

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ภาคผนวก



6. ประเภทรถที่ท่านเป็นเจ้าของ (โปรดระบุยี่ห้อ)  
 \_\_\_\_\_(1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถเก๋ง)  
 \_\_\_\_\_(2) รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รถกระบะ)  
 \_\_\_\_\_(3) ทั้ง 2 ประเภท
7. รถที่ท่านเป็นเจ้าของเป็นรถผลิตจากที่ใด  
 \_\_\_\_\_(1) ในยุโรป เช่น เยอรมัน สวีเดน ฝรั่งเศส เป็นต้น  
 \_\_\_\_\_(2) ในเอเชีย เช่น ญี่ปุ่น เกาหลี เป็นต้น  
 \_\_\_\_\_(3) ทั้ง ในยุโรปและเอเชีย

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมซื้อฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์**

8. ปกติท่านเปลี่ยนฟิล์มกรองแสงบ่อยแค่ไหน  
 \_\_\_\_\_(1) ทุก 3 ปีหรือต่ำกว่า  
 \_\_\_\_\_(2) ทุก 5 ปี  
 \_\_\_\_\_(3) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป
9. เหตุผลในการเปลี่ยนฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์ของท่าน (เรียง 3 ลำดับแรก)  
 \_\_\_\_\_(1) ต้องการเปลี่ยนสีและความเข้มของฟิล์มกรองแสงแบบใหม่ๆ  
 \_\_\_\_\_(2) ต้องการเปลี่ยนยี่ห้อของฟิล์มกรองแสง  
 \_\_\_\_\_(3) ต้องการเปลี่ยนตามกระแสนิยมคนทั่วไป  
 \_\_\_\_\_(4) ฟิล์มกรองแสงเสื่อมสภาพ เช่น สีซีดจาง ภาพที่มองผ่านฟิล์มบิดเบือน เป็นต้น  
 \_\_\_\_\_(5) ฟิล์มกรองแสงเดิมชำรุด เช่น ฉีกขาด เป็นต้น  
 \_\_\_\_\_(6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_
10. ท่านจดจำยี่ห้อฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์ที่ท่านซื้อและติดตั้งได้หรือไม่  
 \_\_\_\_\_(1) จำได้ \_\_\_\_\_(2) จำไม่ได้(โปรดข้ามไปตอบข้อ 12)
11. ยี่ห้อฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์ที่ท่านซื้อและติดตั้ง  
 \_\_\_\_\_(1) สามเอ็ม \_\_\_\_\_(2) วีคู \_\_\_\_\_(3) ลามิน่า  
 \_\_\_\_\_(4) ฮานิตะ \_\_\_\_\_(5) กีพคู \_\_\_\_\_(6) คาร์ดินอล  
 \_\_\_\_\_(7) มาติโก้ \_\_\_\_\_(8) ไฮคู \_\_\_\_\_(9) อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_
12. ท่านรู้จักยี่ห้อฟิล์มกรองแสงยี่ห้ออื่นๆ จากแหล่งใด  
 \_\_\_\_\_(1) โฆษณาจากสื่อต่างๆ \_\_\_\_\_(2) คนรู้จักแนะนำ  
 \_\_\_\_\_(3) ร้านค้าแนะนำ \_\_\_\_\_(4) อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

13. เหตุผลในการเลือกซื้อและติดตั้งฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์ของท่าน (เรียง 3 ลำดับแรก)  
 \_\_\_\_ (1) ซื้อเพื่อลดความร้อนในห้องโดยสาร \_\_\_\_ (2) ซื้อเพื่อความสวยงามของรถ  
 \_\_\_\_ (3) ซื้อตามเพื่อน/กระแสนิยมคนทั่วไป \_\_\_\_ (4) ซื้อตามคำแนะนำของร้านค้า  
 \_\_\_\_ (5) ซื้อเพื่อลดอันตรายจากการแตก \_\_\_\_ (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_  
 กระจายของเศษกระจก
14. ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการซื้อและติดตั้งฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์ของท่าน  
 \_\_\_\_ (1) น้อยกว่า 3,000 บาท \_\_\_\_ (2) 3,001 – 5,000 บาท  
 \_\_\_\_ (3) 5,001 – 10,000 บาท \_\_\_\_ (4) มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
15. ท่านซื้อและติดตั้งฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์จากที่ใด  
 \_\_\_\_ (1) ร้านอะไหล่/ประดับยนต์ \_\_\_\_ (2) ร้านแอร์รถยนต์  
 \_\_\_\_ (3) ศูนย์บริการของรถยนต์ยี่ห้ออื่นๆ \_\_\_\_ (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_
16. เหตุใดท่านจึงเลือกซื้อและติดตั้งฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์จากสถานที่ดังกล่าว  
 \_\_\_\_ (1) เป็นร้านที่ใช้บริการประจำ \_\_\_\_ (2) ที่จอดรถสะดวก  
 \_\_\_\_ (3) ใกล้สถานที่ศึกษา/ที่ทำงาน/ที่พักอาศัย \_\_\_\_ (4) ทางผ่าน  
 \_\_\_\_ (5) มีคนรู้จักแนะนำ \_\_\_\_ (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_
17. ถ้าไม่มีฟิล์มกรองแสงยี่ห้อที่ท่านต้องการในสถานที่นั้นๆ ท่านจะเปลี่ยนไปซื้อยี่ห้ออื่นแทนหรือไม่  
 \_\_\_\_ (1) เปลี่ยน \_\_\_\_ (2) ไม่เปลี่ยน (โปรดข้ามไปตอบข้อ 19)
18. เหตุใดท่านจึงเปลี่ยนไปซื้อยี่ห้ออื่นแทน  
 \_\_\_\_ (1) เชื่อถือตามคำแนะนำของร้านค้า \_\_\_\_ (2) มีคุณสมบัติ สี่ ตามที่ต้องการ  
 \_\_\_\_ (3) มีการรับประกันที่ดีกว่า \_\_\_\_ (4) มีราคาถูกลงกว่า  
 \_\_\_\_ (5) อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_
19. ใครเป็นผู้มีส่วนในการตัดสินใจเลือกซื้อและติดตั้งฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์ของท่านมากที่สุด  
 \_\_\_\_ (1) ตัวท่านเอง \_\_\_\_ (2) เพื่อน \_\_\_\_ (3) พ่อแม่  
 \_\_\_\_ (4) พี่น้อง \_\_\_\_ (5) สามี/ ภรรยา/ คู่รัก \_\_\_\_ (6) ลูก  
 \_\_\_\_ (6) อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์

20. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการต่อไปนี้ ท่านเห็นว่าปัจจัยใดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์ (โปรดเรียงอันดับ โดยให้ 1 = มีผลมากที่สุด)

- \_\_\_\_\_ (1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สิ่งที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น ลักษณะ สี คุณภาพของฟิล์มกรองแสง เป็นต้น
- \_\_\_\_\_ (2) ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ เงินและวิธีการชำระเงินที่ใช้ในการซื้อฟิล์มกรองแสง
- \_\_\_\_\_ (3) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่ที่ลูกค้าไปซื้อฟิล์มกรองแสง
- \_\_\_\_\_ (4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจสินค้าอย่างถูกต้อง
- \_\_\_\_\_ (5) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ คุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- \_\_\_\_\_ (6) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ คุณภาพบริการที่ลูกค้ามองเห็นได้ เช่น ความสะอาด สวยงามของสถานที่ เป็นต้น
- \_\_\_\_\_ (7) ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ วิธีการบริการที่สร้างความแตกต่างลูกค้าประทับใจ เช่น การบริการที่รวดเร็ว เป็นต้น

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์อย่างไร

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล	มีผลน้อยที่สุด	มีผลน้อย	มีผลมาก	มีผลมากที่สุด
<b>21. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. คุณภาพของฟิล์มกรองแสง					
2. สีของฟิล์มกรองแสง					
3. เบอร์เซนต์การลดความร้อนจากแสงแดด					
4. แหล่งผลิต เช่น อเมริกา อิสราเอล เป็นต้น					
5. ยี่ห้อของฟิล์มกรองแสงเป็นที่รู้จัก					
6. ร้านค้ามีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ					
7. การรับประกันสินค้า					
8. การบริการหลังการขาย					

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อ ฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล	มีผล น้อยที่สุด	มีผล น้อย	มีผล มาก	มีผล มากที่สุด
9. มีบริการครบวงจร เช่น จำหน่ายอะไหล่ อุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์ต่างๆ เป็นต้น					
10. อื่นๆ (โปรดระบุ) ____					
22.ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาจำหน่าย					
2. ส่วนลด					
3. วิธีการชำระเงิน เช่น รับบัตรเครดิต เป็นต้น					
4. ระยะเวลาการชำระเงินหรือการให้เครดิต					
5. อื่นๆ(โปรดระบุ) ) ____					
23.ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. ใกล้สถานศึกษา/ที่ทำงาน/ที่พักอาศัย					
2. สะดวกในการจอดรถ					
3. สะดวกในการเดินทาง					
4. มีระบบสมาชิกของร้านค้า					
5. อื่นๆ(โปรดระบุ) ) ____					
24.ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด					
1. มีการโฆษณา เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ นิตยสารรถยนต์ ป้าย และแผ่นพับ เป็นต้น					
2. มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา และ แจกของกำนัล เป็นต้น					
3. การให้ข่าวประชาสัมพันธ์ เช่น แจ้งข่าวสาร เกี่ยวกับฟิล์มกรองแสง และกิจกรรมเพื่อ สังคม เป็นต้น					
4.มีบริการสอบถามข้อมูล					
5.อื่นๆ(โปรดระบุ) ) ____					

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อ ฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล	มีผล น้อยที่สุด	มีผล น้อย	มีผล มาก	มีผล มากที่สุด
<b>25. ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
1. พนักงานบริการแต่งกายและพูดจาสุภาพ					
2. พนักงานบริการได้รับการฝึกอบรมและมี ความรู้เกี่ยวกับฟิล์มกรองแสงเป็นอย่างดี					
3. พนักงานบริการมีความชำนาญในงาน					
4. พนักงานบริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
5. พนักงานบริการมีจำนวนเพียงพอ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ) _____					
<b>26. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. เนื้อที่ร้านค้ากว้างขวาง					
2. สถานที่สะอาด					
3. มีห้องรับรอง ห้องน้ำสำหรับลูกค้า					
4. มีน้ำดื่มบริการลูกค้า					
5. มีการตกแต่งร้านค้าสวยงาม					
6. มีเครื่องมือตรวจวัดแสงส่องผ่าน เมื่อติดตั้ง ฟิล์มกรองแสงกับรถยนต์เรียบร้อยแล้ว					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ) _____					
<b>27. ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>					
1. มีตัวอย่างฟิล์มกรองแสงให้เลือก					
2. มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน					
3. จัดพื้นที่ร้านสะดวกในการเดินชมสินค้า					
4. ติดตั้งฟิล์มกรองแสงรวดเร็ว					
5. มีระบบชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงิน รวดเร็ว					
6. เวลาเปิด-ปิดของร้าน สะดวกต่อการเลือกซื้อ					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ) _____					

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาในการซื้อฟิล์มกรองแสงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาใดในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ ที่ท่านประสบในการซื้อฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์  
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านต้องการเลือก ( เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ )

##### 28.ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

- \_\_\_\_\_ 1. ฟิล์มกรองแสงไม่ได้คุณภาพ เช่น มีฟองอากาศ รอยขีดข่วน ฉีกขาด เป็นต้น
- \_\_\_\_\_ 2. มียี่ห้อและชนิดของฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์ให้เลือกน้อย
- \_\_\_\_\_ 3. ไม่ระบุแหล่งผลิต
- \_\_\_\_\_ 4. ไม่ระบุตราที่ยี่ห้อ / ยี่ห้อไม่เป็นที่รู้จัก
- \_\_\_\_\_ 5. ร้านค้าไม่น่าเชื่อถือ
- \_\_\_\_\_ 6. ไม่มีการรับประกันสินค้า
- \_\_\_\_\_ 7. ไม่มีการบริการหลังการขาย
- \_\_\_\_\_ 8. ไม่มีบริการครบวงจร เช่น ไม่มีการจำหน่ายอะไหล่ อุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์อื่นๆเพิ่มเติม เป็นต้น
- \_\_\_\_\_ 9. อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

##### 29.ปัญหาด้านราคา

- \_\_\_\_\_ 1. ราคาจำหน่ายสูง
- \_\_\_\_\_ 2. ไม่มีส่วนลดหรือการลดราคา
- \_\_\_\_\_ 3. มีวิธีการชำระเงินให้เลือกน้อย เช่น รับเฉพาะเงินสด เป็นต้น
- \_\_\_\_\_ 4. ระยะเวลาการชำระเงินหรือการให้เครดิตสั้น เช่น ให้ชำระภายใน 3 วัน
- \_\_\_\_\_ 5. อื่นๆ(โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

##### 30.ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- \_\_\_\_\_ 1. ร้านค้าไกลสถานศึกษา/ที่ทำงาน/ที่พักอาศัย
- \_\_\_\_\_ 2. ร้านค้าอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกในการจอดรถ
- \_\_\_\_\_ 3. ร้านค้าอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกในการเดินทาง
- \_\_\_\_\_ 4. ไม่มีระบบสมาชิกของร้านค้า
- \_\_\_\_\_ 5. อื่นๆ(โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

##### 31. ปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาด

- \_\_\_\_\_ 1. มีการโฆษณาไม่ตรงกับความจริง
- \_\_\_\_\_ 2. ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา และแจกของกำนัล เป็นต้น
- \_\_\_\_\_ 3. การให้ข่าวสารต่างๆไม่ต่อเนื่อง ไม่ชัดเจน
- \_\_\_\_\_ 4. ไม่มีบริการสอบถามข้อมูล



\_\_\_\_\_ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

32. ปัญหาด้านบุคคล

- \_\_\_\_\_ 1. พนักงานบริการแต่งกายและพูดจาไม่สุภาพ
- \_\_\_\_\_ 2. พนักงานบริการไม่ได้รับการฝึกอบรมและไม่มีความรู้เกี่ยวกับฟิล์มกรองแสง
- \_\_\_\_\_ 3. พนักงานบริการไม่มีความชำนาญในงาน
- \_\_\_\_\_ 4. พนักงานบริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์
- \_\_\_\_\_ 5. พนักงานบริการมีจำนวนไม่เพียงพอ
- \_\_\_\_\_ 6. พนักงานบริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- \_\_\_\_\_ 7. พนักงานบริการไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากลูกค้า
- \_\_\_\_\_ 8. พนักงานบริการไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า จึงบริการไม่ถูกต้อง
- \_\_\_\_\_ 9. พนักงานบริการให้บริการผิดพลาด ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้า
- \_\_\_\_\_ 10. อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

33. ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ

- \_\_\_\_\_ 1. เนื้อที่ร้านค้าคับแคบ
- \_\_\_\_\_ 2. บริเวณร้านค้าไม่สะอาดและไม่เป็นระเบียบ
- \_\_\_\_\_ 3. ไม่มีการจัดห้องรับรอง ห้องน้ำสำหรับลูกค้า
- \_\_\_\_\_ 4. ไม่มีน้ำดื่มบริการลูกค้า
- \_\_\_\_\_ 5. ไม่มีการตกแต่งร้านค้าให้สวยงาม
- \_\_\_\_\_ 6. ไม่มีเครื่องมือตรวจวัดแสงส่องผ่าน เมื่อติดตั้งฟิล์มกรองแสงกับรถยนต์เรียบร้อยแล้ว
- \_\_\_\_\_ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

34. ปัญหาด้านกระบวนการ

- \_\_\_\_\_ 1. ไม่มีตัวอย่างฟิล์มกรองแสงให้เลือก
- \_\_\_\_\_ 2. ไม่มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน
- \_\_\_\_\_ 3. จัดพื้นที่ร้านไม่สะดวกในการเดินชมสินค้า
- \_\_\_\_\_ 4. ติดตั้งฟิล์มกรองแสงล่าช้า
- \_\_\_\_\_ 5. มีระบบชำระเงิน และออกใบเสร็จรับเงินล่าช้า
- \_\_\_\_\_ 6. เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการเลือกซื้อ
- \_\_\_\_\_ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

35. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

---

---

---

---

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาและช่วยสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวอัจฉรา เจนระฆังทอง	
วัน เดือน ปีเกิด	1 มกราคม 2521	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2535	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระฤทัย เชียงใหม่
	ปีการศึกษา 2537	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย เชียงใหม่
	ปีการศึกษา 2541	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2542 – 2543	พนักงานประจำสำนักงาน บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด
	พ.ศ. 2543 – 2544	หัวหน้าแผนกขาย บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
		สาขาภาคสวนแก้ว