

ภาคผนวก

- แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## แบบสอบถาม

### ความคิดเห็นของลูกค้ำในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชภัฏบูรณะ กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ  
ตามความจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ  
จะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้ำในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง  
จำกัด

ตอนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	สำหรับ
คำชี้แจง	โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน [ ] หน้าข้อที่ท่านต้องการ	ผู้วิจัย
1. เพศ		
1. [ ] ชาย	2. [ ] หญิง	<input type="checkbox"/>
2. อายุ		
1. [ ] ต่ำกว่า 25 ปี	2. [ ] 25 – 40 ปี	<input type="checkbox"/>
3. [ ] มากกว่า 40 ปี		
3. อาชีพ		
1. [ ] รับจ้าง	2. [ ] เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย	<input type="checkbox"/>
3. [ ] รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	4. [ ] บริษัทเอกชน	
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. [ ] ต่ำกว่า 10,000 บาท	2. [ ] 10,000 – 20,000 บาท	<input type="checkbox"/>
3. [ ] 20,001- 30,000 บาท	4. [ ] มากกว่า 30,000 บาท	

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสง รุ่งเรือง จำกัด

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ</b>						
1. ชื่อเสียงของ อู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสง รุ่งเรือง จำกัด เป็นที่รู้จัก						<input type="checkbox"/>
2. คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้						<input type="checkbox"/>
3. มีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด						<input type="checkbox"/>
4. ตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา						<input type="checkbox"/>
5. ความพร้อมของเครื่องมือ – อุปกรณ์						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านราคา</b>						
1. ค่าซ่อม ค่าบริการ คุ่มค่ากับคุณภาพงานซ่อม						<input type="checkbox"/>
2. ราคาอะไหล่เหมาะสม มีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา						<input type="checkbox"/>
3. ราคาซ่อม ค่าบริการโดยรวมถูกกว่าอู่ซ่อมรถยนต์อื่น						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย</b>						
1. สถานที่ตั้งของอู่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
2. ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก						<input type="checkbox"/>
3. มีบริการซ่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน						<input type="checkbox"/>
4. เวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการของ อู่เหมาะสม						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>						
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ						<input type="checkbox"/>
2. มีการให้ส่วนลดค่าอะไหล่ และค่าบริการ						<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด ( ต่อ )

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
3. มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับลูกค้าประจำ						<input type="checkbox"/>
4. มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้าเมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ						<input type="checkbox"/>
5. บริการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ฟรี						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านบุคลากร</b>						
1. พนักงานมีความรู้และมีความสามารถในงานซ่อม						<input type="checkbox"/>
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา						<input type="checkbox"/>
3. พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยและข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
1. การจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
2. มีการประเมินราคาให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนซ่อม						<input type="checkbox"/>
3. การนัดหมายส่งมอบรถตรงตามเวลานัดหมาย						<input type="checkbox"/>
4. มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานและ วัสดุแลกรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เองรุ่งเรือง จำกัด ( ต่อ )

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>						
1. สภาพโดยรวมของอู่สะอาด						<input type="checkbox"/>
2. อู่มีพื้นที่กว้างขวาง						<input type="checkbox"/>
3. ห้องน้ำสะอาด						<input type="checkbox"/>
4. มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ						<input type="checkbox"/>
5. มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์และทรัพย์สินของลูกค้า						<input type="checkbox"/>

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วน

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	พระเท่ง สุข
วัน เดือน ปีเกิด	3 เมษายน 2524
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพุทธศาสตร์วิทยา จังหวัดสมุทรปราการ
พ.ศ. 2552	อนุปริญญา บริหารธุรกิจ (สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ) โรงเรียนสยามธุรกิจในพระอุปถัมภ์
พ.ศ. 2555	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ (สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
พ.ศ. 2560	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	วัดสน ซ.สุขสวัสดิ์ 35 ถ.สุขสวัสดิ์ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140