



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร
ในการซื้ออย่างรถยนต์

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการสอบถามชุดนี้ จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการทำแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาในการทำแบบสอบถามชุดนี้ มา ณ ที่นี้

ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของ/ขับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ประเภทเก๋งตอนเดียวและเก๋งสองตอน

ใช่ ไม่ใช่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ

1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

1) ไม่เกิน 30 ปี 2) 31 - 40 ปี
 3) 41 - 50 ปี 4) 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1) โสด 2) สมรส
 3) หย่าร้าง / หม้าย 4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

1) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) พนักงานบริษัทเอกชน
 3) ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย 4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,000 - 30,000 บาท
 3) 30,001 - 45,000 บาท 4) 45,001 บาท ขึ้นไป

6. ระดับการศึกษา

- 1) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
 2) ระดับปริญญาตรี
 3) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

- 1) สองคน 2) สามคน
 3) สี่คน 4) ห้าคน
 5) หกคน 6) มากกว่าหกคน

ส่วนที่ 2 การซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สาเหตุที่ท่านซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ยางรถยนต์เดิมครบกำหนดเปลี่ยนตามที่คุณผู้ผลิตรระบุ
 2) ยางรถยนต์เดิมเสื่อมสภาพ เช่น ยางหมด ดอกยางสึก ยางแตก
 3) ต้องการใช้อย่างรถยนต์ยี่ห้อ/รุ่นใหม่ ที่มีคุณสมบัติดีกว่าเดิม
 4) ต้องการใช้อย่างรถยนต์ยี่ห้อ/รุ่นใหม่ที่กำลังได้รับความนิยม
 5) ต้องการเปลี่ยนเพื่อการตกแต่งรถยนต์
 6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของท่าน

- 1) ตนเอง 2) ครอบครัว
 3) เพื่อน 4) พนักงานขายหน้าร้าน
 5) ช่างซ่อมรถยนต์ 6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. วันที่ท่านมักจะไปเปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของท่าน

- 1) วันที่สะดวกวันไหนก็ได้ 2) วันทำงาน
 3) วันหยุดหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ 4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. เวลาที่ท่านนิยมไปเปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของท่าน

- 1) 7.00 – 12.00 น. 2) 12.01 – 17.00 น.
 3) 17.01 – 19.00 น. 4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ป้ายโฆษณา 2) โทรทัศน์/วิทยุ
 3) นิตยสาร/วารสาร 4) อินเทอร์เน็ต
 5) บุคคลที่รู้จัก 6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการซื้ออย่างรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภคใน
อำเภอเมืองสมุทรสาคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่าน

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน					
2. คุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน นุ่ม เงียบ ทนทาน)					
3. รูปลักษณ์ของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย)					
4. วัน เดือน ปี ที่ผลิต					
5. ความน่าเชื่อถือของตรา ยี่ห้อ ยางรถยนต์					
6. ความหลากหลายของตรา ยี่ห้อ ยางรถยนต์					
7. ความหลากหลายของประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ยางใหม่, ยางมือสอง)					
8. ขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก					
9. การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์)					
10. มีการให้บริการนอกสถานที่					
ด้านราคา					
1. ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ					
2. ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น					
3. ราคาต่อรองได้					
4. การชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น					

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก					
2. ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน					
3. ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ					
4. ร้านที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่					
5. ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย					
6. การสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instagram)					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. ส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด					
2. บริการตรวจเช็คลมยาง/สลับยางฟรีตลอดระยะรับประกัน					
3. บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์					
4. การแจกแถมของสมนาคุณ					
5. การจัดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคารโดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%)					
6. ป้ายแสดงราคาชัดเจน					
7. การจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, ไลน์					
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานสุภาพ นอบน้อมในการให้บริการ					
2. พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
3. จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ					
4. พนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ					

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ					
1. ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก					
2. ความรวดเร็วในการบริการ					
3. รับชำระค่าบริการรวดเร็ว					
4. การวิเคราะห์แจ้งปัญหาของงานมีความรวดเร็ว					
5. เวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ					
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ					
1. เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. การจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด					
3. การจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
4. การจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็นส่วน					
5. อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากร้านจำหน่ายและบริการยางรถยนต์ และตัวแทนผู้จำหน่ายยางรถยนต์ที่มีรูปแบบแฟรนไชส์แบบศูนย์ครบวงจร ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นปัญหาของท่าน

ใช่	ไม่ใช่	ปัญหา
		1. วัน เดือน ปี ที่ผลิตยางรถยนต์เก่าค้างเก็บ
		2. ตรายี่ห้อยางรถยนต์ที่จำหน่ายไม่น่าเชื่อถือ
		3. ไม่มีการรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์)
		4. ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ
		5. การรับชำระเงินเป็นเงินสดเท่านั้น
		6. สถานที่ตั้งร้านไม่ติดถนนใหญ่
		7. ไม่มีส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด
		8. ช่วงระยะรับประกัน ไม่มีบริการตรวจเช็คลม/สลับยางฟรี
		9. ไม่มีบริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อเมื่อเปลี่ยนยางรถยนต์ใหม่
		10. ขาดการจัดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคาร โดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%)
		11. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการและคำแนะนำต่างๆ
		12. การให้บริการมีความล่าช้า
		13. เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ทันสมัยเป็นมาตรฐาน
		14. สถานที่จอดรถไม่สะดวกและเพียงพอ
		15. ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม, อินเทอร์เน็ต, ห้องน้ำ เป็นต้น
		16. อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการซื้อขายรถยนต์จากร้านจำหน่ายและบริการยางรถยนต์และตัวแทนผู้จำหน่ายยางรถยนต์ที่มีรูปแบบแฟรนไชส์แบบศูนย์ครบวงจร

.....

.....

“ ผู้ศึกษา ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วยค่ะ ”

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นางสาวอรณิชา อนันต์โท

วัน เดือน ปีเกิด

4 กุมภาพันธ์ 2531

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2547

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนสตรีวัดระฆัง

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สาขาบริหารธุรกิจเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2552 – พ.ศ. 2553

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

บจ.พระราม3 สอนค้าคาร์ส สาขาสาธุประดิษฐ์

ปัจจุบัน ตำแหน่ง เจ้าของกิจการร้านราม่าการยาง

