



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปักชัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่
 คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหามัณฑิต
 (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเห็น หรือข้อเท็จจริงที่ตรงกับท่านมากที่สุด ผู้ศึกษา
 ขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายเอกรินทร์ สุทธิโพธิ์สุวรรณ
 รหัส 4540383

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเองมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 51 - 60 ปี

5. 61 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. พนักงานบริษัทเอกชน

3. ประกอบกิจการส่วนตัว

4. เกษตรกร

5. อื่นๆ (ระบุ).....

4. รายได้ของครอบครัว (ต่อเดือน)

1. ต่ำกว่า 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

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. น้อยกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเองมากที่สุด

6. รถยนต์ของท่านมีอายุการใช้งานมาแล้วกี่ปี
1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. 1-3 ปี
3. 3-5 ปี 4. มากกว่า 5 ปี
7. ท่านตรวจเช็ครถยนต์โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
1. 1-2 ครั้ง 2. 3-4 ครั้ง
3. 5 ครั้งขึ้นไป
8. ท่านมีค่าใช้จ่ายในการตรวจเช็คต่อครั้งประมาณเท่าใด
1. ต่ำกว่า 500 บาท 2. 500 - 1,000 บาท
3. 1,001 - 2,000 บาท 4. 2,001 - 2,500 บาท
5. มากกว่า 2,500 บาท ขึ้นไป
9. ท่านมีอู่ซ่อมรถยนต์อิสระประจำในการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์หรือไม่
1. มี 2. ไม่มี
10. ทำไมท่านถึงใช้เลือกใช้บริการจากอู่ซ่อมรถยนต์อิสระ
1. คู่แข่งรู้จักกับเจ้าของหรือช่าง
2. ค่าแรงถูกกว่าศูนย์บริการ
3. ค่าอะไหล่ถูกกว่าศูนย์บริการ
4. ได้รับความสะดวกในการเดินทางมากกว่าไปศูนย์บริการ
5. อื่นๆ (ระบุ).....
11. นอกเหนือจากอู่ซ่อมรถยนต์อิสระท่านเคยใช้บริการที่ใดบ้าง (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ศูนย์ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์
2. อู่รับซ่อมเฉพาะอย่าง เช่น ร้านไดนาโม , ร้านยาง , ร้านแอร์
3. คาร์แคร์ , เซนส์โตร์ เช่น ร้านแม็กซ์ (Max) , ร้านบี - ควิก (B - Quick)
4. อื่นๆ (ระบุ).....
12. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อู่ซ่อมรถยนต์อิสระมากที่สุด
1. ตัวท่านเอง 2. บุคคลในครอบครัว
3. เพื่อน 4. อื่นๆ (ระบุ).....
13. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอู่ซ่อมรถยนต์อิสระจากแหล่งใดมากที่สุด
1. แผ่นพับ, ใบปลิว 2. นิตยสารรถยนต์
3. ป้ายโฆษณา 4. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
5. วิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น 6. บุคคล(เช่นคำแนะนำ/เพื่อน/คนรู้จัก/...)
7. อื่นๆ (ระบุ).....
14. หลังจากใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์อิสระแล้วท่านพอใจหรือไม่
1. พอใจมาก 2. พอใจ 3. ไม่พอใจ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัด
เชียงใหม่

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ ตามระดับความสำคัญที่ท่านใช้ในการพิจารณา

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ชื่อเสียงของผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ					
2. การให้บริการอย่างครบวงจร					
3. การใช้อะไหล่ของแท้ตามมาตรฐาน					
4. การซ่อมบำรุงได้ถูกต้องตรงตามจุดที่มีปัญหา					
5. การรับประกันงานที่ซ่อมบำรุง					
6. การให้บริการนอกสถานที่					
7. การให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
ด้านราคา					
8. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับงานซ่อมบำรุงนั้นๆ					
9. มีการประเมินราคาให้ทราบล่วงหน้า					
10. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับผู้ซ่อมรถยนต์ประเภทอื่นๆ					
11. มีป้ายบอกราคาค่าแรงสำหรับงานซ่อมบำรุงพื้นฐานให้ทราบชัดเจน(ค่าแรงเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง,ถอดสลักยาง,เปลี่ยนที่ปิดน้ำฝน เป็นต้น)					
ด้านสถานที่					
12. จำนวนสาขาของผู้ซ่อมรถยนต์					
13. ผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ สะอาด มีการจัดวางอุปกรณ์เป็นระบบ					
14. ความสะอาดของห้องน้ำ					
15. อยู่ใกล้บ้าน/สถานศึกษา/สถานที่ทำงาน					
16. พื้นที่จอดรถ-รับรถยนต์มากเพียงพอ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
17. การให้ส่วนลดราคา					
18. การแจกของสมนาคุณ					
19. การทำบัตรสมาชิก/หรือทำบัตรสมาชิกร่วมกับร้านค้าอื่น					

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20. บริการให้คำแนะนำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี					
21. รับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต					
22. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ (เนื่องจากมีความสนิทสนมกับเจ้าของกิจการ)					
ด้านบุคลากร					
23. ช่างซ่อมบำรุงมีความรู้เชี่ยวชาญ					
24. อธิบายไมตรีของพนักงาน ช่างซ่อม					
25. ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างท่านกับเจ้าของ ซ่อมรถยนต์อิสระ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ					
26. มีป้ายบอกทิศทางและป้ายหน้าร้านที่ชัดเจน ทำให้ ให้หาง่าย					
27. บริเวณสถานที่โดยรอบสะอาดและตกแต่ง สวยงาม					
28. ห้องรับรองลูกค้ากว้างขวาง สะอาด และมีสิ่ง อำนวยความสะดวก					
ด้านกระบวนการ					
29. มีกระบวนการรับรถยนต์ที่มาใช้บริการด้วย ความรวดเร็ว					
30. กำหนดระยะเวลาการซ่อมหรือบำรุงรักษาที่ เหมาะสม					
31. ส่งมอบรถยนต์ตรงเวลา					
32. มีกระบวนการซ่อมรถยนต์ด้วยเครื่องมือทันสมัย					
33. มีความสะอาดและระมัดระวังในการดูแล รักษา					

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ** นายเอกรินทร์ สุทธิโพธิ์สุวรรณ
- วัน เดือน ปีเกิด** 3 มกราคม 2523
- ประวัติการศึกษา**
- สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมปลาย Mt. Gravatt State High School Brisbane Australia ปีการศึกษา พ.ศ. 2538
 - สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต จาก The University of Queensland Australia ปีการศึกษา พ.ศ. 2541
 - สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตร Hospitality Management จาก The University of Queensland Australia ปีการศึกษา พ.ศ. 2541
- ประวัติการทำงาน**
- พนักงานต้อนรับร้านอาหาร The Royal Thai Orchid Restaurant ปี พ.ศ. 2537 – 2538
 - เจ้าของกิจการร้านอาหาร Red Chilli Thai Restaurant ปี พ.ศ. 2539 – 2542
 - เจ้าของกิจการร้านซัสมงคลการช่าง ปี พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน
 - ประธานกรรมการ Asia Top Rich Co. Ltd. พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน