ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม (ลูกค้าองค์การ)

เรื่อง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้รถยนต์ในการซื้อยางรถยนต์ของ

บริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าคำตอบที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ประเภทขององค์กร

..... (1) เอกชน ..... (2) ราชการ

..... (3) รัฐวิสาหกิจ

2. เพศ

..... (1) ชาย ..... (2) หญิง

3. อายุ

..... (1) น้อยกว่า 20 ปี ..... (2) 21-30 ปี

..... (3) 31-40 ปี ..... (4) 41-50 ปี

..... (5) มากกว่า 50 ปี

4. ตำแหน่ง

..... (1) ผู้จัดการ ..... (2) หัวหน้าแผนก

..... (3) ผู้บริหารระดับสูง ..... (4) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. องค์กรของท่านเป็นเจ้าของรถยนต์ประเภทใด

..... (1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถเก๋ง)

..... (2) รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รถปิคอัพ)

..... (3) รถยนต์บรรทุก 4 ล้อ

..... (4) รถยนต์บรรทุก 6 ล้อ

..... (5) รถยนต์บรรทุก 10 ล้อ

..... (6) รถแทรคเตอร์

..... (7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รถยนต์ขององค์กรท่าน อายุการใช้งานโดยเฉลี่ยเท่าใด

..... (1) น้อยกว่า 1 ปี ..... (2) 1 – 2 ปี

..... (3) 3 – 5 ปี ..... (4) มากกว่า 5 ปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7. ความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีกยางรถยนต์

..... (1) มากกว่าปีละ 1 ครั้ง ..... (2) ปีละ 1 ครั้ง

..... (3) 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง ..... (4) นานกว่า 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง

8. ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการของร้านค้าปลีกยางรถยนต์

..... (1) น้อยกว่า 5,000 บาท ..... (2) 5,001 – 10,000 บาท

..... (3) 10,001 – 20,000 บาท ..... (4) มากกว่า 20,000 บาท

9. บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการของร้านค้าปลีกยางรถยนต์มากที่สุด

..... (1) เพื่อนร่วมงาน ..... (2) หัวหน้างาน

..... (3) ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบยานพาหนะ ..... (4) เจ้าของกิจการ

..... (5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้รถยนต์ในการซื้อยางรถยนต์ของ บริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด

10. ท่านคิดว่า ปัจจัยใดต่อไปนี้มีผลต่อท่านมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกยางรถยนต์ (กรุณาเรียงลำดับ 3 อันดับแรก 1 = มากที่สุด)

..... (1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ยี่ห้อของยางรถยนต์ที่ขาย , คุณภาพของยาง , ความหลากหลายของยี่ห้อ , อายุการใช้งานของยางรถยนต์ , คุณภาพของงานบริการ , ความหลากหลายของงานบริการ เช่น ตั้งศูนย์ , ถ่วงล้อ , ซ่อมช่วงล่าง , เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ฯลฯ , การบริการหลังการขาย เช่น สลับยาง, ถ่วงล้อ, ตั้งศูนย์, ปะยางฟรี เป็นต้น)

..... (2) ปัจจัยด้านราคา (ราคาสินค้าสมเหตุสมผล , ค่าบริการสมเหตุสมผล , ราคาค่าสินค้าใกล้เคียงกับคู่แข่ง ,ราคาค่าบริการใกล้เคียงกับคู่แข่ง , สามารถใช้บัตรเครดิต / สินเชื่อส่วนบุคคลได้ , มีบริการผ่อนชำระค่าสินค้า, บริการ)

..... (3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ใกล้ที่ทำงาน , ใกล้ที่พักอาศัย , มีความสะดวกในการเดินทาง)

..... (4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (มีส่วนลด , การแจกของแถม , การโฆษณาในสื่อต่างๆ , การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยางรถยนต์ และการบริการ , การโฆษณาตรงตามคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นจริง , มีบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น เติมลมยาง, ตรวจเช็คสภาพยาง, ตรวจเช็คช่วงล่าง ฯลฯ)

..... (5) ปัจจัยด้านบุคคล (ความรู้ความชำนาญของช่างในการให้บริการ , ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ , พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง , มนุษยสัมพันธ์ดี , เข้าใจความต้องการของลูกค้า ,)

..... (6) ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย , อากาศถ่ายเทดี และแสงสว่างเพียงพอ , มีห้องรับรองและห้องน้ำ , สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ,การจัดแสดงสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ , ที่จอดรถสะดวกสบาย)

..... (7) ปัจจัยด้านกระบวนการ (เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ , มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน , การนัดหมายตรงเวลา , ความรวดเร็วและคุณภาพในการบริการ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยางรถยนต์จากบริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญน้อยที่สุด (1)	สำคัญน้อย (2)	สำคัญปานกลาง (3)	สำคัญมาก (4)	สำคัญมากที่สุด (5)
11. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. ยี่ห้อของยางรถยนต์ที่ขาย	.....	.....	.....	.....	.....
2. คุณภาพของยางรถยนต์	.....	.....	.....	.....	.....
3. ความหลากหลายของยี่ห้อยางรถยนต์	.....	.....	.....	.....	.....
4. อายุการใช้งานของยางรถยนต์	.....	.....	.....	.....	.....
5. คุณภาพของงานบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
6. ความหลากหลายของงานบริการ เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ถ่ายน้ำมันเครื่อง ฯลฯ	.....	.....	.....	.....	.....
7. การบริการหลังการขาย เช่น สลับยาง, ถ่วงล้อ, ตั้งศูนย์, ปะยางฟรี เป็นต้น	.....	.....	.....	.....	.....
12. ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาสินค้าสมเหตุสมผล	.....	.....	.....	.....	.....
2. ราคาค่าบริการสมเหตุสมผล	.....	.....	.....	.....	.....
3. ราคาค่าสินค้าใกล้เคียงกับคู่แข่ง	.....	.....	.....	.....	.....
4. ราคาค่าบริการใกล้เคียงกับคู่แข่ง	.....	.....	.....	.....	.....
5. สามารถใช้บัตรเครดิต / สินเชื่อส่วนบุคคลได้ (เช่น AEON ฯลฯ)	.....	.....	.....	.....	.....
6. มีบริการผ่อนชำระค่าสินค้า, บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
13. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
1. ใกล้ที่ทำงาน	.....	.....	.....	.....	.....
2. ใกล้ที่พักอาศัย	.....	.....	.....	.....	.....
3. มีความสะดวกในการเดินทาง	.....	.....	.....	.....	.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยางรถยนต์จากบริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญน้อยที่สุด (1)	สำคัญน้อย (2)	สำคัญปานกลาง (3)	สำคัญมาก (4)	สำคัญมากที่สุด (5)
14. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีส่วนลด	.....	.....	.....	.....	.....
2. มีการแจกของแถม	.....	.....	.....	.....	.....
3. การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ	.....	.....	.....	.....	.....
4. การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยางรถยนต์ และการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
5. การโฆษณาตรงตามคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นจริง	.....	.....	.....	.....	.....
6. มีบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น เติมลมยาง, ตรวจเช็คสภาพยาง, ตรวจเช็คช่วงล่าง ฯลฯ	.....	.....	.....	.....	.....
15. ปัจจัยด้านบุคคล					
1. ความรู้ความชำนาญของช่างในการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
2. ผู้ให้บริการและช่างแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.....	.....	.....	.....	.....
3. ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	.....	.....	.....	.....	.....
4. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	.....	.....	.....	.....	.....
5. ผู้ให้บริการมีความเข้าในความต้องการของลูกค้า	.....	.....	.....	.....	.....
16. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ					
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย	.....	.....	.....	.....	.....
2. การจัดวางเครื่องมือมีความเป็นระเบียบ	.....	.....	.....	.....	.....
3. อากาศถ่ายเทดี และแสงสว่างเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
4. มีห้องรับรองและห้องน้ำ	.....	.....	.....	.....	.....
5. สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	.....	.....	.....	.....	.....
6. การจัดแสดงสินค้าสวยงาม เป็นระเบียบ	.....	.....	.....	.....	.....
7. ที่จอดรถสะดวกสบาย	.....	.....	.....	.....	.....
17. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
2. มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
3. มีการนัดหมายตรงเวลา	.....	.....	.....	.....	.....
4. ความรวดเร็ว, ทันสมัยและคุณภาพในการบริการ	.....	.....	.....	.....	.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 : ปัญหาที่ท่านประสบในการซื้อยางรถยนต์จากบริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด

18. ท่านคิดว่า ปัญหาใดต่อไปนี้ที่ท่านประสบมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกยางรถยนต์ (กรุณาเรียงลำดับ 3 อันดับแรก 1 = มากที่สุด)

..... (1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ยี่ห้อของยางรถยนต์ที่ขาย , คุณภาพของยาง , ความหลากหลายของยี่ห้อ , อายุการใช้งานของยางรถยนต์ , คุณภาพของงานบริการ , ความหลากหลายของงานบริการ เช่น ตั้งศูนย์ , ถ่วงล้อ , ซ่อมช่วงล่าง , เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ฯลฯ , การบริการหลังการขาย เช่น สลับยาง, ถ่วงล้อ, ตั้งศูนย์, ปะยางฟรี เป็นต้น)

..... (2) ปัจจัยด้านราคา (ราคาสินค้าสมเหตุสมผล , ค่าบริการสมเหตุสมผล , ราคาค่าสินค้าใกล้เคียงกับคู่แข่ง ,ราคาค่าบริการใกล้เคียงกับคู่แข่ง , สามารถใช้บัตรเครดิต / สินเชื่อส่วนบุคคลได้ , มีบริการผ่อนชำระค่าสินค้า, บริการ)

..... (3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ใกล้ที่ทำงาน , ใกล้ที่พักอาศัย , มีความสะดวกในการเดินทาง)

..... (4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (มีส่วนลด , การแจกของแถม , การโฆษณาในสื่อต่างๆ , การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยางรถยนต์ และการบริการ , การโฆษณาตรงตามคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นจริง , มีบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น เติมลมยาง, ตรวจเช็คสภาพยาง, ตรวจเช็คช่วงล่าง ฯลฯ)

..... (5) ปัจจัยด้านบุคคล (ความรู้ความชำนาญของช่างในการให้บริการ , ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ , พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง , มนุษยสัมพันธ์ดี , เข้าใจความต้องการของลูกค้า ,)

..... (6) ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย , อากาศถ่ายเทดี และแสงสว่างเพียงพอ , มีห้องรับรองและห้องน้ำ , สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ,การจัดแสดงสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ , ที่จอดรถสะดวกสบาย)

..... (7) ปัจจัยด้านกระบวนการ (เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ , มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน , การนัดหมายตรงเวลา , ความรวดเร็วและคุณภาพในการบริการ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาที่ท่านประสบในการซื้อยางรถยนต์จาก บริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญน้อยที่สุด (1)	สำคัญน้อย (2)	สำคัญปานกลาง (3)	สำคัญมาก (4)	สำคัญมากที่สุด (5)
19. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. ยี่ห้อของยางรถยนต์ที่ขาย	.....	.....	.....	.....	.....
2. คุณภาพของยางรถยนต์	.....	.....	.....	.....	.....
3. ความหลากหลายของยี่ห้อยางรถยนต์	.....	.....	.....	.....	.....
4. อายุการใช้งานของยางรถยนต์	.....	.....	.....	.....	.....
5. คุณภาพของงานบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
6. ความหลากหลายของงานบริการ เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ถ่ายน้ำมันเครื่อง ฯลฯ	.....	.....	.....	.....	.....
7. การบริการหลังการขาย เช่น สลับยาง, ถ่วงล้อ, ตั้งศูนย์, ปะยางฟรี เป็นต้น	.....	.....	.....	.....	.....
20. ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาสินค้าสมเหตุสมผล	.....	.....	.....	.....	.....
2. ราคาค่าบริการสมเหตุสมผล	.....	.....	.....	.....	.....
3. ราคาค่าสินค้าใกล้เคียงกับคู่แข่ง	.....	.....	.....	.....	.....
4. ราคาค่าบริการใกล้เคียงกับคู่แข่ง	.....	.....	.....	.....	.....
5. สามารถใช้บัตรเครดิต / สินเชื่อส่วนบุคคลได้ (เช่น AEON ฯลฯ)	.....	.....	.....	.....	.....
6. มีบริการผ่อนชำระค่าสินค้า, บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
21. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
1. ใกล้ที่ทำงาน	.....	.....	.....	.....	.....
2. ใกล้ที่พักอาศัย	.....	.....	.....	.....	.....
3. มีความสะดวกในการเดินทาง	.....	.....	.....	.....	.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาที่ท่านประสบในการซื้อยางรถยนต์จาก บริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญน้อยที่สุด (1)	สำคัญน้อย (2)	สำคัญปานกลาง (3)	สำคัญมาก (4)	สำคัญมากที่สุด (5)
22. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีส่วนลด	.....	.....	.....	.....	.....
2. มีการแจกของแถม	.....	.....	.....	.....	.....
3. การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ	.....	.....	.....	.....	.....
4. การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยางรถยนต์ และการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
5. การโฆษณาตรงตามคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นจริง	.....	.....	.....	.....	.....
6. มีบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น เติมลมยาง, ตรวจเช็คสภาพยาง, ตรวจเช็คช่วงล่าง ฯลฯ	.....	.....	.....	.....	.....
23. ปัจจัยด้านบุคคล					
1. ความรู้ความชำนาญของช่างในการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
2. ผู้ให้บริการและช่างแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.....	.....	.....	.....	.....
3. ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	.....	.....	.....	.....	.....
4. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	.....	.....	.....	.....	.....
5. ผู้ให้บริการมีความเข้าในความต้องการของลูกค้า	.....	.....	.....	.....	.....
24. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ					
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย	.....	.....	.....	.....	.....
2. การจัดวางเครื่องมือมีความเป็นระเบียบ	.....	.....	.....	.....	.....
3. อากาศถ่ายเทดี และแสงสว่างเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
4. มีห้องรับรองและห้องน้ำ	.....	.....	.....	.....	.....
5. สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	.....	.....	.....	.....	.....
6. การจัดแสดงสินค้าสวยงาม เป็นระเบียบ	.....	.....	.....	.....	.....
7. ที่จอดรถสะดวกสบาย	.....	.....	.....	.....	.....
25. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
2. มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
3. มีการนัดหมายตรงเวลา	.....	.....	.....	.....	.....
4. ความรวดเร็ว, ทันสมัยและคุณภาพในการบริการ	.....	.....	.....	.....	.....

ขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม (ลูกค้าทั่วไป)

เรื่อง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้รถยนต์ในการซื้อยางรถยนต์ของ บริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าคำตอบที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของรถยนต์

11. เพศ

..... (1) ชาย ..... (2) หญิง

12. อายุ

..... (1) น้อยกว่า 20 ปี ..... (2) 21-30 ปี

..... (3) 31-40 ปี ..... (4) 41-50 ปี

..... (5) มากกว่า 50 ปี

13. อาชีพ

..... (1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ..... (2) ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว เจ้าของกิจการ

..... (3) ทำงานบริษัทเอกชน ..... (4) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

14. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

..... (1) น้อยกว่า 10,000 บาท ..... (2) 10,001 – 30,000 บาท

..... (3) 30,001 – 50,000 บาท ..... (4) มากกว่า 50,000 บาท

15. ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของรถยนต์ประเภทใด

..... (1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถเก๋ง)

..... (2) รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รถปิคอัพ)

..... (3) รถยนต์บรรทุก 4 ล้อ

..... (4) รถยนต์บรรทุก 6 ล้อ

..... (5) รถยนต์บรรทุก 10 ล้อ

..... (6) อื่นๆ.....

16. รถยนต์ของท่าน อายุการใช้งานโดยเฉลี่ยเท่าใด

..... (1) น้อยกว่า 1 ปี ..... (2) 1 – 2 ปี

..... (3) 3 – 5 ปี ..... (4) มากกว่า 5 ปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

17. ความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีกยางรถยนต์

..... (1) มากกว่าปีละ 1 ครั้ง ..... (2) ปีละ 1 ครั้ง

..... (3) 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง ..... (4) นานกว่า 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง

18. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของร้านค้าปลีกยางรถยนต์

..... (1) น้อยกว่า 5,000 บาท ..... (2) 5,001 – 10,000 บาท

..... (3) 10,001 – 20,000 บาท ..... (4) มากกว่า 20,000 บาท

19. บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการของร้านค้าปลีกยางรถยนต์มากที่สุด

..... (1) เพื่อน ..... (2) บุคคลในครอบครัว

..... (3) ญาติ ..... (4) อื่นๆ .....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้รถยนต์ในการซื้อยางรถยนต์ของ บริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด

20. ท่านคิดว่า ปัจจัยใดต่อไปนี้มีผลต่อท่านมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกยางรถยนต์ (กรุณาเรียงลำดับ 3 อันดับแรก 1 = มากที่สุด)

..... (1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ยี่ห้อของยางรถยนต์ที่ขาย , คุณภาพของยาง , ความหลากหลายของยี่ห้อ , อายุการใช้งานของยางรถยนต์ , คุณภาพของงานบริการ , ความหลากหลายของงานบริการ เช่น ตั้งศูนย์ , ถ่วงล้อ , ซ่อมช่วงล่าง , เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ฯลฯ , การบริการหลังการขาย เช่น สลับยาง, ถ่วงล้อ, ตั้งศูนย์, ปะยางฟรี เป็นต้น)

..... (2) ปัจจัยด้านราคา (ราคาสินค้าสมเหตุสมผล , ค่าบริการสมเหตุสมผล , ราคาค่าสินค้าใกล้เคียงกับคู่แข่ง ,ราคาค่าบริการใกล้เคียงกับคู่แข่ง , สามารถใช้บัตรเครดิต / สินเชื่อส่วนบุคคลได้ , มีบริการผ่อนชำระค่าสินค้า, บริการ)

..... (3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ใกล้ที่ทำงาน , ใกล้ที่พักอาศัย , มีความสะดวกในการเดินทาง)

..... (4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (มีส่วนลด , การแจกของแถม , การโฆษณาในสื่อต่างๆ , การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยางรถยนต์ และการบริการ , การโฆษณาตรงตามคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นจริง , มีบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น เติมลมยาง, ตรวจเช็คสภาพยาง, ตรวจเช็คช่วงล่าง ฯลฯ)

..... (5) ปัจจัยด้านบุคคล (ความรู้ความชำนาญของช่างในการให้บริการ , ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ , พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง , มนุษยสัมพันธ์ดี , เข้าใจความต้องการของลูกค้า ,)

..... (6) ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย , อากาศถ่ายเทดี และแสงสว่างเพียงพอ , มีห้องรับรองและห้องน้ำ , สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ,การจัดแสดงสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ , ที่จอดรถสะดวกสบาย)

..... (7) ปัจจัยด้านกระบวนการ (เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ , มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน , การนัดหมายตรงเวลา , ความรวดเร็วและคุณภาพในการบริการ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยางรถยนต์จากบริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญน้อยที่สุด (1)	สำคัญน้อย (2)	สำคัญปานกลาง (3)	สำคัญมาก (4)	สำคัญมากที่สุด (5)
11. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. ยี่ห้อของยางรถยนต์ที่ขาย	.....	.....	.....	.....	.....
2. คุณภาพของยางรถยนต์	.....	.....	.....	.....	.....
3. ความหลากหลายของยี่ห้อยางรถยนต์	.....	.....	.....	.....	.....
4. อายุการใช้งานของยางรถยนต์	.....	.....	.....	.....	.....
5. คุณภาพของงานบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
6. ความหลากหลายของงานบริการ เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ถ่ายน้ำมันเครื่อง ฯลฯ	.....	.....	.....	.....	.....
7. การบริการหลังการขาย เช่น สลับยาง, ถ่วงล้อ, ตั้งศูนย์, ปะยางฟรี เป็นต้น	.....	.....	.....	.....	.....
12. ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาสินค้าสมเหตุสมผล	.....	.....	.....	.....	.....
2. ราคาค่าบริการสมเหตุสมผล	.....	.....	.....	.....	.....
3. ราคาค่าสินค้าใกล้เคียงกับคู่แข่ง	.....	.....	.....	.....	.....
4. ราคาค่าบริการใกล้เคียงกับคู่แข่ง	.....	.....	.....	.....	.....
5. สามารถใช้บัตรเครดิต / สินเชื่อส่วนบุคคลได้ (เช่น AEON ฯลฯ)	.....	.....	.....	.....	.....
6. มีบริการผ่อนชำระค่าสินค้า, บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
13. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
1. ใกล้ที่ทำงาน	.....	.....	.....	.....	.....
2. ใกล้ที่พักอาศัย	.....	.....	.....	.....	.....
3. มีความสะดวกในการเดินทาง	.....	.....	.....	.....	.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยางรถยนต์จากบริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญน้อยที่สุด (1)	สำคัญน้อย (2)	สำคัญปานกลาง (3)	สำคัญมาก (4)	สำคัญมากที่สุด (5)
14. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีส่วนลด	.....	.....	.....	.....	.....
2. มีการแจกของแถม	.....	.....	.....	.....	.....
3. การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ	.....	.....	.....	.....	.....
4. การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยางรถยนต์ และการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
5. การโฆษณาตรงตามคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นจริง	.....	.....	.....	.....	.....
6. มีบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น เติมลมยาง, ตรวจเช็คสภาพยาง, ตรวจเช็คช่วงล่าง ฯลฯ	.....	.....	.....	.....	.....
15. ปัจจัยด้านบุคคล					
1. ความรู้ความชำนาญของช่างในการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
2. ผู้ให้บริการและช่างแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.....	.....	.....	.....	.....
3. ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	.....	.....	.....	.....	.....
4. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	.....	.....	.....	.....	.....
5. ผู้ให้บริการมีความเข้าในความต้องการของลูกค้า	.....	.....	.....	.....	.....
16. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ					
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย	.....	.....	.....	.....	.....
2. การจัดวางเครื่องมือมีความเป็นระเบียบ	.....	.....	.....	.....	.....
3. อากาศถ่ายเทดี และแสงสว่างเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
4. มีห้องรับรองและห้องน้ำ	.....	.....	.....	.....	.....
5. สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	.....	.....	.....	.....	.....
6. การจัดแสดงสินค้าสวยงาม เป็นระเบียบ	.....	.....	.....	.....	.....
7. ที่จอดรถสะดวกสบาย	.....	.....	.....	.....	.....
17. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
2. มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
3. มีการนัดหมายตรงเวลา	.....	.....	.....	.....	.....
4. ความรวดเร็ว, ทันสมัยและคุณภาพในการบริการ	.....	.....	.....	.....	.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 : ปัญหาที่ท่านประสบในการซื้อยางรถยนต์จากบริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด

19. ท่านคิดว่า ปัญหาใดต่อไปนี้ที่ท่านประสบมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกยางรถยนต์ (กรุณาเรียงลำดับ 3 อันดับแรก 1 = มากที่สุด)

..... (1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ยี่ห้อของยางรถยนต์ที่ขาย , คุณภาพของยาง , ความหลากหลายของยี่ห้อ , อายุการใช้งานของยางรถยนต์ , คุณภาพของงานบริการ , ความหลากหลายของงานบริการ เช่น ตั้งศูนย์ , ถ่วงล้อ , ซ่อมช่วงล่าง , เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ฯลฯ , การบริการหลังการขาย เช่น สลับยาง, ถ่วงล้อ, ตั้งศูนย์, ปะยางฟรี เป็นต้น)

..... (2) ปัจจัยด้านราคา (ราคาสินค้าสมเหตุสมผล , ค่าบริการสมเหตุสมผล , ราคาค่าสินค้าใกล้เคียงกับคู่แข่ง ,ราคาค่าบริการใกล้เคียงกับคู่แข่ง , สามารถใช้บัตรเครดิต / สินเชื่อส่วนบุคคลได้ , มีบริการผ่อนชำระค่าสินค้า, บริการ)

..... (3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ใกล้ที่ทำงาน , ใกล้ที่พักอาศัย , มีความสะดวกในการเดินทาง)

..... (4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (มีส่วนลด , การแจกของแถม , การโฆษณาในสื่อต่างๆ , การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยางรถยนต์ และการบริการ , การโฆษณาตรงตามคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นจริง , มีบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น เติมลมยาง, ตรวจเช็คสภาพยาง, ตรวจเช็คช่วงล่าง ฯลฯ)

..... (5) ปัจจัยด้านบุคคล (ความรู้ความชำนาญของช่างในการให้บริการ , ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ , พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง , มนุษยสัมพันธ์ดี , เข้าใจความต้องการของลูกค้า ,)

..... (6) ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย , อากาศถ่ายเทดี และแสงสว่างเพียงพอ , มีห้องรับรองและห้องน้ำ , สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ,การจัดแสดงสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ , ที่จอดรถสะดวกสบาย)

..... (7) ปัจจัยด้านกระบวนการ (เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ , มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน , การนัดหมายตรงเวลา , ความรวดเร็วและคุณภาพในการบริการ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาที่ท่านประสบในการซื้อยางรถยนต์จาก บริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด	ระดับของปัญหา				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
19. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. ยี่ห้อของยางรถยนต์ที่ขาย	.....	.....	.....	.....	.....
2. คุณภาพของยางรถยนต์	.....	.....	.....	.....	.....
3. ความหลากหลายของยี่ห้อยางรถยนต์	.....	.....	.....	.....	.....
4. อายุการใช้งานของยางรถยนต์	.....	.....	.....	.....	.....
5. คุณภาพของงานบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
6. ความหลากหลายของงานบริการ เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ถ่ายน้ำมันเครื่อง ฯลฯ	.....	.....	.....	.....	.....
7. การบริการหลังการขาย เช่น สลับยาง, ถ่วงล้อ, ตั้งศูนย์, ปะยางฟรี เป็นต้น	.....	.....	.....	.....	.....
20. ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาสินค้าสมเหตุสมผล	.....	.....	.....	.....	.....
2. ราคาค่าบริการสมเหตุสมผล	.....	.....	.....	.....	.....
3. ราคาค่าสินค้าใกล้เคียงกับคู่แข่ง	.....	.....	.....	.....	.....
4. ราคาค่าบริการใกล้เคียงกับคู่แข่ง	.....	.....	.....	.....	.....
5. สามารถใช้บัตรเครดิต / สินเชื่อส่วนบุคคลได้ (เช่น AEON ฯลฯ)	.....	.....	.....	.....	.....
6. มีบริการผ่อนชำระค่าสินค้า, บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
21. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
1. ใกล้ที่ทำงาน	.....	.....	.....	.....	.....
2. ใกล้ที่พักอาศัย	.....	.....	.....	.....	.....
3. มีความสะดวกในการเดินทาง	.....	.....	.....	.....	.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาที่ท่านประสบในการซื้อยางรถยนต์จาก บริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด	ระดับของปัญหา				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
22. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีส่วนลด	.....	.....	.....	.....	.....
2. มีการแจกของแถม	.....	.....	.....	.....	.....
3. การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ	.....	.....	.....	.....	.....
4. การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยางรถยนต์ และการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
5. การโฆษณาตรงตามคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นจริง	.....	.....	.....	.....	.....
6. มีบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น เติมลมยาง, ตรวจเช็คสภาพยาง, ตรวจเช็คช่วงล่าง ฯลฯ	.....	.....	.....	.....	.....
23. ปัจจัยด้านบุคคล					
1. ความรู้ความชำนาญของช่างในการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
2. ผู้ให้บริการและช่างแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.....	.....	.....	.....	.....
3. ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	.....	.....	.....	.....	.....
4. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	.....	.....	.....	.....	.....
5. ผู้ให้บริการมีความเข้าในความต้องการของลูกค้า	.....	.....	.....	.....	.....
24. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ					
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย	.....	.....	.....	.....	.....
2. การจัดวางเครื่องมือมีความเป็นระเบียบ	.....	.....	.....	.....	.....
3. อากาศถ่ายเทดี และแสงสว่างเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
4. มีห้องรับรองและห้องน้ำ	.....	.....	.....	.....	.....
5. สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	.....	.....	.....	.....	.....
6. การจัดแสดงสินค้าสวยงาม เป็นระเบียบ	.....	.....	.....	.....	.....
7. ที่จอดรถสะดวกสบาย	.....	.....	.....	.....	.....
25. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
2. มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
3. มีการนัดหมายตรงเวลา	.....	.....	.....	.....	.....
4. ความรวดเร็ว, ทันสมัยและคุณภาพในการบริการ	.....	.....	.....	.....	.....

ขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

วันที่ 15 มกราคม 2546

เรื่อง การยินยอมให้นักศึกษาทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่องที่มีผลกระทบต่อองค์กร

เรียน คณะกรรมการพิจารณาการค้นคว้าอิสระ

ตามที่ นายวิญญู อริยะวุฒิกุล ตำแหน่งผู้จัดการ บริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด ได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 4595218 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (MBA) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และทำการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ในหัวข้อเรื่อง "ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าของ บริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด" ซึ่งคาดว่าจะมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง

บริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่า การค้นคว้าอิสระดังกล่าวจะมีประโยชน์ต่อองค์กร รวมทั้งผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เพื่อช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น บริษัท ยางทองอะไหล่ยนต์ จำกัด ยินยอมให้ นายวิญญู อริยะวุฒิกุล ทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อดังกล่าวได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชูศักดิ์ อริยะวุฒิกุล)
กรรมการผู้จัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved