



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม**เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีฟันรถยนต์ระบบ 2K
ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน**

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อจัดทำเป็นการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีฟันรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน ซึ่งผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่าน เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยจะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และสรุปเสนอในลักษณะของภาพรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงว่าเป็นข้อมูลของบุคคลใด และจะไม่มีผลกระทบใดๆ โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจบริการสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน

ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลการซื้อสีฟันรถยนต์ระบบ 2K

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีฟันรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน ประกอบด้วย 7 ปัจจัย (7Ps) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของตัวแทนผู้จำหน่ายสีฟันรถยนต์ระบบ 2K

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

นายทวิр โดวิชัย

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ประกอบการธุรกิจทำสิริยนต์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. อายุ 30 – 40 ปี
 3. อายุ 41 – 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4. ปวส. หรือ อนุปริญญา (เทียบเท่า)
 5.ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ลักษณะการดำเนินธุรกิจทำสิริยนต์ของท่าน

1. เจ้าของคนเดียว 2. ห้างหุ้นส่วน
 3. บริษัทจำกัด 4. อื่นๆ

5. ท่านมีตำแหน่งใดในสถานประกอบการ

1. เจ้าของกิจการ 2. ฝ่ายจัดซื้อ
 3. พนักงานเคาะฟันสี 4. อื่นๆ

6. ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจทำสิริยนต์ของสถานประกอบการของท่านจนถึงปัจจุบันรวมกี่ปี

1. น้อยกว่า 5 ปี 2. 5 – 10 ปี
 3. 11 – 15 ปี 4. มากกว่า 15 ปี

7. รายได้หมุนเวียนในการทำธุรกิจทำสิริยนต์ของสถานประกอบการของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

1. น้อยกว่า 50,000 บาท 2. 50,000 – 100,000 บาท
 3. 100,001 – 150,000 บาท 4. มากกว่า 150,000 บาท

8. จำนวนพนักงานทั้งหมดในสถานประกอบการของท่าน

1. น้อยกว่า 5 คน 2. 5 – 10 คน
 3. 11 – 15 คน 4. มากกว่า 15 คน

4. ผู้ที่มีอิทธิพลในการซื้อสีฟันรถยนต์ระบบ 2K ของสถานประกอบการของท่านมากที่สุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ลูกค้ำ | <input type="checkbox"/> 2. ตัวท่านเอง |
| <input type="checkbox"/> 3. ผู้จัดการหรือพนักงานขาย | <input type="checkbox"/> 4. ช่างสี |
| <input type="checkbox"/> 5. ฝ่ายจัดซื้อ | <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ |

5. สถานประกอบการของท่านซื้อสีฟันรถยนต์ระบบ 2K ยี่ห้อใดบ้าง (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. คูปองท์ | <input type="checkbox"/> 2. นิปออนเพนต์ |
| <input type="checkbox"/> 3. อิมพีเรียล | <input type="checkbox"/> 4. ทีโอเอ |
| <input type="checkbox"/> 5. แนคซ์ พรีเมีล่า | <input type="checkbox"/> 6. เอเวอร์โคท |
| <input type="checkbox"/> 7. ไอซีไอ | <input type="checkbox"/> 8. 3 เอ็ม |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ | |

6. แหล่งข้อมูลที่ทำให้ท่านรู้จักสีฟันรถยนต์ระบบ 2K มากที่สุด (ให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียวเท่านั้น)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ลูกค้ำแนะนำ | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อน หรือคนรู้จักแนะนำ |
| <input type="checkbox"/> 3. โบปลิ้ว แผ่นพับ | <input type="checkbox"/> 4. ฝ่ายโฆษณาของบริษัทผู้ผลิตสีฟันรถยนต์ระบบ 2K |
| <input type="checkbox"/> 5. ผู้จัดการจำหน่ายสีฟันรถยนต์ระบบ 2K เข้ามาติดต่อโดยตรง | |
| <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ | |

7. วิธีการชำระเงิน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ชำระเงินสด | <input type="checkbox"/> 2. ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต |
| <input type="checkbox"/> 3. ชำระภายใน 1 เดือน | <input type="checkbox"/> 4. ชำระในงวดถัดไปที่ซื้อของ |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการ
ธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับการให้ความสำคัญของท่านเห็นว่ามีผลต่อการซื้อ
สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ที่ตรงกับความเป็นจริงและสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ทรายที่หือสินค้าสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จัก					
2. สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เป็นสินค้าชั้นนำในวงการซ่อมสีพ่นรถยนต์เลือกใช้					
3. สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีหลากหลายยี่ห้อและหลายเกรดให้เลือก					
4. สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีหลากหลายเฉดสีให้เลือกตามความต้องการ					
5. สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เป็นสินค้าที่นำเข้าจากต่างประเทศ					
6. สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีฉลากที่ระบุส่วนผสมวันผลิต วันหมดอายุ สรรพคุณของสีอย่างชัดเจน					
7. สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.)					
8. สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีการรับประกันสินค้า					
9. สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีคุณสมบัติที่ดี เช่น มีความแข็งแรง ทนทานต่อตัวทำละลาย ทนทานต่อสารเคมีต่างๆ ยึดเกาะที่ดีเยี่ยม ให้ความเงางาม ไม่ซีดจางง่าย เป็นต้น					
10. สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เป็นสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. สีฟันรถยนต์ระบบ 2K เป็นสินค้าที่ให้คุณสมบัติเหมือนสีรถยนต์ที่ออกจากโรงงานประกอบรถยนต์					
ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. สีฟันรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ					
2. สีฟันรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน					
3. สีฟันรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
4. สามารถต่อรองราคา สีฟันรถยนต์ระบบ 2K ได้					
5. สีฟันรถยนต์ระบบ 2K มีราคาที่เหมาะสมสมเหตุสมผลกับท้องตลาด					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Distribution)					
1. มีเว็บไซต์ที่สามารถเข้ามาเยี่ยมชม ดูรายละเอียดข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสีฟันรถยนต์ระบบ 2K และข้อมูลของตัวแทนจำหน่ายสีฟันรถยนต์ระบบ 2K					
2. สามารถโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับสีฟันรถยนต์ระบบ 2K ได้					
3. มีตัวแทนจำหน่ายหรือพนักงานขายที่คอยแนะนำผลิตภัณฑ์ และเสนอขายสินค้าถึงที่ทำงาน/สถานประกอบการ					
4. สามารถใช้บริการร้านค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสีฟันรถยนต์ระบบ 2K ได้หลายสาขา					
5. ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายสีฟันรถยนต์ระบบ 2K ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ง่ายต่อการมาใช้บริการ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีการให้บริการสั่งซื้อ/จองสินค้า					
7. ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีการให้บริการส่งสินค้าถึงที่ทำงาน/สถานประกอบการ					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. สินค้ามีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านนิตยสาร แผ่นพับ โบรชัวร์					
2. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ สถานีวิทยุ หนังสือพิมพ์					
3. มีการโฆษณาผ่านป้ายโฆษณา ไปสเตอร์ขนาดใหญ่					
4. การจัดส่งเอกสาร ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสินค้า ส่งถึงที่ทำงาน					
5. มีบัตรกำนัลหรือบัตรส่วนลดสำหรับลูกค้า					
6. มีการสะสมยอดการซื้อ เพื่อนำมาแลกของกำนันหรือส่วนลด					
7. มีส่วนลดราคาในการจูงใจ					
8. มีการให้ของแถมในโอกาสพิเศษต่างๆ					
ปัจจัยด้านบุคคล (People)					
1. พนักงานขายสามารถอธิบายคุณสมบัติ ให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างชัดเจน					
2. พนักงานขายมีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3. พนักงานขายความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี					
4. พนักงานขายให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ					
5. พนักงานขายให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. พนักงานขายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เป็นอย่างดี					
7. พนักงานขายสามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยของลูกค้าได้					
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)					
1. ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีอุปกรณ์เครื่องมือผสมสี มีประสิทธิภาพสูงและทันสมัย					
2. ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K กว้างขวาง สะดวกสบาย					
3. ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีการจัดวางสินค้าเป็นระเบียบ หมวดยี่ห้อที่สวยงาม เลือกซื้อได้ง่าย					
4. ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีป้ายแสดงสินค้าที่ขนาดใหญ่ โดดเด่น เห็นได้ง่าย					
5. ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ					
6. ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาดให้บริการลูกค้า					
ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)					
1. ความรวดเร็ว และใช้เวลาที่เหมาะสมในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน					
2. มีการสอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และคุณภาพของสินค้าที่นำไปใช้					
3. มีการรับประกันคุณภาพของสินค้าตามระยะเวลาที่ชัดเจน					
4. ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกราย					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ความถูกต้องในการให้ข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบ 2K					
6. ลูกค้าสามารถเรียกชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ ได้ เช่น บัตรเครดิต การโอนเงิน เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของตัวแทนผู้จำหน่ายสีฟันทยนต์ระบบ 2K

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายทวิр โทวิชัย

วัน เดือน ปีเกิด

30 มีนาคม 2526

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย

พ.ศ. 2544 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนจักรคำคณาทร
จังหวัดลำพูน

พ.ศ. 2550 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2550 Sale Admin บริษัท TUV SUD PSB (Thailand)

พ.ศ. 2552 Sale Marketing หจก. กนกฟรุ้ด

พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน ผู้จัดการร้านสมบุญพานิช ลำพูน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved