



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. มัธยมศึกษา/ปวช.

() 2. ปวส./อนุปริญญา

() 3. ปริญญาตรี

() 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. ทำธุรกิจส่วนตัว

() 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() 3. รับจ้าง

() 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน.....บาท

6. สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หม้าย / หย่าร้าง



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

1. ปกติท่านมาใช้บริการของศูนย์บริการ ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มีตลับชุบิชิกี่ครั้งต่อเดือน
() 1. 1 ครั้งต่อเดือน () 2. 2-3 ครั้งต่อเดือน
() 3. มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน
2. ส่วนใหญ่ท่านนำรถมาใช้บริการวันใดบ่อยที่สุด
() 1. วันจันทร์-ศุกร์ () 2. วันเสาร์-อาทิตย์
() 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์หรือวันหยุดชดเชย
3. ส่วนใหญ่ท่านนำรถมาใช้บริการวันใดบ่อยที่สุด
() 1. 08.00-12.00 น. () 2. 12.01-17.00 น.
4. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการของศูนย์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มีตลับชุบิชิกี่ครั้งละกี่ชั่วโมง
() 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง () 2. 1-2 ชั่วโมง
() 3. มากกว่า 3 ชั่วโมง
5. โดยเฉลี่ยท่านเสียค่าใช้จ่ายโดยประมาณเท่าใดในการเข้าใช้ศูนย์บริการแต่ละครั้ง
() 1. ต่ำกว่า 100 บาท () 2. 101-500 บาท
() 3. 501-1,000 บาท () 4. 1,000 บาท ขึ้นไป
6. สาเหตุที่ท่านเข้ามาใช้บริการบ่อยที่สุด
() 1. เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง
() 2. ตรวจสอบเช็คสภาพเครื่องยนต์ตามกำหนด
() 3. มีปัญหาที่ศูนย์บริการอื่นแก้ไขไม่ได้
() 4. รถมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน
7. เหตุผลสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการของศูนย์บริการแห่งนี้
() 1. ความมีชื่อเสียง () 2. บริการประทับใจ
() 3. แก้ปัญหาได้ตรงจุด () 4. ความสะดวกในการเดินทาง
() 5. ค่าบริการและค่าอะไหล่มีความเหมาะสม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการศูนย์บริการรถยนต์มิตซูบิชิ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการวางแผน					
1.1 มีการนัดหมายล่วงหน้า					
1.2 มีการตรวจรถร่วมกับลูกค้าก่อนเข้าใช้บริการ					
1.3 มีแสดงการซ่อมและประเมินราคาล่วงหน้า					
1.4 มีการแจ้งเวลาในการซ่อมให้ทราบก่อน					
1.5 ชี้แจงรายละเอียดในการซ่อมและส่งมอบรถ					
2. ด้านการจัดองค์กร					
2.1 มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รับรถพร้อมชี้แจงรายละเอียดการเข้าศูนย์บริการ					
2.2 จำนวนช่างเทคนิคเพียงพอกับการให้บริการ					
2.3 พนักงานมีประสบการณ์และความชำนาญ					
2.4 พนักงานมีมารยาทและอัธยาศัยดีต่อลูกค้า					
2.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรับรองลูกค้า เช่น เครื่องดื่ม โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ คอมพิวเตอร์					
3. ด้านการจูงใจ					
3.1 คุณภาพของงานในการให้บริการ					
3.2 ความรวดเร็วในการต้อนรับลูกค้า					
3.3 พนักงานให้ความสนใจลูกค้า					
3.4 ความรู้ความสามารถของพนักงานที่สามารถแก้ไข ปัญหาได้					
3.5 ความสะดวกสบายในการนำรถเข้ามารับบริการ					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ					
4.1 การติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.2 พนักงานทำงานด้วยความเรียบร้อยและไม่ผิดพลาด					
4.3 พนักงานมีการตรวจสอบความถูกต้องในการซ่อมรถลูกค้า					
4.4 มีการจัดลำดับคิวหรือลำดับการให้บริการอย่างเหมาะสม					
4.5 มีขั้นตอนในการซ่อมเป็นระบบ					

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์มิตชูบิชิ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ					
1.2 ใช้เวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม					
1.3 มีอะไหล่ไว้คอยบริการโดยไม่ต้องสั่งก่อน					
1.4 คุณภาพของอะไหล่รถยนต์					
1.5 การให้บริการครบวงจร					
1.6 การให้บริการนอกสถานที่					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

153

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านราคา					
2.1 อัตราค่าบริการถูกกว่าที่อื่น					
2.2 อัตราค่าอะไหล่มีความเหมาะสมไม่แพงเกินราคาท้องตลาด					
2.3 มีการแจกแจงรายละเอียดของราคาค่าบริการ					
2.4 การลดราคาค่าบริการ					
2.5 ความเหมาะสมของราคาในการบริการ					
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
3.1 มีการตรวจเช็คเครื่องฟรีตามกำหนดเวลา					
3.2 ส่วนลดค่าบริการและค่าแรง					
3.3 รายการของแถม					
3.4 การจับฉลากชิงโชค					
3.5 มีการขายอะไหล่ราคาพิเศษในช่วงเทศกาล					
4. ด้านสื่อ/ช่องทางที่ได้รับข้อมูลจากศูนย์บริการรถยนต์มิตร ชูบิชิ					
4.1 โทรศัพท์					
4.2 หนังสือพิมพ์					
4.3 วิทยุ					
4.4 นิตยสาร / วารสาร					
4.5 ป้ายโฆษณา					
4.6 แผ่นพับ / โบรชัวร์ / โปสเตอร์ / ใบปลิว					
4.7 การโฆษณาหรือการออกแสดงตามสถานที่ต่างๆ					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

5.1 ท่านคิดว่าควรปรับปรุงการให้บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มีคชูปิจิอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....