



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

คำชี้แจง

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงวิชาการและจะไม่นำไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ ขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 21-35ปี

3. 36 - 50 ปี

4. 50 ปีขึ้นไป

4. วุฒิการศึกษา

1. ต่ำกว่า ป.6

2. ปวช.-ปวส.

3. ปริญญาตรี

4. ปริญญาตรีขึ้นไป

5. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละเดือน
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,000 - 10,000 บาท
3. 10,001 - 15,000 บาท 4. 15,001 บาทขึ้นไป
6. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
1. เจ้าของกิจการ 2. ผู้จัดการ
3. หัวหน้างาน 4. พนักงาน
7. สถานที่ประกอบการของท่านตั้งอยู่ที่ไหน
1. จังหวัดเชียงใหม่ 2. จังหวัดอื่นๆ โปรดระบุ.....
- อ.เมือง 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลของลูกค้าเกี่ยวกับการใช้บริการ

8. โรงกลิ้งที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. โรงกลิ้งเชียงใหม่ยนต์กิจ 2. นครพิงค์ แมชชีนช็อป
3. ลานนารวมช่าง 4. โรงกลิ้งหนองประทีป
5. สุวรรณการช่าง 6. โรงกลิ้งสิงห์ทอง
7. พัฒนาการช่าง 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
9. ท่านรู้จักโรงกลิ้งเชียงใหม่ยนต์กิจได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. อู่รถแนะนำมา 2. ติดต่อค้าขายกันมาเป็นเวลานาน
3. บุคคลอื่นแนะนำ 4. เจ้าหน้าที่โรงกลิ้งแนะนำมา
5. ร้านค้าต่าง ๆ แนะนำมา 6. ป้ายหน้าร้าน
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
10. ท่านเคยใช้บริการอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. คว้านกระบอกสูบ 2. งานเจียรต่าง ๆ
3. ตั้งประกอบวาล์ว 4. งานกลิ้งต่าง ๆ
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. ความถี่ในการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ
1. ครั้งแรก 2. อาทิตย์ละครั้ง
3. เดือนละครั้ง 4. ทุกวัน
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
12. ท่านต้องการให้โรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจจัดหาอะไหล่และอุปกรณ์ในการซ่อมแซมให้หรือไม่
1. हा 2. ไม่หา
13. สาเหตุที่ท่านใช้บริการโรงกลึงอื่นๆเพราะอะไร
1. ราคาถูก 2. ติดต่อดำขายกันมาเป็นเวลานาน
3. บุคคลอื่นแนะนำ 4. ใกล้บ้าน
5. มีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ 6. งานมีคุณภาพ
7. ที่จอดรถสะดวก 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมการตลาดบริการต่อการเลือกใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 มาตรฐานการทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ					
1.2 บริการครบวงจร					
1.3 อะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า					
1.4 ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ					
1.5 การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด					
1.6 การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ถูกคำร้องขอ					
1.7 อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วน และทันสมัย					
1.8 การรับประกันให้กับลูกค้า					
1.9 อะไหล่และอุปกรณ์ในการซ่อมแซมมีคุณภาพ					
1.10 ระยะเวลาในการรับประกันสินค้า					
1.11 อะไหล่แท้และอุปกรณ์ซ่อมแซมจากศูนย์บริการ					
1.12 อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ					
2.2 สามารถต่อรองราคาได้					
2.3 มีรูปแบบการชำระเงินหลายช่องทาง					
2.3.1-ชำระด้วยเงินสด					
2.3.2-โอนเงินผ่านทางธนาคาร					
2.3.2-การตัดบัญชี					
2.4 ระยะเวลาการให้สินเชื่อ					
2.5 วงเงินการให้สินเชื่อ					
2.6 การกำหนดอัตราค่าใช้บริการที่ชัดเจน					
2.7 อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางและการขนส่ง					
3.2 ที่จอดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ					
3.3 เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน					
3.4 การติดต่อทางโทรศัพท์					
3.5 การติดต่อทางโทรสาร					
3.6 อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 การโฆษณา					
4.2 การประชาสัมพันธ์					
4.3 การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ					
4.4 มีของสมนาคุณ และมีการให้ของขวัญ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ครุฑจีน หรืองาน เทศกาลต่าง ๆ					
4.5 ให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า					
4.6 การส่งเสริมการขาย					
4.7 อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 ประสบการณ์ของพนักงาน					
5.2 มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน					
5.3 มีหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ สามารถแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็ว					
5.4 พนักงาน ให้บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตาม ที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้					
5.5 พนักงาน ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
5.6 พนักงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่านมอบ หมายได้อย่างรวดเร็ว					
5.7 พนักงาน ให้ข้อมูลต่างๆ ที่ท่านต้องการทราบ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
5.8 การบริการของพนักงานบัญชี					
5.9 การบริการของพนักงานช่าง					
5.10 มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและ ถูกต้อง					
5.11 มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้					
5.12 ฝีมือในการทำงานของพนักงาน					
5.13 อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.1 ห้องพักรับรองลูกค้า					
6.2 ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย					
6.3 มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็นสัดส่วนชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ					
6.4 พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ					
6.5 มีโรงงานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศดี					
6.6 มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา					
6.7 เครื่องมือที่ทันสมัย					
6.8 ชื่อเสียง					
6.9 อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.1 บริการรวดเร็ว ตรงเวลา					
7.2 ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย					
7.3 มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว					
7.4 กระบวนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง					
7.5 มีการจัดอะไหล่และอุปกรณ์ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
7.6 อื่น (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการ ห้วหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1.1 การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน					
1.2 ไม่มีบริการครบวงจร					
1.3 ไม่มีอะไหล่และอุปกรณ์ซ่อมแซมที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า					
1.4 เครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีประสิทธิภาพ					
1.5 ไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึง					
1.6 ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ					
1.7 มีอุปกรณ์และเครื่องมือไม่ทันสมัย					
1.8 ไม่มีการรับประกันให้กับลูกค้า					
1.9 ระยะเวลาในการรับประกันสินค้าสั้น					
1.10 ไม่มีอะไหล่และอุปกรณ์ซ่อมแซมแท้จากศูนย์บริการ					
1.11 อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัญหาด้านราคา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
2.1 ราคาไม่คงที่					
2.2 ไม่สามารถต่อรองราคาได้					
2.3 รูปแบบการชำระเงินไม่สะดวก					
2.4 ระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น					
2.5 วงเงินการให้สินเชื่อต่ำ					
2.6 ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน					
2.7 อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
3.1 ไม่สะดวกต่อการ เดินทาง					
3.2 ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ					
3.3 เวลาเปิด-ปิดไม่เหมาะสม					
3.4 การติดต่อทางโทรศัพท์โทรติดยาก ,ไม่สะดวก					
3.5 ไม่สามารถติดต่อทางโทรสารได้					
3.6 บริการหลังการขายสั้น					
3.7 อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
4.1 การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี					
4.2 ไม่มีการประชาสัมพันธ์					
4.3 ไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ					
4.4 ไม่มีของสมนาคุณ และ ไม่มีการให้ของขวัญ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองาน เทศกาลต่าง ๆ					
4.5 ไม่มีการให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า					
4.6 ไม่มีการส่งเสริมการขาย/มีแต่ไม่น่าสนใจ					
4.7 อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
5.6 พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ					
5.7 พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
5.8 หัวหน้างานไม่มีประสิทธิภาพ					
5.9 พนักงานไม่สามารถให้บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้					
5.10 พนักงานไม่ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความ สุภาพและเป็นมิตร					
5.11 พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่าน มอบหมายได้อย่างรวดเร็ว					
5.12 พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่าน ต้องการทราบ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
5.13 การบริการของพนักงานบัญชีไม่ถูกต้อง					
5.14 การบริการของพนักงานช่างไม่ดี					
5.15 การให้บริการไม่น่าเชื่อถือและไว้ใจไม่ได้					
5.16 พนักงานไม่มีฝีมือในการทำงาน					
5.17 อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
6.1 ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ					
6.2 ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่สะดวก					
6.3 การแต่งกายของพนักงานไม่สุภาพ					
6.4 โรงงานไม่สะอาด					
6.5 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานไม่ เพียงพอต่อการทำงาน					
6.6 ไม่เคยมีการปรับปรุงสถานที่เลย					
6.7 เครื่องมือล่าสมัย					
6.8 อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัญหาด้านกระบวนการบริการ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
7.1 ไม่สามารถแจ้งเวลาที่งานเสร็จได้					
7.2 ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย					
7.3 กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อนยุ่งวุ่นวาย					
7.4 การคิดเงิน และการคิดส่วนลดไม่ถูกต้อง					
7.5 ปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่ง					
7.6 อื่น (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายอภิพงศ์ บุญธรรานุรักษ์
วัน เดือน ปี เกิด	26 กันยายน 2518
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน มงฟอร์ต วิทยาลัยแผนกมัธยม พ.ศ.2537 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยพายัพ พ.ศ. 2541
ประวัติการทำงาน	ผู้จัดการห้างหุ้นจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ พ.ศ. 2542-ปัจจุบัน ผู้จัดการหอพักริมดอย 1 2 3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved