

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามผู้ประกอบการ และแบบสอบถามผู้ใช้บริการ

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านเจ้าของข้อมูลส่วนตัวทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนารัฐกิจข้อมูลมรดกในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผลการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารัฐกิจข้อมูลมรดกในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยข้อมูลนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลเป็นภาพรวมเท่านั้น

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐานของข้อมูลมรดก

ตอนที่ 2 : กลยุทธ์การจัดการด้านต่าง ๆ (สภาพแวดล้อมภายในของข้อมูลมรดก)

ตอนที่ 3 : สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อข้อมูลมรดกของท่าน

ตอนที่ 4 : สภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับข้อมูลมรดกของท่าน

ตอนที่ 5 : ท่านต้องการพัฒนา/อบรมเพิ่มเติมให้แก่พนักงานในแต่ละด้านมากน้อยเพียงใด

ตอนที่ 6 : แนวทางแก้ไขปัญหา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่อนุเคราะห์ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวพศุภรักษ์ แดนสีแก้ว

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง

การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น
จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐานของอู่ซ่อมรถยนต์

1. ชื่ออู่ซ่อมรถยนต์ _____
2. ระยะเวลาตั้งแต่เปิดกิจการถึงปัจจุบัน _____ ปี
3. จำนวนพนักงานทั้งหมด โดยแยกเป็นฝ่ายช่าง จำนวน _____ คน ฝ่ายบัญชี
จำนวน _____ คน ฝ่ายสินค้า/อะไหล่ จำนวน _____ คน และอื่น ๆ จำนวน _____ คน

ตอนที่ 2 : กลยุทธ์การจัดการด้านต่าง ๆ (สภาพแวดล้อมภายในของอู่ซ่อมรถยนต์)

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าในปัจจุบันท่านใช้กลยุทธ์ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย
✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

กลยุทธ์ที่อู่ซ่อมรถยนต์ใช้อยู่ในปัจจุบัน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1. คุณภาพของงานซ่อม (ซ่อมได้ตรงจุด)					
2. ความพร้อมด้านอะไหล่					
3. มีการรับประกันคุณภาพอะไหล่					
4. เครื่องมือมาตรฐาน					
5. มีการใช้อุปกรณ์(เครื่องมือ เครื่องจักร) ที่มีเทคโนโลยีสูง					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
2. ด้านราคา					
1. ราคาถูก					
2. มีการผ่อนชำระ					
3. อะไหล่มีหลายระดับราคาให้เลือก					
4. ตั้งราคาอะไหล่/สินค้าอย่างเหมาะสม					
5. คิดค่าบริการตามความยากของการซ่อม					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ตอนที่ 2 : กลยุทธ์การจัดการด้านต่าง ๆ (สภาพแวดล้อมภายในของอู่ซ่อมรถยนต์)

กลยุทธ์ที่อู่ซ่อมรถยนต์ใช้อยู่ในปัจจุบัน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการรับประกันหลังการซ่อม					
2. มีการลดราคาในโอกาสพิเศษต่าง ๆ					
3. มีการสะสมแต้มแลกของรางวัล					
4. มีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ					
5. มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในช่วงเทศกาลสำคัญ					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)_____					
4. ด้านการบริการ					
1. บริการที่รวดเร็ว					
2. บริการได้ครบถ้วน					
3. ความสะอาดในการให้บริการ					
4. มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ					
5. มีความชัดเจนในรายละเอียดของใบเสร็จรับเงิน					
6. ให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)_____					
5. ด้านพนักงาน					
1. พนักงานแต่งกายชุดฟอร์ม					
2. พนักงานกระตือรือร้น, เอาใจใส่ปัญหาของลูกค้า					
3. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการซ่อม					
4. พนักงานมีอัธยาศัย, กิริยาที่เหมาะสม					
5. ความเพียงพอของพนักงาน					
6. พนักงานให้คำแนะนำอย่างละเอียด, เข้าใจง่าย					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)_____					

ตอนที่ 2 : กลยุทธ์การจัดการด้านต่าง ๆ (สภาพแวดล้อมภายในของอู่ซ่อมรถยนต์)

กลยุทธ์ที่อู่ซ่อมรถยนต์ใช้อยู่ในปัจจุบัน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านสภาพแวดล้อม					
1. ทำเลที่ตั้งของร้านใกล้แหล่งอุปโภคบริโภค ๆ					
2. ทำเลที่ตั้งของร้านใกล้แหล่งชุมชน/ธุรกิจ					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด, กว้างขวาง, เป็นระเบียบ					
4. มีสถานที่พักรับรองลูกค้าอย่างเพียงพอ					
5. มีการจัดตกแต่งสภาพแวดล้อมให้สวยงาม, สะดวกต่อการบริการ					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
7. ด้านการประชาสัมพันธ์					
1. มีการประชาสัมพันธ์ติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง					
2. มีป้ายบอกชื่อร้านชัดเจน					
3. มีเบอร์โทรติดต่อสะดวก					
4. มีการสนับสนุนการแข่งขันกีฬา					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ตอนที่ 3 : สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อผู้ประกอบการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าสภาพแวดล้อมภายนอกต่อไปนี้ส่งผลต่อผู้ประกอบการมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

สภาพแวดล้อมภายนอก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน (ราคาน้ำมัน, อัตราดอกเบี้ย)					
2. การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาพัฒนาประสิทธิภาพของรถยนต์ของค่ายรถยนต์ต่าง ๆ					
3. สภาพการเมืองและกฎหมายต่าง ๆ					
4. การเปิดผู้ประกอบการขึ้นมาใหม่เป็นจำนวนมาก					
5. การขึ้นราคาค่าอะไหล่ของตัวแทนจำหน่าย					
6. การส่งเสริมการตลาดของศูนย์บริการ					
7. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้รถยนต์ของผู้ใช้บริการ					

ตอนที่ 4 : สภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับข้อมูลรถยนต์ของท่าน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าปัญหาและอุปสรรคต่อไปนี้มีผลต่อข้อมูลรถยนต์ของท่านมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ปัญหาและอุปสรรค	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1. มีอะไหล่ไม่เพียงพอ					
2. เครื่องมือไม่มีมาตรฐาน					
3. อะไหล่ไม่มีคุณภาพ					
4. อะไหล่ไม่มีการรับประกัน					
5. ไม่มีเครื่องมือ, เครื่องจักรที่ทันสมัย					
6. ไม่มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยจัดการข้อมูล					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)_____					
2. ด้านราคา/การเงิน					
1. ราคาแพงกว่าร้านอื่น ๆ					
2. ไม่มีการผ่อนชำระ					
3. ไม่มีเงินทุนสำรองหมุนเวียน					
4. ไม่มีหลักทรัพย์ในการกู้ยืมเงิน					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)_____					
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด/การประชาสัมพันธ์					
1. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง					
2. ป้ายบอกชื่อร้านไม่ชัดเจน					
3. ไม่มีเบอร์โทรติดต่อ					
4. ไม่มีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ					
5. ไม่มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในช่วงเทศกาลสำคัญ					
6. ไม่มีการรับประกันหลังการขาย					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)_____					

ตอนที่ 4 : สภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับข้อมูลรถยนต์ของท่าน

ปัญหาและอุปสรรค	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านบริการ					
1. ใช้เวลาช้อนาน					
2. บริการได้ไม่ครบถ้วน					
3. ให้บริการไม่เป็นระบบ					
4. ให้บริการลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน					
5. ไม่มีการติดตามผลหลังการซ่อม					
6. ประเมินราคาไม่ถูกต้องและเปลี่ยนแปลงบ่อย					
7. ไม่มีรายละเอียดในใบเสร็จรับเงิน					
8. สถานที่ให้บริการไม่มีความสะอาด					
9. ไม่มีสถานที่พักรับรองลูกค้า					
10. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
5. ด้านพนักงาน					
1. พนักงานไม่มีความรู้, ความเชี่ยวชาญด้านการซ่อม					
2. พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น, เอาใจใส่ปัญหาของลูกค้า					
3. พนักงานแสดงกิริยาไม่เหมาะสม					
4. พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์					
5. พนักงานขาดระเบียบวินัย					
6. มีพนักงานไม่เพียงพอ					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ตอนที่ 5 : ท่านต้องการพัฒนา/อบรมเพิ่มเติมให้แก่พนักงาน (ช่าง) ในแต่ละด้านมากน้อยเพียงใด

5.1 คุณสมบัติของพนักงาน (ช่าง) ที่ท่านต้องการ

- ด้านวุฒิการศึกษา _____
- ด้านประสบการณ์ _____

5.2 การจัดการด้านพนักงาน (ช่าง)

- มีวิธีการคัดเลือกพนักงาน (ช่าง) อย่างไร

- วิธีการจ่ายค่าตอบแทน (จ่ายตามความสามารถ, จ่ายตามประสบการณ์, จ่ายตามวุฒิการศึกษา หรือ อื่น ๆ)

5.3 การพัฒนา/อบรมพนักงาน (ช่าง)

- ความถี่ในการฝึกอบรมพนักงาน (ช่าง) _____ ครั้ง/ปี
- วิธีการฝึกอบรมพนักงาน (ช่าง)

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านต้องการพัฒนา/อบรมเพิ่มเติมให้แก่พนักงาน (ช่าง) ของท่านในแต่ละข้อต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ทักษะในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระบบเครื่องยนต์					
1. การอ่านตำแหน่งโค้ดและหมายเลขเครื่องยนต์					
2. การถอด – ประกอบชิ้นส่วนของเครื่องยนต์					
3. การเปลี่ยนชิ้นส่วนระบบจุดระเบิด					
4. การเปลี่ยนชิ้นส่วนระบบฉีดน้ำมันเชื้อเพลิง					
5. การเปลี่ยนชิ้นส่วนระบบควบคุมไอเสีย					
6. การเปลี่ยนชิ้นส่วนระบบควบคุมการน็อคของเครื่องยนต์					
7. การเปลี่ยนชิ้นส่วนระบบระบายความร้อน					
8. การเปลี่ยนชิ้นส่วนระบบหล่อลื่น					
9. การตรวจสอบสภาวะการทำงานของเครื่องยนต์					
10. การใช้คู่มือซ่อมระบบเครื่องยนต์					
11. การวิเคราะห์ข้อบกพร่องระบบควบคุมเครื่องยนต์					
2. ระบบส่งกำลัง					
1. การอ่านตำแหน่งโค้ดและหมายเลขเกียร์					
2. การถอดประกอบเกียร์ธรรมดาและเกียร์อัตโนมัติ					
3. การตรวจสอบสภาวะการทำงานของเกียร์ธรรมดาและเกียร์อัตโนมัติ					
4. ขั้นตอนการเปลี่ยนน้ำมันเกียร์ธรรมดาและเกียร์อัตโนมัติ					
5. การใช้คู่มือซ่อม ระบบเกียร์ธรรมดาและเกียร์อัตโนมัติ					

ตอนที่ 5 : ท่านต้องการพัฒนา/อบรมเพิ่มเติมให้แก่พนักงาน (ช่าง) ในแต่ละด้านมากน้อยเพียงใด

ทักษะในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ระบบช่วงล่าง					
1. การเปลี่ยนชิ้นส่วนของระบบช่วงล่างแบบขับเคลื่อนล้อหน้า					
2. การเปลี่ยนชิ้นส่วนของระบบช่วงล่างแบบขับเคลื่อน 4 ล้อ					
3. การเปลี่ยนชิ้นส่วนของระบบบังคับเลี้ยว					
4. การเปลี่ยนชิ้นส่วนของระบบเบรค ABS					
5. การปรับระบบรักษาเสถียรภาพการทรงตัวของรถยนต์ (ESP)					
6. การเปลี่ยนชิ้นส่วนของระบบรองรับน้ำหนัก					
7. การถอด - ประกอบโช้คอัพ					
8. การถอด - ประกอบเพลาขับ					
9. การถอด - ประกอบลูกปืนล้อ					
10. การใช้คู่มือซ่อม ระบบช่วงล่าง					
11. การวิเคราะห์ข้อบกพร่องระบบเบรค ABS					
12. การวิเคราะห์ข้อบกพร่องระบบรักษาเสถียรภาพการทรงตัวของรถยนต์ (ESP)					
4. ระบบบำรุงรักษาในรถยนต์					
1. การตรวจวัดระดับน้ำหล่อเย็น และตรวจสอบความเข้มข้นของน้ำยาหม้อน้ำ					
2. ขั้นตอนการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเกียร์/ เฟืองท้าย					
3. การตรวจสอบและการเปลี่ยนสายพานราวลิ้น					
4. การตรวจสอบและการเปลี่ยนหัวเทียน					
5. การตรวจสอบและการเปลี่ยนสายพานรวม					
6. การตรวจสอบคันชัก คันส่งและยางดัดฝุ่น					
7. การใช้คู่มือการบำรุงรักษาในรถยนต์					

ตอนที่ 6 : แนวทางแก้ไขปัญหาที่พบ

1. ด้านผลิตภัณฑ์

2. ด้านราคา/การเงิน

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด/การประชาสัมพันธ์

4. ด้านบริการ

5. ด้านพนักงาน

ขอขอบคุณอย่างสูง ในความร่วมมือของท่าน

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผลการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยข้อมูลนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลเป็นภาพรวมเท่านั้น

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : ปัจจัยที่ในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่อนุเคราะห์ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวพศุภรักษ์ แดนสีแก้ว

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง

การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาธุรกิจของอู่ซ่อมรถยนต์ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่ออู่ซ่อมรถยนต์ที่ท่านใช้ซ่อมเครื่องยนต์และช่วงล่าง _____
2. อายุการใช้งานรถยนต์ที่ท่านใช้เป็นประจำ _____ ปี
3. ความถี่ในการใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ _____ ครั้ง/ปี
4. สิ่งที่ทำให้ท่านรู้จักอู่ซ่อมรถยนต์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. วิทยุ/โทรทัศน์	☐ 2. ป้ายโฆษณา	☐ 3. ใบปลิว
☐ 4. เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก	☐ 5. จากประสบการณ์ที่เคยใช้	☐ 6. งานประเพณีประจำปี
☐ 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____		
5. สาเหตุที่ทำให้ท่านไม่ใช้ศูนย์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. ราคาแพง	☐ 2. ใช้เวลานาน	☐ 3. ศูนย์บริการหายาก
☐ 4. ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ☐ 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____		
6. สาเหตุที่ทำให้ท่านเลือกใช้อู่ซ่อมรถยนต์แทนศูนย์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. ซ่อมได้ตรงกับปัญหา	☐ 2. ความพร้อมทางด้านการจัดหาอะไหล่
☐ 3. พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า	☐ 4. พนักงานมีความซื่อสัตย์
☐ 5. พนักงานมีอัธยาศัยดี	☐ 6. พนักงานมีความเชี่ยวชาญ
☐ 7. ราคาถูก	☐ 8. การบริการรวดเร็ว
☐ 9. เดินทางสะดวก	☐ 10. ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน
☐ 11. มีการจัดโปรโมชั่นที่ถูกต้อง	☐ 12. เพื่อน/บุคคลอื่นแนะนำ
☐ 13. อู่ซ่อมรถยนต์มีความน่าเชื่อถือ ☐ 14. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____	

7. ในอนาคตท่านจะกลับมาใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ดังกล่าวอีกหรือไม่
- ☐ 1. มาใช้บริการอีก
- ☐ 2. ไม่มาใช้บริการอีก
8. สาเหตุที่ทำให้ท่านจะไม่มาใช้บริการที่อยู่ซ่อมรถยนต์(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ซ่อมไม่ตรงกับปัญหา | ☐ 2. ไม่มีความพร้อมทางด้านการจัดหาอะไหล่ |
| ☐ 3. พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า | ☐ 4. พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ |
| ☐ 5. พนักงานไม่มีอัธยาศัยดี | ☐ 6. พนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญ |
| ☐ 7. ราคาแพง | ☐ 8. ไม่มีส่วนลด |
| ☐ 9. การบริการล่าช้า | ☐ 10. ห่างจากบ้าน/ที่ทำงาน |
| ☐ 11. ไม่มีการจัดโปรโมชั่นที่ถูกต้อง | ☐ 12. ไม่มีการติดตามผลหลังการซ่อม |
| ☐ 13. อยู่ซ่อมรถยนต์ไม่มีความน่าเชื่อถือ | ☐ 14. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____ |
9. หากอยู่ซ่อมรถยนต์มีข้อเสนอพิเศษให้แก่ผู้มาใช้บริการ ท่านสนใจข้อเสนอใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1. บัตรส่วนลด สำหรับค่าอะไหล่/ค่าบริการ
- ☐ 2. จัปฉลากชิงรางวัล
- ☐ 3. สะสมแต้มแลกของรางวัล
- ☐ 4. แจกของชำร่วย
- ☐ 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

ตอนที่ 2 : ปัจจัยในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าปัจจัยต่อไปนี้ผลต่อการเลือกใช้อู่ซ่อมรถยนต์ของท่านมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ซ่อมได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. ความเพียงพอของอะไหล่ที่นำมาให้บริการ					
3. ความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์					
4. มีการใช้อุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีสูง					
5. ใช้อะไหล่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน					
6. ใช้อะไหล่ที่มีการรับประกัน					
7. ใช้เครื่องมือที่มีมาตรฐาน					
8. โดยรวมด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้อู่ซ่อมรถยนต์มากน้อยเพียงใด					
2. ด้านราคา					
1. ราคาถูก					
2. อะไหล่มีหลายระดับราคาให้เลือก					
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ					
4. ความเหมาะสมของราคาสินค้า					
5. มีการผ่อนชำระ					
6. โดยรวมราคามีผลต่อการเลือกใช้อู่ซ่อมรถยนต์มากน้อยเพียงใด					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. ท่าเลที่ตั้งของร้าน					
2. ใกล้แหล่งอุปโภคบริโภค					
3. ใกล้แหล่งชุมชน/ธุรกิจ					
4. โดยรวมช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้อู่ซ่อมรถยนต์มากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 2 : ปัจจัยในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการลดราคาในโอกาสพิเศษต่าง ๆ					
2. มีการสะสมแต้มแลกของรางวัล					
3. มีการจับฉลากชิงรางวัล					
4. มีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ (หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น, ใบบลิว, วิทยุ เป็นต้น)					
5. มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในช่วงเทศกาลสำคัญ					
6. มีการรับประกันหลังการใช้บริการ					
7. มีบริการเสริม เช่น เติมน้ำมัน					
8. โดยรวมการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์มากน้อยเพียงใด					
5. ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ให้บริการรวดเร็ว					
2. ให้บริการได้ครบถ้วน					
3. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ					
4. ระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ					
5. ความสะอาดในการให้บริการ					
6. ความปลอดภัยของรถยนต์หลังการใช้บริการ					
7. มีการตรวจเช็คเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก					
8. มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ					
9. มีความชัดเจนในรายละเอียดของใบเสร็จรับเงิน					
10. ให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน					
11. มีการนัดหมายลูกค้า					
12. วิเคราะห์ปัญหาได้ตรงจุด					
13. ประเมินราคาอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
14. มีการติดต่อลูกค้ารับรถ					
15. มีการติดตามผลหลังการซ่อม					

ตอนที่ 2 : ปัจจัยในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. โดยรวมกระบวนการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อู่ซ่อมรถยนต์มากน้อยเพียงใด					
6. ด้านพนักงาน					
1. การแต่งกายชุดฟอร์ม ทำให้น่าเชื่อถือ					
2. พนักงานกระตือรือร้น และสนใจในปัญหาของลูกค้า					
3. พนักงานมีความรู้ด้านรถยนต์เป็นอย่างดี					
4. พนักงานมีอัธยาศัยยนอบน้อม, กิริยาท่าทางเหมาะสม					
5. พนักงานให้คำแนะนำอย่างละเอียดและเข้าใจง่าย					
6. พนักงานมีความสุภาพเป็นกันเองในการให้บริการ					
7. พนักงานทำงานเสร็จตามเวลาที่นัดหมาย					
8. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการซ่อม					
9. พนักงานมีความซื่อสัตย์					
10. พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่					
11. ความเพียงพอของพนักงานที่ให้บริการ					
12. ให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังซ่อม					
13. โดยรวมพนักงานมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อู่ซ่อมรถยนต์มากน้อยเพียงใด					
7. ด้านสภาพแวดล้อม					
1. สถานที่บริการสะอาด					
2. บริเวณที่ให้บริการสะดวกในการใช้บริการ					
3. บริเวณที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ, อากาศถ่ายเท					
4. บริเวณที่ให้บริการจัดทางเข้าออกสะดวก					
5. บริเวณที่ให้บริการมีพื้นที่กว้างขวาง, เป็นระเบียบ					
6. ความเพียงพอของสถานที่พักผ่อนขณะรอรับรถ					
7. การจัดวางสินค้า/อะไหล่ ภายในร้านเป็นระเบียบ					
8. อยู่ติดถนนสายหลัก					

ตอนที่ 2 : ปัจจัยในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. สภาพแวดล้อม เช่น มีการจัดตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม สะดวกต่อการบริการ					
11. อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคง ปลอดภัย					
12. โดยรวมสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ มากน้อยเพียงใด					
8. ด้านประชาสัมพันธ์					
1. มีเบอร์โทรติดต่อ ทำให้สะดวกในการติดต่อสื่อสาร					
2. มีการประชาสัมพันธ์ติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง					
3. มีป้ายบอกชื่อร้านชัดเจน					
4. โดยรวมการประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์มากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 3: ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ท่านต้องการให้อยู่ซ่อมรถยนต์ปรับปรุงเรื่องใดมากที่สุด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ราคาสินค้า ☐ 2. ค่าบริการ ☐ 3. การบริการของพนักงาน
☐ 4. บรรยากาศภายในร้าน ☐ 5. การประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักมากกว่าปัจจุบัน
☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

2. ท่านได้แนะนำให้บุคคลใดบ้างมาใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ที่ท่านใช้บริการเป็นประจำ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. เพื่อน/ คนรู้จัก ☐ 2.ญาติ ☐ 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณอย่างสูง ในความร่วมมือของท่าน

ภาคผนวก ข

Job description

Job description

ตำแหน่ง	หน้าที่
ผู้จัดการ (เจ้าของกิจการ)	บริหาร ดูแลและควบคุมการดำเนินงานภายในกิจการ
พนักงานฝ่ายสินค้า/อะไหล่	จัดเก็บ, สั่งซื้อ จ่ายอะไหล่ให้ช่าง และขายสินค้าหน้าร้าน
พนักงานบัญชี/การเงิน	จัดทำใบเสร็จรับเงิน, ทำบัญชีรายรับ/รายจ่าย, ทำบัญชีคุมสินค้า/อะไหล่ และรับ-จ่ายเงิน
ช่าง	รับรถหน้าร้าน, ตรวจเช็คปัญหา, แจ้งความเสียหายแก่พนักงานฝ่ายสินค้า/อะไหล่ และซ่อมตามใบสั่ง