

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพบริการในทัศนะของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้า บอดี เซอร์วิส จำกัด สาขาสุขุมวิท เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นหาและวิเคราะห์ผล ในภาพรวม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงจากทุกท่านเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ

ประชา จิตวิทยากร

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 องค์กรประกอบที่มีผลต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้า บอดี เซอร์วิส จำกัด

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 25-35 ปี

3. 36-45 ปี

4. มากกว่า 45 ปี

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> นิสิตนักศึกษา | 2. <input type="checkbox"/> พ่อบ้าน-แม่บ้าน |
| 3. <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว | 4. <input type="checkbox"/> พนักงานธุรกิจเอกชน |
| 5. <input type="checkbox"/> ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 6. <input type="checkbox"/> นิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน) |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 10,000-30,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 30,001-50,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท |

7. ระยะเวลาที่ใช้ศูนย์บริการ

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ตั้งแต่แรกตั้ง-ปัจจุบัน | 2. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 3 ปี |
| 3. <input type="checkbox"/> 3-5 ปี | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี |

สำหรับผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้าบอดี เซอร์วิส จำกัด (ต่อ)

สำหรับผู้วิจัย

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
21. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน					
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ญาณ					
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ					
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ					
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้					
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย					
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ					

ขอขอบคุณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล นายประชา จิตวิทยากร

วัน เดือน ปีเกิด 29 ตุลาคม 2507

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2544 ระดับปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาทฤษฎีและเทคนิคทาง
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552 ระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี