



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเลขที่.....

## เรื่อง

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก  
ในการเลือกใช้บริการรถเช่าในจังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ  
รถบรรทุกในการเลือกใช้บริการรถเช่าในจังหวัดสมุทรสาคร

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อธุรกิจบริการรถเช่าในจังหวัด

2. ความหมายของคำศัพท์ต่างๆที่ใช้ในแบบสอบถามฉบับนี้เพื่อความเข้าใจ

รถบรรทุก หมายถึง รถที่จดทะเบียนตาม พรบ. ขนส่ง โดยมีน้ำหนักบรรทุกรวมอุปกรณ์  
เกิน 1,600 กิโลกรัมขึ้นไป ส่วนใหญ่จะเป็นรถที่จดทะเบียนเป็น 70- สำหรับประกอบการรถบรรทุก  
ไม่ประจำทาง และ 80- สำหรับประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล

3. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มี  
ผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการรถเช่าในจังหวัด  
สมุทรสาคร โดยผู้วิจัย ใช้สำหรับหาข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพ  
ความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะเก็บไว้เป็นความลับ คำตอบจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของท่านแต่  
ประการใด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบคำถามในครั้งนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

นายวรยุทธ มาลากรอง

นักศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ สำหรับผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการนำรถเข้าซ่อมและได้เคยใช้  
บริการงานซ่อมเคาะพ่นสีเท่านั้น**

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

**ตอนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านดำรงตำแหน่งใดในสถานประกอบการที่ท่านอยู่
  - เจ้าของประกอบการ
  - ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ
  - ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง
  - ผู้จัดการฝ่ายการเงินหรือบัญชี
  - อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
2. สถานประกอบการของท่านมีรถบรรทุก จดทะเบียนแบบใดบ้าง และจำนวนกี่คัน(โปรดระบุ)  
แบบไม่ประจำทาง (ป้ายเหลือง ขึ้นต้นด้วย 70-XXXX) .....คัน  
แบบส่วนบุคคล (ป้ายดำ ขึ้นต้นด้วย 80-XXXX) .....คัน
3. รถบรรทุกภายในสถานประกอบการของท่านส่วนใหญ่เป็นรถบรรทุกประเภทใด
  - หกล้อเล็ก เช่น HINO FC , ISUZU NPR
  - หกล้อใหญ่ และสิบล้อรวมถึงรถสิบล้อสองล้อด้วย
  - รถพ่วง(หมายถึง รถที่มีลักษณะบรรทุกสินค้าเป็นสองตอน)
  - รถกึ่งพ่วง(หมายถึง รถหัวลากสินค้า)
  - อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
4. สาเหตุส่วนใหญ่ที่ท่านนำรถเข้าซ่อม
  - รถผู้พัง
  - รถเฉี่ยวชน
  - เปลี่ยนอะไหล่รถส่วนต่างๆที่เสียเท่านั้น
  - อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รถของท่านส่วนใหญ่มีการทำประกันภัยการซ่อมหรือไม่

- ไม่มี
- มี เป็นประกันภัยประเภท (โปรดระบุ).....

6. ในการนำรถเข้าซ่อมของท่านส่วนใหญ่ใครเป็นผู้ชำระค่าซ่อม

- สถานประกอบการจ่ายเอง
- บริษัทประกันภัยจ่ายให้
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. รายได้จากการประกอบการของกิจการของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- ไม่เกิน 1,000,000 บาท
- 1,000,001 – 10,000,000 บาท
- 10,000,001 – 20,000,000 บาท
- 20,000,001 บาท ขึ้นไป

8. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ชาย
- หญิง

9. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ไม่เกิน 20 ปี
- 21-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

10. อายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบันในสถานประกอบการของท่านคือ

- ไม่เกิน 1 ปี
- 1 - 5 ปี
- 6 - 10 ปี
- 11 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะฟันสี

11. ปัจจัยต่อไปนี้ มีความสำคัญต่อท่านในการตัดสินใจเลือกใช้ธุรกิจบริการอู่เคาะฟันสี มาก-น้อย เพียงใด

ข้อ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
		สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด
1	<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.1	ชื่อเสียงของอู่เป็นที่รู้จักทั่วกัน					
1.2	ยี่ห้อสีที่ใช้					
1.3	คุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม					
1.4	มีบริการลากรถเข้าอู่					
1.5	มีการรับประกันสี					
2	<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
2.1	มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน					
2.2	มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ					
2.3	ราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง					
2.4	มีการให้เครดิตหรือใช้บัตรเครดิตในการชำระเงิน					
2.5	มีการให้ผ่อนชำระค่าซ่อม					
3	<b>ปัจจัยด้านสถานที่</b>					
3.1	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านสำนักงาน					
3.2	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์					
3.3	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางเว็บไซต์					
3.4	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านตัวแทน เช่น บริษัทประกันภัยต่างๆ					
3.5	ความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม					

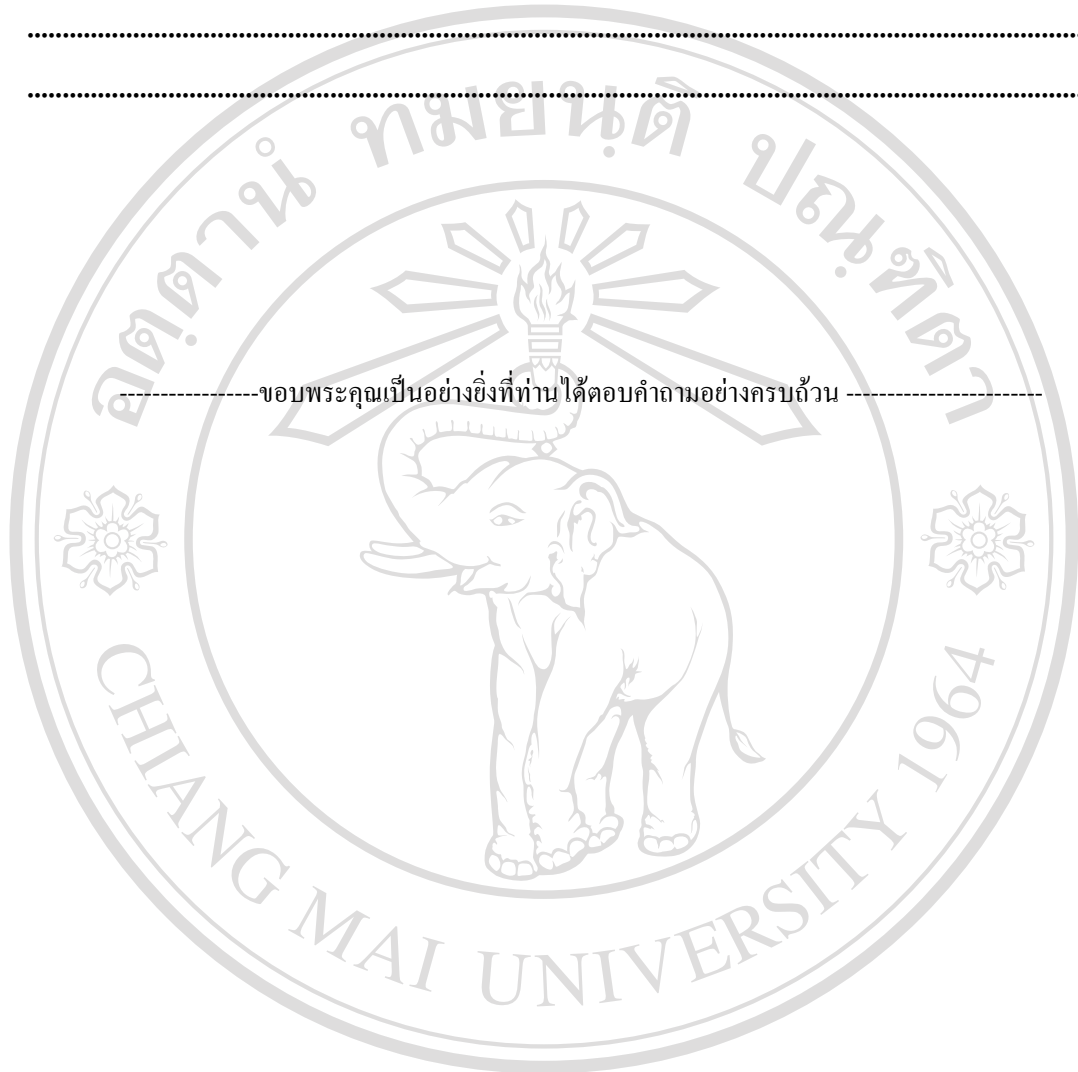
ข้อ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
		สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด
<b>4</b>	<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย</b>					
4.1	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยใช้ป้ายโฆษณาหรือ แจกแผ่นพับโฆษณา ตามสถานประกอบการ					
4.2	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ					
4.3	มีพนักงานขายแนะนำการบริการที่สถานประกอบการ ของท่าน					
4.4	มีเว็บไซต์สำหรับติดต่อ และโฆษณาประชาสัมพันธ์					
<b>5</b>	<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
5.1	พนักงานพุดจาไพเราะ และมีบุคลิกภาพที่ดี					
5.2	พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการ เคาะฟันสีที่ดี					
5.3	พนักงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้					
5.4	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
<b>6</b>	<b>ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
6.1	สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย					
6.2	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย					
6.3	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ					
6.4	มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด					
6.5	เป็นอยู่ซ่อม ในเครือประกันภัยบริษัทต่างๆ					
<b>7</b>	<b>ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>					
7.1	ความรวดเร็วในการติดต่อสอบถามและการรับบริการ					
7.2	ความรวดเร็วในการเคาะฟันสี					
7.3	ความถูกต้องในการให้ข้อมูล เช่น ระยะเวลาการซ่อม ราคาค่าซ่อม					
7.4	ความถูกต้องในการเคาะฟันสี ตรงกับความต้องการ					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อธุรกิจบริการลูกค้า

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายวรยุทธ์ มาลากรอง

วัน เดือน ปีเกิด

5 เมษายน 2521

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ภาควิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
เกษตร คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอม  
เกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2545

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน เป็นผู้จัดการทั่วไป  
บริษัท โอเวอร์แลนด์กรุ๊ป จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved