



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

( ) ศูนย์บริการ ( ) อู่ซ่อมรถ

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้า  
ในจังหวัดพะเยา เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการศึกษาขอขอบพระคุณ ในความร่วมมือของทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบ  
แบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เป็นจริงและเหมาะสมกับท่านมากที่สุด

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. 20 - 30 ปี 2. 31 - 40 ปี 3. 41 - 50 ปี 4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

 1. โสด 2. สมรส 3. หย่า 4. อื่น ๆ ระบุ.....

4. การศึกษา

 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษา / ปวช. 3. ปวส./ อนุปริญญา 4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. อื่น ๆ ระบุ.....

5. อาชีพ

 1. รับราชการ 2. พนักงานบริษัท 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4. ธุรกิจส่วนตัว 5. เกษตรกรรม 6. นักเรียน/นักศึกษา 7. ไม่ได้ทำงาน 8. อื่น ๆ ระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 1. ไม่เกิน 15,000 บาท 2. 15,001 – 30,000 บาท 3. 30,001 – 45,000 บาท 4. 45,001 – 60,000 บาท 5. 60,001 บาทขึ้นไป

7. สาเหตุส่วนใหญ่ที่ท่านนำรถยนต์เข้าอู่ซ่อมรถยนต์
1. เข้าตรวจเช็คตามกำหนด (ระยะทาง, เวลา)
2. ช่อมหรือเปลี่ยนอะไหล่ในส่วนที่มีปัญหาในการขับขี่
3. รถยนต์ประสบอุบัติเหตุ/รถยนต์เกิดการক্ষung .....
4. อื่นๆ (โปรดระบุ)
8. อายุการใช้งานของรถยนต์ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน
1. น้อยกว่า 1 ปี  2. 1-5 ปี
3. 6-10 ปี  4. มากกว่า 10 ปี
9. รถยนต์ของท่านมีการทำประกันภัยการช่อมหรือไม่
1. ไม่มี  2. มี เป็นประกันภัยประเภท (โปรดระบุ) .....
10. ในการนำรถยนต์เข้าช่อมของท่านส่วนใหญ่ ใครเป็นผู้ชำระค่าช่อม
1. ท่านจำเอง  2. บริษัทประกันภัยจ่ายให้
3. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกอู่ช่อมรถ

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญมากน้อยเพียงใดต่อการตัดสินใจเลือกอู่ช่อมรถของผู้ใช้รถยนต์

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ</b>					
1. ปัจจัยด้านวัสดุที่ใช้					
- อะไหล่ที่ใช้เป็นของแท้และมีคุณภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ยี่ห้อของสีที่ใช้ในการช่อมสีรถยนต์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ปัจจัยด้านความปลอดภัย					
- มีการรักษาทรัพย์สินภายในรถยนต์ขณะช่อมรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- มีการรักษาสภาพรถยนต์ของลูกค้าให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์เหมือนเดิม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- มีการรับประกันคุณภาพอะไหล่ที่เปลี่ยน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- มีการรับประกันคุณภาพงานช่อมสี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การมีบริการลากรถยนต์เข้าอู่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การมีรถยนต์ให้ใช้ขณะช่อม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ชื่อเสียง ภาพลักษณ์และผลงานของอู่ช่อมรถยนต์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
6. ความเหมาะสมและชัดเจนของราคาค่าซ่อม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. มีอะไหล่หลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. มีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือมีการให้เครดิต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. มีการบริการผ่อนชำระค่าซ่อม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการบริการ</b>					
11. จำนวนศูนย์บริการหรืออู่ซ่อมรถยนต์ในเครือเดียวกัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการทางโทรศัพท์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการทางเว็บไซต์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ความสะดวกในการติดต่อผ่านตัวแทน เช่น บริษัทประกันภัยต่างๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถยนต์เข้าซ่อม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
16. การประชาสัมพันธ์ โดยใช้ป้ายโฆษณาหรือแจกแผ่นพับรายการส่งเสริมการขาย ตามสถานประกอบการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. มีการให้สิทธิหรือส่วนลดแก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. มีพนักงานแนะนำบริการแก่ท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. มีการแจกของแถมหรือของขวัญ เช่น คู่มือล้างรถฟรี, ปากกา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
20. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและพูดจาไพเราะ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. พนักงานซ่อมมีความรู้และความชำนาญในการซ่อม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. พนักงานสามารถให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ลูกค้าได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
24. สถานประกอบการมีความสะอาดเรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถยนต์ที่เข้ามาใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. มีห้องรับรองสะดวกสบายทันสมัยและห้องน้ำที่สะอาด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. ให้บริการซ่อมรถยนต์แก่บริษัทประกันภัยต่างๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>					
29. ความรวดเร็วในการติดต่อสอบถามและการรับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. ความรวดเร็วในการซ่อมรถยนต์หรือเคาะพ่นสี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. ความถูกต้องในการวิเคราะห์ปัญหาก่อนทำการซ่อม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. ความถูกต้องในการให้ข้อมูล เช่น ระยะเวลาในการซ่อม ราคาซ่อม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการของศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งจาก  
ผู้ผลิตรถยนต์และอู่ซ่อมรถยนต์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นายจิรพงษ์ อินโต
วัน เดือน ปีเกิด	18 มีนาคม 2517
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2534 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนดอกคำใต้วิทยาคม จังหวัดพะเยา พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (การบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพมหานคร
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2538 – ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายส่งออก บริษัทอิเทอร์นัลเอ็นเตอร์ไพรส์จำกัด