



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถ
เอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ
(Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษา ปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้
รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี

ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณทุกท่านในการเสียสละเวลาตอบคำถามนี้จนครบทุกข้อ
เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยข้อมูลและความคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับ และจะ
ไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านและกิจการของท่านแต่ประการใด ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้เพื่อ
เป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นางสาวปัญชลีย์ ศิริเอก

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงหรือตรงกับความคิด
เห็นของท่านมากที่สุด

คำถามคัดกรองเพื่อแยกแบบสอบถาม

รถยนต์ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบันมีอายุการใช้งานเกิน 7 ปี หรือไม่ (นับตั้งแต่ปีที่จดทะเบียนรถยนต์)

ใช่ ไม่ใช่ (ไม่ต้องตอบคำถามข้อต่อไป ขอบคุณค่ะ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21 – 30 ปี
 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี
 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- นักศึกษา รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบกิจการส่วนตัว
 เกษตรกร อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

- น้อยกว่าประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา / ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
 40,001 – 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

6. อายุการใช้งานรถยนต์ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน

- 7 - 10 ปี 11 - 14 ปี
 15 - 18 ปี 19 ปี ขึ้นไป

7. ประเภทรถยนต์ที่ท่านนำเข้ารับการตรวจสภาพ

- รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง(รถเก๋ง)
 รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้)
 รถยนต์ส่วนบุคคลกระบะบรรทุก

8. รถยนต์ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน

- เป็นของตนเอง ไม่ใช่ของตนเอง

9. ประเทศผลิตรถยนต์ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน

- รถยนต์ญี่ปุ่น (เช่น โตโยต้า , ฮีตซุซุ , ฮอนด้า , นิสสัน , มิตซูบิชิ , มาสด้า)
 รถยนต์ยุโรป และ อเมริกา (เช่น ฟอร์ด , เซฟโรเลต , บีเอ็มดับเบิลยู , เบนซ์ , วอลโว่)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ
 เลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี

คำแนะนำในการกรอกแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย (/) แสดงระดับความสำคัญของปัจจัย
 ทางการตลาด ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ปัจจัยต่างๆ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. มีความหลากหลายของการให้บริการ หรือ มีบริการเสริม เช่น ฝากชำระภาษี , รับทำประกันภัย , พรบ. เป็นต้น					
2. สถานตรวจสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
3. มีอุปกรณ์ในการตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก					
4. อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที					
5. มาตรฐานในการตรวจสภาพรถ เช่น ใช้เครื่องมือในการตรวจครบทุกชิ้น ตามที่กรมการขนส่งบังคับ, นำรถเข้าตรวจอย่างระมัดระวัง					

ปัจจัยต่างๆ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านราคา					
1.ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ					
2.มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม เช่น ค่าบริการฝากชำระภาษี , พรบ.					
3.มีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้					
4.แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
1.ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน					
2.ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้ขนส่ง					
3.ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานตรวจสภาพ					
4.มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ, พื้นที่ในการขับรถเข้าออกในการตรวจสภาพ					
5.เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์					

ปัจจัยต่างๆ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1.มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น ป้ายประกาศ ใบปลิว					
2.มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา แจกของกำนัล ฯลฯ					
3.มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ					
4.มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้าน หลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝากต่อทะเบียน					
5.มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปี และ พรบ.					
ปัจจัยด้านบุคคล					
1.เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสภาพรถ					
2.เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้					
3.เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพสามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังจากตรวจสภาพรถ					
4.เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พูดยาสุภาพอ่อนน้อม					
5.เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง					

ปัจจัยต่างๆ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1.เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ					
2.มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้างขวางและสะอาด					
3.มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย					
4.มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง					
5. มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์					
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
1.มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ					
2.ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว					
3.มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ					
4.มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ					
5.มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ					

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านส่วนประสม

การตลาดบริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านส่วนประสมการตลาดบริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ความคิดเห็นในด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์					
1. ไม่มีความหลากหลายในการให้บริการ เช่น รับชำระภาษี , พรบ.					
2. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสภาพ ไม่อยู่ในสถานะพร้อมใช้					
3. ใช้เครื่องมือในการตรวจสภาพไม่ครบทุกชิ้น หรือไม่ทำการตรวจจริง					
4. สถานตรวจสภาพไม่เป็นที่รู้จัก / ไม่น่าเชื่อถือ					
ความคิดเห็นด้านราคา					
1. ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ					
2. ค่าบริการและบริการเสริม เช่น ค่าฝากบริการชำระภาษี , พรบ. มีราคาไม่เหมาะสม					
3. ไม่มีใบเสร็จ แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆแก่ลูกค้า					
4. ไม่มีการแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง					
5. รูปแบบการชำระเงินมีให้เลือกน้อย					

ความคิดเห็นในด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความคิดเห็นด้านการจัดจำหน่าย					
1.สถานตรวจสภาพอยู่ไกลจากแหล่งชุมชน ไม่สะดวกในการเดินทาง					
2.สถานตรวจสภาพตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สามารถมองเห็นได้ง่าย					
3.สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ					
4.สถานที่ไม่สะอาดเรียบร้อย สกปรก					
ความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. ไม่มีรายการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาหรือให้ของแถม					
2. ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์					
3. ไม่มีการติดตามลูกค้า แจ้งเตือนเมื่อถึงวันครบกำหนดชำระเสียภาษีและ พรบ.					
ความคิดเห็นด้านบุคคล					
1.เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ ขาดความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสภาพรถ					
2.เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพไม่สามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังจากตรวจสภาพรถ					
3.พนักงานรับรถ และเจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ ให้บริการไม่ดี ไม่สุภาพต่อลูกค้า					
4.พนักงานรับรถเข้าตรวจไม่มีความซื่อสัตย์ เช่น หยิบฉวย ของบนรถลูกค้าโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต					
	ระดับความคิดเห็น				

ความคิดเห็นในด้านต่างๆ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความคิดเห็นด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1.สถานตรวจสภาพรถดูไม่น่าเชื่อถือ					
2. ไม่มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้างขวางและสะอาด					
3. ไม่มีป้ายบอกชื่อร้าน					
4. เกิดอุบัติเหตุระหว่างนำรถเข้าตรวจสภาพ เช่น รถตก หลุมตรวจ					
5. ไม่มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ มีสิ่งของในรถสูญหาย					
ความคิดเห็นด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ไม่มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ					
2. ไม่มีการอธิบายผลการตรวจหลังการตรวจสภาพ					
3. ไม่มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ					
4. ใช้ระยะเวลาการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้นนาน ค่าเช่า					

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม

ปัญชลิษฐ์ ศิริเอก

(ผู้ศึกษา)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวปัญชสิษฐ์ ศิริเอก
วัน เดือน ปีเกิด	24 มิถุนายน 2523
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน ตำแหน่ง เจ้าของกิจการ สถานตรวจสภาพรถเจริญสุข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved