

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด  
เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

เนื่องด้วยผู้ทำวิจัยกำลังศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
ธนบุรี จะศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัท อีตัน อิมพอร์ต  
จำกัด เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน กรุณาให้ความร่วมมือใน  
การตอบแบบสอบถาม เพื่อนำผลมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ ผลการ  
วิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอในภาพรวม และใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 องค์กรประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า  
บริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือช่องว่างที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20-30 ปี  
 3) 31-40 ปี  4) มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1) ธุรกิจส่วนตัว  2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 3) พนักงานบริษัท  4) พ่อบ้าน/แม่บ้าน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) 10,000 - 20,000 บาท  2) 20,001 - 40,000 บาท  
 3) มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า  
บริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
<b>ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)</b>					
1. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
2. การรับประกันการซ่อม					
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ					
4. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย					
5. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ					
6. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ					
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ</b>					
7. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด					
8. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว					
9. ให้คำแนะนำลูกค้าในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน					
<b>ด้านความสามารถ</b>					
10. พนักงานมีความสามารถและ					

ทักษะในการแก้ไขตามรายการที่ แจ้งซ่อม					
11. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้					
ด้านความสุภาพ 12. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม					



ส่วนที่ 2 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า  
บริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มา ก ก ค ค 5	มา ก 4	ป น ล า ง 3	น อ ย 2	น อ ย ที่ สุ ด 1
ด้านความสุภาพ (ต่อ) 13. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทาย ลูกค้าอย่างสุภาพ					
14. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้ เกียรติลูกค้า					
ด้านความเข้าใจลูกค้า 15. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่ สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุง ทันที					
16. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจ กับปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถึ					

สำหรับผู้วิจัย

ถั่ว					
17. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่างถูกต้อง					
<b>ด้านความปลอดภัย</b> 18. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบโดยปลอดสารเคมี					
19. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อนการส่งมอบให้ลูกค้า					
20. มีการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า					





ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นายสุนทร สิงห์จันทร์
วัน เดือน ปีเกิด	28 กันยายน 2518
ภูมิลำเนา	อำเภอ ชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยพาณิชยการบางนา
พ.ศ. 2549	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2545	บริษัท เค ที บอดี การาจ จำกัด
พ.ศ. 2547	บริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี