



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของลูกค้า บริษัท นิตมอเตอร์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ต้องการตอบ หรือเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้ และโปรดตอบคำถามทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการหลังการขายของศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยี่ห้อ **บริษัท นิตมอเตอร์ จำกัด**

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. สถานภาพสมรส
 1. สมรส 2. โสด 3. หย่า/ม่าย
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. เจ้าของกิจการ 2. ข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. ลูกจ้างหน่วยงานราชการ 4. พนักงานบริษัทเอกชน
 5. ช่วยกิจการครอบครัว 6. เกษตรกร
 7. รับจ้างทั่วไป 8. นักเรียน นักศึกษา
 9. 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 50,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

[]1. 1 คน []2. 2-3 คน []3. 4-5 คน []4. มากกว่า 5 คน

8. รถจักรยานยนต์คันที่ท่านนำมาตรวจเช็คที่บริษัทฯ เป็นรถจักรยานยนต์

ฮอนด้ารุ่น..... ชื่อที่.....

[]1. ซื้อมาสด []2. ซื้อมาผ่อน

9. จำนวนรถจักรยานยนต์ที่มีอยู่ในครอบครองทั้งหมด.....คัน

10. ท่านซื้อรถคันนี้มาแล้วกี่ปี

[]1. น้อยกว่า 1 ปี

[]2. 1 - 2 ปี

[]3. 3 - 4 ปี

[]4. ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของศูนย์บริการรถจักรยานยนต์
ฮอนด้า บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด**

11. จากการใช้บริการการตรวจเช็ค/ซ่อม ณ ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ฮอนด้าบริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการต่างๆอย่างไร โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบัณฑิตด้านต่างๆ ต่อไปนี้

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

เขียนเครื่องหมาย / ในช่องที่ต้องการตอบ

ปัจจัย	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์ (บริการ)					
คุณภาพของอะไหล่และอุปกรณ์ต่างๆ					
ความหลากหลายของบริการ					
ประเภทของบริการที่น่าเสนอ					
บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้าตรวจเช็ค					
การรับประกันงานซ่อม					
มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ					
ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ					
ชื่อเสียงของบริษัท / ศูนย์บริการ					

ปัจจัย	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านราคาค่าบริการ					
ระดับราคาของค่าแรงบริการ					
ระดับราคาของค่าอะไหล่					
ด้านการจัดจำหน่าย					
มีที่จอดรถเพียงพอ					
ที่ตั้งของศูนย์บริการมีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อและใช้บริการ					
ป้ายแสดงชื่อร้านค้ามีความเด่นชัด สังกัดได้ง่าย					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
มีส่วนลดราคาค่าบริการ/ค่าอะไหล่					
มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่และบริการใหม่ๆ ให้ลูกค้าได้รับรู้					
พนักงานให้การแนะนำในการใช้บริการ					
มีการแจ้งข่าวกิจกรรมทางการตลาดที่บริษัทจัดขึ้น เพื่อให้ลูกค้ารับรู้					
การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ					
มีการแจกเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษา การซ่อมบำรุงให้ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้าน ได้อ่านและศึกษา					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ					
ความสุภาพและอภัยภัยไมตรี					
มารยาทและการแต่งกาย					
มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย					
สนองต่อปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
มีความรู้ สามารถตอบคำถามของลูกค้า					
สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง					
ความชัดเจนของข้อมูลที่อธิบายแก่ท่าน					
ให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					

ปัจจัย	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ต่อ)					
สามารถให้บริการได้ตามรายละเอียดที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า					
ให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละราย					
จัดสรรเวลาเพียงพอแก่ลูกค้าทุกราย					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
เวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม					
ขั้นตอนในการบริการโดยรวม					
ความรวดเร็วในการให้บริการหรืองานซ่อม					
รถซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย					
สภาพความเรียบร้อยของรถเมื่อท่านมารับรถกลับ					
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ					
ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของศูนย์บริการ					
ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ					
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ครบถ้วนในการให้บริการ					
ความใหม่ของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ให้ความบันเทิงขณะรอรับบริการ					
ขนาดของศูนย์บริการสามารถรองรับรถที่มาใช้บริการได้อย่างเหมาะสม					
ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ					

12. ท่านต้องการรูปแบบการส่งเสริมการขายลักษณะใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

-]1. การลดราคาอะไหล่/ค่าแรง
-]2. มีการสะสมคะแนนจากการเข้าใช้บริการเพื่อใช้แลกของรางวัล
-]3. มีการสะสมคะแนนจากการเข้าใช้บริการเพื่อรับส่วนลด
-]4. มีของขวัญแจกเมื่อเข้าใช้บริการ

13. แหล่งข้อมูลข่าวสารใดที่ท่านใช้ในการหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ของท่าน

-]1. การบอกกล่าว หรือแนะนำจากเพื่อน ญาติ
-]2. การโฆษณาผ่านสื่อวิทยุ
-]3. การโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์
-]4. การส่งเอกสารทางไปรษณีย์ถึงท่าน โดยตรง
-]5. ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่
-]6. แผ่นพับที่วางไว้ ณ สถานที่ต่างๆ

14. ท่านนำรถจักรยานยนต์มาตรวจเช็ค หรือซ่อมแซมที่ศูนย์บริการของบริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด เพราะยังอยู่ในระยะเวลาประกันใช่หรือไม่

-]1. ใช่
-]2. ไม่ใช่

15. ในอนาคตหากรถจักรยานยนต์ของท่านพ้นระยะเวลาประกันแล้ว ท่านคิดจะยังคงใช้บริการ ณ ศูนย์บริการของบริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด หรือไม่

-]1. ใช้อยู่แน่นอน
-]2. อาจจะใช่
-]3. อาจใช่หรือไม่ใช่ก็ได้
-]4. อาจจะไม่ใช่
-]5. ไม่ใช่แน่นอน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวีระชาติ ตรีชัยวิจิตร
วัน เดือน ปีเกิด	7 มิถุนายน 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545
ประวัติการทำงาน	ปี 2546-ปัจจุบัน ผู้แทนขาย บริษัท แอปส์เบอร์ก จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved