



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

16. ชนิดของอะไหล่ที่ท่านต้องการเปลี่ยน

..... (1) อะไหล่แท้

..... (2) อะไหล่เทียม

..... (3) อะไหล่เก่า หรืออะไหล่มือสอง

..... (4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถจักรยานยนต์ในการเลือกใช้บริการ
ร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านจำหน่ายอุปกรณ์และ
ซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์อย่างไร

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของร้านจำหน่าย อุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญ น้อยที่สุด	สำคัญ น้อย	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ มาก	สำคัญ มากที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. ชื่อเสียงของร้านเป็นที่รู้จักกันทั่วไป					
2. ยี่ห้อของอะไหล่ที่ใช้					
3. คุณภาพของงานซ่อมบำรุง					
4. ความหลากหลายของการให้บริการ					
5. มีบริการตรวจสอบสภาพรถจักรยานยนต์ก่อนส่งมอบ					
6. อายุการใช้งานของอะไหล่หรือรถจักรยานยนต์ หลังการซ่อมบำรุง					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาซ่อมสมเหตุสมผล					
2. ราคาซ่อมต่ำกว่าคู่แข่ง					
3. ราคาซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง					
4. มีการให้เครดิต/ใช้บัตรเครดิตชำระเงิน					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

All rights reserved

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของร้านจำหน่าย อุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญ น้อยที่สุด	สำคัญ น้อย	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ มาก	สำคัญ มากที่สุด
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ที่ทำงาน					
2. สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ที่พักอาศัย					
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกในการเดินทาง					
4. สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถเพียงพอ					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านบุคคล					
1. ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2. ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม					
3. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ชี้แจงแจ่มใส					
4. ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการลูกค้า					
5. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
1. ข้อมูลการให้บริการครบถ้วน ทันสมัย					
2. ผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3. การมีคู่มือส่วนลด หรือสะสมแต้มคะแนน					
4. มีการโฆษณาทางสื่อ เช่น สื่อวิทยุ					
5. การให้ส่วนลดค่าบริการเป็นเงินสด					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทและแสงสว่างเพียงพอ					
2. มีห้องรับรองและห้องน้ำ					
3. สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย					
4. เป็นร้านที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพในการบริการ					
5. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของร้านจำหน่าย อุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญ น้อยที่สุด	สำคัญ น้อย	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ มาก	สำคัญ มากที่สุด
ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. มีป้ายบอกแผนของงานซ่อม					
2. เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ					
3. การแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบก่อนการซ่อม					
4. มีการนัดหมายตรงเวลา					
5. มีการให้บริการที่รวดเร็ว					
6. มีการโทรให้มารับรถ/บริการรับส่งรถแก่ลูกค้า					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 4 ภูมิลำเนา ระดับความรุนแรงของปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และ
ซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์

4.1 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์					
1. ชื่อเสียงของร้านไม่เป็นที่รู้จัก					
2. อะไหล่ที่ใช้ไม่มีชื่อ					
3. งานซ่อมไม่มีคุณภาพ					
5. ไม่มีบริการตรวจสอบสภาพรถจักรยานยนต์ก่อนส่งมอบ					
6. ไม่มีการรับประกันอายุการใช้งานของอะไหล่หรือ รถจักรยานยนต์หลังการซ่อมบำรุง					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

4.1 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ปัญหาด้านราคา					
1. ราคาค่าซ่อมไม่สมเหตุสมผล					
2. ราคาค่าซ่อมไม่ต่ำกว่าคู่แข่ง					
3. ราคาค่าซ่อมไม่ใกล้เคียงกับคู่แข่ง					
4. ไม่มีการให้เครดิต/ไม่ทำให้ช่างเครดิตในการชำระเงิน					
5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. สถานที่ให้บริการอยู่ไกลจากที่ทำงาน					
2. สถานที่ให้บริการอยู่ไกลจากที่พักอาศัย					
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกในการเดินทาง					
4. สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ					
5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านบุคคล					
1. ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย					
2. ผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ อ่อนน้อม					
3. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
4. ผู้ให้บริการไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า					
5. ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน					
6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด					
1. ให้ข้อมูลการบริการไม่ครบถ้วน และไม่ทันสมัย					
2. ผู้ให้บริการให้คำแนะนำไม่ถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ					
3. ไม่มีคู่มือส่วนลด หรือสะสมแต้มคะแนน					
4. ไม่มีโฆษณาทางสื่อ เช่น สื่อวิทยุ					
5. ไม่มีการให้ส่วนลดบริการเป็นเงินสด					
6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

4.1 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. อาคารถ่ายเทไม่ดีและแสงสว่างไม่เพียงพอ					
2. ไม่มีห้องรับรองและห้องน้ำ					
3. สถานที่ไม่มีความสะอาดเรียบร้อย					
4. เป็นร้านที่ไม่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพในการบริการ					
5. ไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย					
6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านกระบวนการ					
1. ไม่มีป้ายบอกแผนของงานซ่อม					
2. เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่สะดวกต่อการเลือกใช้บริการ					
3. ไม่มีการแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบก่อนการซ่อม					
4. ไม่มีการนัดหมายที่ตรงเวลา					
5. การบริการไม่รวดเร็ว					
6. ไม่มีการโทรให้มารับรถ/ไม่มีบริการรับส่งรถให้แก่ลูกค้า					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

4.2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการบริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายเชิดชัย หุยากรณ์	
วัน เดือน ปีเกิด	10 ตุลาคม 2522	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเทพศิรินทร์
	พ.ศ.2544	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์ในการทำงาน	ปัจจุบัน	เจ้าของธุรกิจ “ร้านชัยวัฒน์กัลการ” จังหวัดสมุทรสาคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved