



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร“

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ วิชาการศึกษาอิสระตามหลักสูตรสาขาการจัดการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้จะไม่มี การนำเสนอหรือเปิดเผยเป็นรายบุคคล ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น เพื่อความสมบูรณ์ทางการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาการจัดการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นิยามศัพท์

อยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์อิสระ หมายถึง สถานที่ให้บริการซ่อมช่วงล่างรถยนต์เช่น ยาง เบรก คลัช โช้ค ลูกปืน แร็กส์ ลูกหมาก เฟลา เกียร์ เบรก รวมถึงบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง เป็นต้น ซึ่งไม่รวมการซ่อมบำรุงรักษาตัวถัง เครื่องยนต์ และการทำสี-ระดับยนต์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษานานวิทย์ชั้นนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีในการตอบแบบสอบถาม คำตอบจะถือเป็นความลับและจะนำไปประกอบในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามนี้จะแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ในการตอบแบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผล
กระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และการเสนอผลการวิจัยเป็นภาพโดยรวมเท่านั้น
ทางคณะผู้ทำการวิจัย ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับคำตอบของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 20 ปี

() 2. 21-30 ปี

() 3. 31-40 ปี

() 4. 41-50 ปี

() 5. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() 1. ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา

() 2. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

() 3. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() 4. ระดับอนุปริญญา /ปวส.

() 5. ระดับปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

5. อาชีพปัจจุบัน

() 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 2. ธุรกิจส่วนตัว

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

() 4. นักเรียน/นิสิต

() 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

() 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท

() 2. 10,001-15,000 บาท

() 3. 15,001-20,000 บาท

() 4. 20,001-25,000 บาท

() 5. 25,001-30,000 บาท

() 6. ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกผู้ซ่อม
ช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องปัจจัยต่อไปนี้ ซึ่งมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดต่อการ
เลือกใช้บริการผู้ซ่อมช่วงล่างรถยนต์อิสระ

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. ชื่อเสียงของผู้ซ่อมช่วงล่างรถยนต์เป็นที่รู้จัก					
2. คุณภาพของอะไหล่ที่ใช้					
3. คุณภาพของงานซ่อมบำรุง					
4. ความหลากหลายของการให้บริการ					
5. ทำการตรวจสภาพรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า					
6. การรับประกันหลังการให้บริการ					
ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2. มีการให้เครดิต					
3. ให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
4. การผ่อนชำระเงิน					
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัย					
2. ทำเลอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน					
3. การจัดวางสินค้าให้ระเบียบ					
4. มีสาขาของผู้ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5. สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย					
1. ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและให้ข้อมูล					
2. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
3. มีการลดราคาค่าบริการ					
4. มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป					
5. มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย					
ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. ความถูกต้องในการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้า					
2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
3. มีการอธิบายปัญหาก่อนการบริการ					
ปัจจัยด้านบุคคล					
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน					
2. พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
3. พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
4. ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนโยน					
5. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6. พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส					
7. จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ					
ปัจจัยด้านกายภาพ					
1. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
2. สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย					
3. มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด					
4. สถานที่ให้บริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เจ้าของรถยนต์ประสบในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องปัจจัยต่อไปนี้ ซึ่งมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดต่อการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์อิสระ

ปัญหา	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ชื่อเสียงอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ไม่เป็นที่รู้จัก					
2. อะไหล่ที่ใช้ไม่มีคุณภาพ					
3. งานซ่อมบำรุงไม่มีคุณภาพ					

ปัญหา	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4. ไม่มีการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ไม่มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า					
6. ไม่มีการรับประกันหลังการให้บริการ					
ด้านราคา					
1. ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ					
2. ไม่มีการให้เครดิต					
3. ไม่มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
4. ไม่มีการผ่อนชำระเงิน					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. ท่ารถที่ตั้งอยู่ไกลที่อยู่อาศัย					
2. ท่ารถอยู่ไกลสถานที่ทำงาน					
3. การจัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ					
4. ไม่มีสาขาของอู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน					
5. สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ยาก					
ด้านการส่งเสริมการขาย					
1. พนักงานไม่มีความสามารถในการแนะนำและให้ข้อมูล					
2. ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
3. ไม่มีการลดราคาค่าบริการ					
4. ไม่มีการแข่งขันเข้ารับบริการในครั้งต่อไป					

ปัญหา	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5. ไม่มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย					
ด้านกระบวนการ					
1. การให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้าไม่มีถูกต้อง					
2. การปฏิบัติงานมีความล่าช้า					
3. ไม่มีการอธิบายปัญหาก่อนการบริการ					
ด้านบุคคล					
1. พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน					
2. พนักงานไม่สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
3. พนักงานมีบุคลิกไม่น่าเชื่อถือ แต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย					
4. ผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ อ่อนโยน					
5. ผู้ให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
6. พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
7. จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีไม่เพียงพอ					
ด้านกายภาพ					
1. สถานที่ให้บริการไม่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
2. สถานที่ไม่มีความสะอาด เรียบร้อย					
3. ไม่มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด					

ปัญหา	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4. เป็นสถานที่ที่ไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวปณิชากร เพราะดีงาม
วัน เดือน ปีเกิด	24 พฤษภาคม 2527
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2550 สำเร็จการศึกษาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ บริษัทไฮโบบิต (ประเทศไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved