟรีหรือในราคาพิเศษ
- []5. มีของขวัญแจกเมื่อเข้าใช้บริการ
- []6. อื่นๆ (ระบุ).....

23. แหล่งข้อมูลข่าวสารใดที่ท่านใช้ในการหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของท่าน

- []1. การบอกกล่าว หรือแนะนำจากเพื่อน ญาติ
- []2. การโฆษณาผ่านสื่อวิทยุ
- []3. การโฆษณาผ่านสื่อ หนังสือพิมพ์
- []4. การส่งเอกสารทางไปรษณีย์ถึงท่านโดยตรง
- []5. ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่
- []6. แผ่นพับที่วางไว้ ณ สถานที่ต่างๆ
- []7. อื่นๆ (ระบุ).....

24. หากบริษัทฯ มีการให้บริการเสริม เช่น มีพนักงานออกไปให้บริการรับรถ - ส่งรถ ถึงสถานที่ทำงาน/ที่บ้าน โดยมีการคิดค่าบริการเพิ่ม ท่านต้องการใช้บริการหรือไม่

[] 1. ต้องการ [] 2. ไม่ต้องการ

25. หากบริษัทฯ มีศูนย์ให้บริการสมาชิกตลอด 24 ชั่วโมง แบบคิดค่าบริการในราคาพิเศษ ท่านมีความต้องการใช้บริการหรือไม่

[] 1. ต้องการ [] 2. ไม่ต้องการ

26. ในอนาคตหากท่านมีทางเลือกในการใช้บริการซ่อมรถจากศูนย์บริการอื่น ท่านคิดจะยังคงใช้บริการ ณ ศูนย์บริการของบริษัท สหพานิช เชียงใหม่ จำกัด หรือไม่

[] 1. ใช้อยู่แน่นอน [] 2. อาจจะใช้อยู่

[] 3. เปลี่ยนแน่นอน

27. ท่านคิดว่าจะแนะนำให้เพื่อน หรือญาติ ของท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการที่ศูนย์บริการฯ หรือไม่

[] 1. แนะนำแน่นอน [] 2. อาจจะแนะนำ

[] 3. ไม่แนะนำแน่นอน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความพอใจสูงสุดสำหรับท่าน

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่าน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายสงวน ลิ่มเล็งเลิศ
วัน เดือน ปี เกิด	28 สิงหาคม 2501
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2517 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย พ.ศ. 2519 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน ปรีณสร้อยแยลชวีวิทยาลัย พ.ศ. 2546 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยนเรศวร
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2524 – 2544 ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท นิยมพานิช จำกัด พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน รองกรรมการผู้จัดการบริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved