

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

หมายเลขแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ
เรื่อง
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าพร้อมรถยนต์ของธุรกิจบริการทำสีรถยนต์
ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ในหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าพร้อมรถยนต์ของธุรกิจบริการทำสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ดังนั้น
ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในเชิงวิชาการ
ต่อไป สำหรับข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการ ซึ่งจะไม่มีผล
กระทบใด ๆ ต่อท่าน และขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้มา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการและกิจการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความในช่องว่าง
ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1 หญิง

2 ชาย

2. อายุ

1 ไม่เกิน 30 ปี

2 31 – 40 ปี

3 41 – 50 ปี

4 51 – 60 ปี

5 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1 ประถมศึกษา

2 มัธยมศึกษา

3 อนุปริญญา

4 ปริญญาตรี

5 สูงกว่าปริญญาตรี

6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. ลักษณะของธุรกิจบริการทำสีรถยนต์
- ₁ เจ้าของคนเดียว ₂ หุ้นส่วนกิจการ
- ₃ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. ระยะเวลาที่ท่านได้ดำเนินธุรกิจบริการทำสีรถยนต์
- ₁ น้อยกว่า 5 ปี ₂ 5 – 10 ปี ₃ 11 – 15 ปี
- ₄ 16 – 20 ปี ₅ มากกว่า 20 ปี
6. จำนวนเงินทุนหมุนเวียนต่อเดือนในการดำเนินธุรกิจบริการทำสีรถยนต์ของท่าน
- ₁ น้อยกว่า 10,000 บาท ₂ 10,000 – 20,000 บาท ₃ 20,001 – 30,000 บาท
- ₄ 30,001 – 40,000 บาท ₅ มากกว่า 40,000 บาท
7. จำนวนพนักงานทั้งหมดในธุรกิจของท่าน
- ₁ น้อยกว่า 6 คน ₂ 6 – 10 คน ₃ 11 – 15 คน
- ₄ 16 – 20 คน ₅ มากกว่า 20 คน
8. จำนวนรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการทำสีโดยเฉลี่ยต่อเดือน
- ₁ 1 – 5 คัน ₂ 6 – 10 คัน ₃ 11 – 15 คัน
- ₄ 16 – 20 คัน ₅ มากกว่า 20 คัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อขายรถยนต์ของธุรกิจบริการทำสีรถยนต์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความในช่องว่าง
ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

9. ท่านซื้อสีฟันรถยนต์เพื่อใช้ในธุรกิจของท่านจากที่ใดบ้าง
- ₁ ซื้อจากร้านตัวแทนจำหน่าย
- ₁₁ เป็นร้านประจำ
(โปรดระบุชื่อร้าน และจังหวัด)
-
- ₁₂ ไม่ใช่ร้านประจำ
(โปรดระบุชื่อร้าน และจังหวัด)
-

- ₂ ชื่อจากโรงงานผู้ผลิตสีพ่นรถยนต์โดยตรง
- ₂₁ เป็นโรงงานประจำ
(โปรดระบุชื่อร้าน และจังหวัด)
-
- ₂₂ ไม่ใช่โรงงานประจำ
(โปรดระบุชื่อร้าน และจังหวัด)
-
- ₃ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

10. เหตุผลที่ท่านซื้อสีพ่นรถยนต์จากร้านตัวแทนจำหน่าย หรือจากโรงงานในข้อ 9.

(เลือกตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ)

- ₁ อยู่ใกล้ศูนย์บริการทำสีรถยนต์ของท่าน จึงติดต่อได้สะดวก
- ₂ มีสีพ่นรถยนต์ให้เลือกหลายยี่ห้อ หลายประเภทตามความต้องการ
- ₃ ยี่ห้อที่มีชื่อเสียง มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของลูกค้าที่มาทำสีรถยนต์
- ₄ มีราคาที่เหมาะสม สามารถต่อรองราคาได้
- ₅ มีการให้เครดิตการชำระเงิน
- ₆ ได้รับสีพ่นรถยนต์ที่ต้องการใช้ทันที ไม่ต้องเสียเวลา/สั่งจองเป็นเวลานาน
- ₇ มีบริการส่งสินค้าถึงที่หากมีการสั่งซื้อจำนวนมาก
- ₈ มีความน่าเชื่อถือ และมีชื่อเสียงที่ดีในการจำหน่ายสีพ่นรถยนต์
- ₉ มีการอบรมความรู้ต่าง ๆ เป็นประจำ เช่น ความรู้เกี่ยวกับชนิด/ประเภทของสีพ่นรถยนต์
วิธีการทำสีรถยนต์ เป็นต้น
- ₁₀ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

11. โดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งท่านซื้อสีพ่นรถยนต์แต่ละประเภทในปริมาณเท่าใด

- ₁ สีสำเร็จรูปที่ใช้พ่นได้ทันที
- ₁₁ ขนาดกระป๋อง 1/4 แกลลอน จำนวน กระป๋อง
- ₁₂ ขนาดแกลลอน จำนวน แกลลอน
- ₂ แม่สีสำหรับนำไปผสมใช้เอง
- ₂₁ ขนาดกระป๋อง 1/4 แกลลอน จำนวน กระป๋อง
- ₂₂ ขนาดแกลลอน จำนวน แกลลอน
- ₃ อื่น ๆ (โปรดระบุ) จำนวน

12. โดยเฉลี่ยแล้วท่านซื้อสีพ่นรถยนต์เพื่อใช้ในกิจการของท่านบ่อยมากน้อยเพียงใด

- ₁ ปีละครั้ง ₂ ปีละ 2-3 ครั้ง ₃ เดือนละครั้ง
₄ เดือนละ 2-3 ครั้ง ₅ เดือนละมากกว่า 3 ครั้ง

13. โดยเฉลี่ยแล้วท่านเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อสีพ่นรถยนต์แต่ละครั้งเป็นจำนวนเท่าใด

- | สีสำเร็จรูปที่ใช้พ่นได้ทันที | แม่สีสำหรับนำไปผสมใช้เอง |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ₁ ไม่เกิน 500 บาท | <input type="checkbox"/> ₁ ไม่เกิน 500 บาท |
| <input type="checkbox"/> ₂ 501 - 1,000 บาท | <input type="checkbox"/> ₂ 501 - 1,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> ₃ 1,001 - 2,000 บาท | <input type="checkbox"/> ₃ 1,001 - 2,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> ₄ 2,001 - 3,000 บาท | <input type="checkbox"/> ₄ 2,001 - 3,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> ₅ มากกว่า 3,000 บาท | <input type="checkbox"/> ₅ มากกว่า 3,000 บาท |

14. ใครบ้างที่มีส่วนช่วยท่านในการตัดสินใจซื้อสีพ่นรถยนต์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ₁ ตัดสินใจด้วยตนเอง ₂ ลูกค้าที่มาใช้บริการทำสีรถยนต์
₃ ผู้แทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์/เจ้าของร้าน ₄ ผู้ประกอบการธุรกิจพ่นสีรถยนต์ที่รู้จักกัน
₅ เพื่อน/ญาติพี่น้อง ₆ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
ที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้ารถยนต์ของธุรกิจบริการทำสิบลยนต์**

โปรดพิจารณาว่าในการเลือกซื้อสินค้ารถยนต์ ท่านให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใดบ้าง
แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านหลังแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

3.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับการให้ความสำคัญ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
16. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
16.1 ครายี่ห้อสินค้ามีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับกัน อย่างแพร่หลาย					
16.2 สินค้ามีคุณภาพและยี่ห้อตรงตามความต้องการของลูกค้า (เจ้าของรถ)					
16.3 สินค้ามีหลายประเภทให้เลือกซื้อตามความต้องการ อาทิ เช่น สีสำเร็จรูปที่ใช้พ่นได้ทันที แม่สีสำหรับผสมใช้เอง สีแห้งเร็ว สีแห้งช้า สีเมทัลลิก สีเหลือบมุก เป็นต้น					
16.4 สินค้าแต่ละประเภทมีหลายยี่ห้อและหลายเกรดให้เลือก					
16.5 สินค้ามีครบทุกเจดสีให้เลือกตามความต้องการ					
16.6 สินค้าได้รับมาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.)					
16.7 มีการรับประกันสินค้า					
16.8 สินค้ามีเพียงพอตามที่ต้องการและได้รับสินค้าทันทีโดยไม่ต้อง รอคอยเป็นเวลานาน					
16.9 การมีสินค้านวัตกรรมใหม่ที่ได้พัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น กว่าเดิมออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง					
16.10 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
17. ปัจจัยด้านราคา					
17.1 สินค้าแต่ละยี่ห้อ/ชนิดมีหลายระดับราคาให้เลือก					
17.2 สินค้าแต่ละยี่ห้อ/ชนิดมีใบแสดงราคาที่ชัดเจน					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับการให้ความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
17.3 สินค้ามีราคาสมเหตุสมผล และใกล้เคียงกับร้านอื่นๆ					
17.4 สามารถต่อรองราคาสินค้าได้					
17.5 การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนมีการปรับขึ้นราคาสินค้า					
17.6 การให้เครดิตการชำระเงิน					
17.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
18. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
18.1 ตั้งอยู่ในทำเลที่ไป-มาได้สะดวก					
18.2 ป้ายชื่อมีขนาดใหญ่ สังเกตเห็นได้ง่าย					
18.3 มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ					
18.4 การจัดให้มีที่จอดรถที่สะดวก เพียงพอ และปลอดภัย					
18.5 การจัดตกแต่งสถานที่ได้อย่างสวยงาม สะอาด และสว่าง					
18.6 การจัดให้มีป้ายบอกกลุ่มสินค้าที่ชัดเจนมองเห็นง่าย					
18.7 การจัดวางสินค้าอย่างเป็นระเบียบ แยกออกเป็นหมวดหมู่ตามประเภท/ชนิด/ยี่ห้อของสินค้า					
18.8 มีระบบการเก็บรักษาสินค้าไว้ในสถานที่เก็บ หรือโกดังสินค้าที่ได้มาตรฐาน (เช่น ไม่ร้อนจัด เย็นจัด เป็นต้น) เพื่อให้สินค้าอยู่ในสภาพที่ดีไม่เสื่อมสภาพได้ง่าย					
18.9 การบริการส่งของ/สั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์					
18.10 การบริการส่งสินค้าถึงที่ กรณีที่ซื้อสินค้าจำนวนมาก					
19. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
19.1 การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
19.2 การแนะนำบอกต่อให้ซื้อสินค้าจากบุคคลอื่น					
19.3 การจัดส่งเอกสารระบุนรายละเอียดของสินค้า (แค็ตตาล็อก) ส่งถึงที่ทำงานของลูกค้า					
19.4 การมีเอกสารระบุนรายละเอียดของสินค้าที่ชัดเจนเข้าใจง่าย					
19.5 การแจ้งให้ทราบถึงสินค้านำใหม่อยู่เสมอ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับการให้ความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
19.6 การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอคอย กรณีที่สินค้าบางรายการไม่มีในสต็อก					
19.7 การมีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ					
19.8 การมีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่ซื้อคราวละมาก ๆ					
19.9 การจัดรายการส่งเสริมการตลาดอยู่เสมอ อาทิเช่น การจัดรายการลด แลก แจก แถม จับฉลากชิงรางวัล เป็นต้น					
19.10 การมีพนักงานขายมาแนะนำหรือเสนอขายสินค้า					

3.2 ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ระดับการให้ความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
20. ความสุภาพและเป็นกันเองของเจ้าของร้านและพนักงาน					
21. การเป็นตัวแทนจำหน่ายที่เก่าแก่ที่ให้บริการมานาน					
22. การเป็นตัวแทนจำหน่ายที่มีชื่อเสียงรู้จักกันอย่างแพร่หลาย					
23. การบริหารจัดการร้านค้าตัวแทนจำหน่าย โดยผู้ที่มีประสบการณ์ยาวนานในวงการสีฟันรถยนต์					
24. การที่ตัวแทนจำหน่ายหรือ โรงงานผลิตสีทราบและเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบธุรกิจบริการทำสีรถยนต์					
25. การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการพ่นสีรถยนต์แต่ละประเภท โดยวิทยากรจากโรงงานผู้ผลิตโดยตรง					
26. การเป็นสินค้าซึ่งต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการผลิต					
27. ความต้องการของลูกค้าต่ออียี่ห้อและประเภทของสินค้า					
28. ภาวะเศรษฐกิจ อาทิเช่น ภาวะดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น					
29. สภาวะของธุรกิจบริการทำสีรถยนต์ เช่นมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นหรือลดลง					

ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ระดับการให้ความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
30. การแข่งขันด้านราคาและคุณภาพของสินค้า					
31. การแข่งขันด้านการให้บริการของตัวแทนจำหน่ายสี่พ่นรถยนต์					
32. การแข่งขันด้านการให้บริการระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบริการทำสี่พ่นยนต์ด้วยกัน					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - นามสกุล นางพรรณณี โตวิชัย
- วัน เดือน ปีเกิด 6 ธันวาคม 2492
- ประวัติการศึกษา
- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสวนบุญโญภิรมย์ลำพูน
 - ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนรุจิเสวีวิทยา กรุงเทพฯ
 - ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประสบการณ์ทำงาน
- พ.ศ. 2516 - 2522 เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่
 - พ.ศ. 2522 - 2530 สมุหบัญชีธนาคารเอเชีย จำกัด สาขาป่าซาง จังหวัดลำพูน
 - พ.ศ. 2531 - 2533 สมุหบัญชีธนาคารเอเชีย จำกัด สาขาจังหวัดเชียงใหม่
 - พ.ศ. 2533 - ปัจจุบัน เจ้าของผู้จัดการ ร้านสมบุญพานิช อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน