

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของู่เคาะฟันสีรถยนต์ในอำเภอเมือง
จังหวัดลำปาง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึง
เรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในหน้าคำตอบที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของรถยนต์

1. เพศ

..... (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

..... (1) น้อยกว่า 20 ปี (2) 21 - 30 ปี
..... (3) 31 - 40 ปี (4) 41 - 50 ปี
..... (5) มากกว่า 50 ปี

3. อาชีพ

..... (1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2) ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว เจ้าของกิจการ
..... (3) ทำงานบริษัทเอกชน (4) อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

..... (1) น้อยกว่า 10,000 บาท (2) 10,001 – 30,000 บาท
..... (3) 30,001 – 50,000 บาท (4) มากกว่า 50,000 บาท

5. ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของรถยนต์ประเภทใด (โปรดระบุยี่ห้อ)

..... (1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถเก๋ง) ยี่ห้อ (โปรดข้ามไปตอบข้อ 6.)
..... (2) รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รถปิกอัพ) ยี่ห้อ (โปรดข้ามไปตอบข้อ 7.)
..... (3) ทั้ง 2 ประเภท รถเก๋ง ยี่ห้อ
รถปิกอัพ ยี่ห้อ

6. รถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง)ของท่าน อายุรถยนต์เฉลี่ยเท่าใด

..... (1) น้อยกว่า 1 ปี (2) 1-2 ปี
..... (3) 3-5 ปี (4) มากกว่า 5 ปี
(โปรดข้ามไปตอบข้อ 8.)

7. รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ)ของท่าน อายุรถยนต์เฉลี่ยเท่าใด

..... (1) น้อยกว่า 1 ปี (2) 1-2 ปี
..... (3) 3-5 ปี (4) มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลพฤติกรรมของเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์

8. ท่านจะใช้บริการอู่เคาะพ่นสีรถยนต์เมื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- (1) เมื่อเกิดอุบัติเหตุ (2) เมื่อท่านต้องการพ่นสีใหม่(สีเดียวกับสีเดิม)
- (3) เมื่อท่านต้องการเปลี่ยนสีใหม่ (4) อื่นๆ (โปรดระบุ)
9. ท่านเคยใช้บริการอะไรจากอู่เคาะพ่นสีรถยนต์บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- (1) ซ่อมเบาะ(ซ่อมไม่เกิน 7 วัน) (2) ซ่อมกลาง(ซ่อมไม่เกิน 30 วัน)
- (3) ซ่อมหนัก(ซ่อมเกิน 30 วัน) (4) พ่นสีใหม่(สีเดียวกับสีเดิม)
- (5) เปลี่ยนสีใหม่ (6) เปลี่ยนอะไหล่
- (7) อื่นๆ (โปรดระบุ)
10. ความถี่ในการใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ใน 5 ปี
- (1) 1 ครั้ง (2) 2 ครั้ง (3) 3 ครั้ง
- (4) 4 ครั้ง (5) มากกว่า 4 ครั้ง
11. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ใน 1 ครั้ง
- (1) น้อยกว่า 5,000 บาท (2) 5,001 – 10,000 บาท
- (3) 10,001 – 20,000 บาท (4) 20,001 – 30,000 บาท
- (5) มากกว่า 30,000 บาท
12. บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์มากที่สุด
- (1) เพื่อน / ผู้ร่วมงาน (2) บุคคลในครอบครัว เช่น พ่อแม่
- (3) บริษัทประกันภัย (4) อื่นๆ (โปรดระบุ)
13. อู่เคาะพ่นสีรถยนต์ที่ท่านใช้บริการครั้งล่าสุด (เลือกคำตอบเดียว)
- (1) อู่สุบินการช่าง (2) อู่ยันตรการ
- (3) ยนต์ชัยการช่าง (4) อู่แทนการช่าง
- (5) อู่เฉลิมเกียรติ (6) อู่โกหลัก
- (7) ลำปางเฉลิมศิลป์ (8) พี.เอส.พี.การาง
- (9) อู่ณรงค์การช่าง (10) สมจิตรการช่าง
- (11) ต่อย โอโตเพนท์ (12) อู่สุนทร
- (13) ส.นันท์วงศ์ (14) อู่พรศักดิ์การช่าง
- (15) อู่จรงค์ศักดิ์การช่าง (16) ไพบุลย์การช่าง
- (17) อู่บุญเทียม (18) อู่ป่าเลาการช่าง
- (19) อู่ไอพีคาร์บอดีเซอร์วิส (20) อู่ลองเซอร์วิส
- (21) อู่สมบูรณ์การช่าง (22) อู่ณรงค์เซอร์วิส
- (23) อู่น้อยการช่าง (24) อู่รัตนการช่าง
- (25) อู่นิคม (26) อู่อุดมการช่าง
- (27) อื่นๆ (โปรดระบุ)

14. เหตุผลในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสัรยนต์ในข้อ 10. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| (1) ชื่อเสียงของอยู่เป็นที่รู้จักทั่วไป | (2) ยี่ห้อของสีที่ใช้ฟันเป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย |
| (3) คุณภาพของงานเคาะฟันดีเหมือนสีเดิม | (4) อายุการใช้งานของสีที่ใช้ฟันยาวนาน |
| (5) ราคาค่าซ่อมถูกกว่าผู้อื่น | (6) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย |
| (7) มีการนัดหมายตรงเวลา | (8) มีความสะดวกในการเดินทาง |
| (9) มีส่วนลด การแจกของแถม | (10) ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้า |
| (11) บริษัทประกันภัยกำหนด | (12) อื่นๆ (โปรดระบุ) |

15. หากจำเป็นต้องใช้บริการอยู่เคาะฟันสัรยนต์อีก ท่านคาดว่าท่านจะเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันเดิมหรือเปลี่ยนอยู่ใหม่ เพราะเหตุใด

- | | |
|---|--|
| (1) ชื่อเสียงของอยู่ใหม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายกว่า | (2) ยี่ห้อของสีที่ใช้ฟันมีชื่อเสียงมากกว่า |
| (3) ราคาค่าซ่อมถูกกว่าอยู่เดิม | (4) อยู่ใหม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยกว่า |
| (5) อยู่ใหม่มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ | (6) อยู่ใหม่มีความสะดวกในการเดินทางมากกว่า |
| (7) เคยใช้บริการอยู่ใหม่มาแล้วหนึ่งครั้ง | (8) อยากลองใช้บริการอยู่ใหม่ |
| (9) อยู่ใหม่มีส่วนลด การแจกของแถม | (10) อื่นๆ (โปรดระบุ) |

16. ใครเป็นผู้จัดหาอะไหล่ ในกรณีที่รถยนต์ของท่านจำเป็นต้องเปลี่ยนอะไหล่ด้วย

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| (1) ท่านจัดหาเอง | (2) อยู่เคาะฟันสัรยนต์จัดหาให้ |
| (3) บริษัทประกันภัยจัดหาให้ | (4) อื่นๆ (โปรดระบุ) |

17. ชนิดของอะไหล่ที่เปลี่ยน

- | | |
|----------------------|----------------------------------|
| (1) ของแท้ | (2) ของเทียม |
| (3) ของเก่าถอด | (4) อื่นๆ (โปรดระบุ) |

18. เมื่อชำระเงินค่าซ่อมรถยนต์ ผู้ชำระค่าซ่อม คือ

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| (1) ท่านจ่ายเอง | (2) คู่กรณีจ่ายแทนท่าน |
| (3) จ่ายร่วมกัน | (4) บริษัทประกันภัยจ่ายแทนท่าน |
| (5) อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

ส่วนที่ 3 : บั๊งจ๊ยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอยู่เคาะฟันสัรยนต์

19. ท่านคิดว่า บั๊งจ๊ยใดต่อไปนี้ที่มีผลต่อท่านมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสัรยนต์
กรุณาจัดอันดับ 3 อันดับแรก (อันดับ 1 = มีผลมากที่สุด)

- | |
|---|
| (1) บั๊งจ๊ยด้านผลิตภัณฑ์ (ชื่อเสียงของอยู่, ยี่ห้อของสี, คุณภาพของงาน) |
| (2) บั๊งจ๊ยด้านราคา (ราคาสมเหตุสมผล) |
| (3) บั๊งจ๊ยด้านสถานที่ (ใกล้ที่พักอาศัย, มีความสะดวกในการเดินทาง) |
| (4) บั๊งจ๊ยด้านการส่งเสริมการตลาด (มีส่วนลด, การแจกของแถม, การโฆษณา) |
| (5) บั๊งจ๊ยด้านบุคคล (ผู้ให้บริการแต่งกายและพูดจาสุภาพเรียบร้อย, มีความรู้ความเข้าใจลูกค้า) |
| (6) บั๊งจ๊ยด้านลักษณะทางกายภาพ (มีห้องรับรองและห้องน้ำ, เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย) |
| (7) บั๊งจ๊ยด้านกระบวนการ (การนัดหมายตรงเวลา, บริการรับส่งลูกค้า) |

ท่านคิดว่าบั๊งจ๊ยต่อไปนี้มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของอยู่เคาะฟันสัรยนต์อย่างไร

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของอยู่เกาะพันธ์รัตนยนต์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญ น้อยที่สุด (1)	สำคัญ น้อย (2)	สำคัญปาน กลาง (3)	สำคัญ มาก (4)	สำคัญ มากที่สุด (5)
20. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 1. ชื่อเสียงของคู่เป็นที่รู้จักกันทั่วไป 2. ยี่ห้อของสีที่ใช้ 3. คุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิม ความเงางาม 4. อายุการใช้งานของสีที่ใช้ฟัน เช่น ความคงทนถาวร ไม่มี การยุบตัว ฟองตัว 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)
21. ปัจจัยด้านราคา 1. ราคาชำระซ่อมแซมเหตุสมผล 2. ราคาชำระซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง 3. มีการให้เครดิต/ใช้บัตรเครดิตชำระเงิน 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)
22. ปัจจัยด้านสถานที่ 1. โถงที่ทำงาน 2. โถงที่พักอาศัย 3. มีความสะดวกในการเดินทาง 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)
23. ปัจจัยด้านบุคคล 1. ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย 2. ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม 3. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4. ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้า 5. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)
24. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 1. มีส่วนลด 2. มีการแจกของแถม 3. การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ 4. การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของู่เคาะฟันสิตรยนต์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญ น้อยที่สุด (1)	สำคัญ น้อย (2)	สำคัญปาน กลาง (3)	สำคัญ มาก (4)	สำคัญ มากที่สุด (5)
25. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. อากาศถ่ายเทดีและแสงสว่างเพียงพอ
2. มีห้องรับรองและห้องน้ำ
3. สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย
5. อื่นๆ (โปรดระบุ)
26. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. มีป้ายบอกแผนกของงานซ่อม
2. เวลาเปิด - ปิดของู่สะดวกต่อการเลือกใช้บริการ
3. มีการนัดหมายตรงเวลา
4. มีการแจ้งค่าซ่อมล่วงหน้า
5. มีการโทรให้มารับรถ / บริการรับส่งรถแก่ลูกค้า
6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 4 : ปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการู่เคาะฟันสิตรยนต์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในหน้าคำตอบของปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการู่เคาะฟันสิตรยนต์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| (1) ยี่ห้อของสีที่ใช้พ่นไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย | (2) คุณภาพของงานเคาะฟันสีต่ำ |
| (3) อายุการใช้งานของสีที่ใช้พ่นสั้น | (4) ราคาค่าซ่อมแพงเกินไป |
| (5) ไม่มีความสะดวกในการเดินทาง | (6) ผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพเรียบร้อย |
| (7) ผู้ให้บริการไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า | (8) สถานที่ไม่มีความสะอาดเรียบร้อย |
| (9) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย | (10) มีการนัดหมายไม่ตรงเวลา |
| (11) ไม่มีการแจ้งค่าซ่อมล่วงหน้า | (12) ไม่มีการโทรให้มารับรถ/บริการรับส่งรถแก่ลูกค้า |
| (13) อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายนพดล จิระธิตกุล
วัน เดือน ปีเกิด	12 พฤศจิกายน 2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2538
ประวัติการทำงาน	ปี 2539-2542 วิศวกร บริษัทสยามซินเท็คคอนสตรัคชัน(มหาชน) จำกัด ปี 2542-ปัจจุบัน วิศวกร อู่สูบinkerช่าง จังหวัดลำปาง