

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ของ บริษัท ส.รุ่งเจริญกลการ จำกัด

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ของบริษัท ส. รุ่งเจริญ กลการ จำกัด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม การวิจัยครั้งนี้ข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอในภาพรวม และใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ของลูกค้า

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-30 ปี
3. 31-40 ปี 4. 40 ขึ้นไป

3. อาชีพ

1. นักเรียน / นักศึกษา 2. ค้าขาย
3. ธุรกิจส่วนตัว 4. บริษัทเอกชน

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท 2. 15,001-30,000 บาท
3. 30,001-45,000 บาท 4. 45,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ของลูกค้า

สำหรับผู้วิจัย

1. ใครเป็นผู้แนะนำให้ท่านมาใช้บริการ

1. สื่อโฆษณา 2. บริษัทประกันภัย
3. เพื่อนแนะนำ 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. สาเหตุที่ท่านมาซ่อมสีในครั้งนี้เพราะเหตุใด

1. ประกันจะหมดอายุ 2. เกิดอุบัติเหตุ
3. มีรอยขีดข่วน 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. รถยนต์ของท่านเป็นรถยนต์ประเภท

1. รถเก๋ง 2. รถปิกอัพ
3. รถแวน 4. รถตู้

4. ยี่ห้อของรถยนต์ที่ท่านนำมาใช้บริการ

1. BENZ 2. BMW
4. VOLVO 4. HONDA
5. TOYOTA 6. MITSUBISI
7. NISSAN 8. ISUZU
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ระยะเวลาขั้นตอนการเบิกอะไหล่

1. 1 วัน 2. 2 วัน
3. 5 วัน 4. มากกว่า 7 วัน

6. ระยะเวลารอในขั้นตอนการตรวจสอบความเสียหาย

1. 5 นาที 2. 10 นาที
3. 15 นาที 4. มากกว่า 15 นาที

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ของลูกค้า (ต่อ)

สำหรับผู้วิจัย

7. ระยะเวลาในการซ่อมรถยนต์แต่ละครั้งจะเสร็จภายในระยะเวลา

1. 1-2 วัน

2. 3-4 วัน

3. 1 เดือน

4. มากกว่า 1 เดือน

8. ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกหรือไม่

1. ใช่

2. ไม่ใช่

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านผลิตภัณฑ์						<input type="checkbox"/>
1. คุณภาพของสีหลังการซ่อม						<input type="checkbox"/>
2. คุณภาพของตัวถังรถยนต์หลังการซ่อม						<input type="checkbox"/>
3. ความเรียบร้อยของแผลหลังจากการซ่อม						<input type="checkbox"/>
4. สีที่พ่นตรงตามสีเดิม						<input type="checkbox"/>
5. การบริการส่งมอบรถยนต์						<input type="checkbox"/>
6. การรักษาความสะอาดภายในรถ						<input type="checkbox"/>
7. มีการแก้สีฟรี กรณีสีไม่ตรงตามเดิม						<input type="checkbox"/>
8. มีบริการล้างรถหลังการซ่อม						<input type="checkbox"/>
9. บริการนำดื่มน้ำให้กับลูกค้า						<input type="checkbox"/>
ด้านราคา						<input type="checkbox"/>
10. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพสีรถยนต์						<input type="checkbox"/>
11. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น						<input type="checkbox"/>
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย						<input type="checkbox"/>
12. ทำเลที่ตั้งของบริษัทสามารถหาได้ง่าย						<input type="checkbox"/>
13. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด						<input type="checkbox"/>
14. การลงโฆษณาในนิตยสารรถยนต์						<input type="checkbox"/>
15. มีการฝากแผ่นพับตามบริษัทประกันภัย						<input type="checkbox"/>
16. มีการแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านพนักงาน						<input type="checkbox"/>
17. บุคลิกภาพของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
18. มารยาทพนักงานขณะให้บริการ						<input type="checkbox"/>
19. การแต่งกายของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
ด้านกระบวนการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
20. มีการแจกบัตรคิวให้กับลูกค้า						<input type="checkbox"/>
21. อธิบายรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการซ่อมสี						<input type="checkbox"/>
22. มีการนัดรับรถตรงตามระยะเวลาที่กำหนด						<input type="checkbox"/>
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ						<input type="checkbox"/>
23. การตกแต่งห้องรับรองลูกค้ามีความสวยงาม						<input type="checkbox"/>
24. การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัท						<input type="checkbox"/>
25. ห้องน้ำมีความสะอาด						<input type="checkbox"/>
26. สภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม						<input type="checkbox"/>

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายยุทธพงษ์ ภิรมย์เขียว
วัน เดือน ปี สถานที่เกิด	วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2527 กรุงเทพมหานคร
ภูมิลำเนา	จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2546 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขา ช่างยนต์ วิทยาลัยการอาชีพบางแก้วฟ้า พ.ศ. 2548 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขา เทคนิคยานยนต์ วิทยาลัยการอาชีพบางแก้วฟ้า พ.ศ. 2550 ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขา การจัดการ อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ฝ่ายคอมพิวเตอร์รับเรื่องอุบัติเหตุ บริษัท ส.รุ่งเจริญกลการ จำกัด