



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือก
ศูนย์บริการพนักกันสนิมรถยนต์

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพนักกันสนิมรถยนต์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านในการเสียสละเวลาตอบคำถามนี้จนครบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- 1). ชาย 2). หญิง

2. อายุ

- 1). ไม่เกิน 20 ปี 2). 21 - 30 ปี
 3). 31 - 40 ปี 4). 41 - 50 ปี
 5). 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1). มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า 2). มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / ปวท.
 3). อนุปริญญา / ปวส. 4). ปริญญาตรี
 5). ปริญญาโท 6). สูงกว่าปริญญาโท

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1). ไม่เกิน 10,000 บาท 2). 10,001 - 20,000 บาท
 3). 20,001 - 30,000 บาท 4). 30,001 - 40,000 บาท
 5). 40,001 - 50,000 บาท 6). 50,001 บาท ขึ้นไป

5. อาชีพ

- 1). นักเรียน / นักศึกษา 2). พนักงานบริษัทเอกชน
 3). ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4). ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 5). พ่อบ้าน / แม่บ้าน 6). อื่น ๆ โปรดระบุ

6. สถานภาพ

- 1). โสด 2). สมรส
 3). หย่าร้าง / แยกกันอยู่/หม้าย

7. เขตที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

- 1). อ.เมือง จ.สมุทรสาคร 2). อ.บ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร
 3). อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทรถยนต์ และความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นของประเภทน้ำยาที่ใช้พ่นกันสนิมรถยนต์

1. ประเภทรถยนต์ของท่านที่ใช้อยู่ปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1). รถเก๋ง 2). รถปิคอัพ
 3). รถตู้ 4). รถบรรทุก (ตั้งแต่ 6 ล้อขึ้นไป)

2. ท่านรู้จักหรือเคยได้ยินน้ำยาพ่นกันสนิมรถยนต์ยี่ห้อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1). ทัฟโคท ไดโนล (Tuff-Kote Dinol)
 2). คาดูแลค (Cadulac)
 3). พรีเมียม (Premium)
 4). อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. ปัจจุบันรถยนต์ของท่านได้รับการพ่นกันสนิมจากศูนย์บริการพ่นกันสนิมยี่ห้อใด

- 1). ศูนย์บริการพ่นกันสนิม ยี่ห้อ ทัฟ-โคท ไดโนล (Tuff-Kote Dinol)
 2). ศูนย์บริการพ่นกันสนิม ยี่ห้อ คาดูแลค (Cadulac)
 3). ศูนย์บริการพ่นกันสนิม ยี่ห้อ พรีเมียม (Premium)
 4). อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. เพราะเหตุใดท่านถึงใช้บริการศูนย์บริการพนักสนิมยี่ห้อนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1). ได้รับการพนักสนิมจากศูนย์รถยนต์ตอนที่ซื้อรถยนต์คันใหม่
- 2). ได้รับคำแนะนำจากคนรู้จัก
- 3). ศูนย์บริการอยู่ใกล้บ้าน
- 4). ชื่นชอบคุณภาพของน้ำยาพนักสนิม
- 5). ชื่นชอบบริการของศูนย์บริการพนักสนิม
- 6). ราคาถูก
- 7). ไม่พึงพอใจยี่ห้อเดิมคือยี่ห้อ..... (โปรดระบุ)
- 8). ทราบจากสื่อโฆษณา เช่น แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ
- 9). อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพนักสนิมรถยนต์

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการพนักสนิมรถยนต์ของท่าน โดยเลือกเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อที่	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์						
1	ชื่อตราหือของน้ำยาพนักสนิม					
2	คุณภาพของน้ำยาพนักสนิม					
3	รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ					
4	ขนาดของศูนย์บริการ					
5	ห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ					
6	การตกแต่งภายในศูนย์บริการ					
7	มีการรับประกันหลังใช้บริการ					
8	ตำแหน่งการพนักสนิมที่ตัวรถยนต์					

ข้อที่	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านราคา						
9	ค่าบริการมีความเหมาะสม					
10	การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น					
11	มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด					
12	มีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด					
ด้านการจัดจำหน่าย						
13	ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ					
14	ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก					
15	สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย					
16	มีฝ่ายรับบริการลูกค้า					
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
17	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
18	การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน					
19	มีการลดราคาค่าบริการ					
20	มีการลดราคาสินค้าอื่น เมื่อใช้บริการ					
21	มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป					
22	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ					
23	มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ					
ด้านกระบวนการ						
24	ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล					
25	ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม					
26	มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม					
27	ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ					

ข้อที่	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร						
28	พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ					
29	พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี					
30	จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ					
31	พนักงานมีความขี้มั่นแหม่แจ่มใส					
32	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า						
33	อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย					
34	อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย					
35	มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า					
36	มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์					
37	มีหนังสือบันทึกตรวจสอบสภาพในแต่ละครั้ง					

๙๙ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ ๙๙

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวสุกฤตา อึ้งชัย
วัน เดือน ปีเกิด	22 ธันวาคม 2521
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2539 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ จังหวัดสมุทรสาคร พ.ศ. 2542 สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตร (ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ กรุงเทพมหานคร
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2543-2546 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด บริษัทมารีน โกลด์โปรดักส์จำกัด พ.ศ. 2546-2549 Export-Sale Executive บริษัทอินเด็กส์ อินเตอร์เฟรนด์จำกัด พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน ผู้จัดการทั่วไปฝ่ายประเทศไทย Yokoyama Seisakusyo Co., Ltd.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved