



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์  
ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จังหวัดสมุทรสาคร) ทั้งนี้คำตอบที่ได้จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านที่ให้ข้อมูลในครั้งนี้

คำถามเพื่อการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม

ก. ท่านใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในเขตบางบอน จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นประจำหรือไม่  
 1. ใช่  2. ไม่ใช่ (ไม่ต้องทำข้อต่อไปขอขอบคุณครับ)

ข. ท่านเป็นเจ้าของรถยนต์ที่นำเข้ามาใช้บริการ หรือ ไม่  
 1. ใช่  2. ไม่ใช่ โปรดระบุว่าเจ้าของรถยนต์มีส่วนเกี่ยวข้องกับใครกับท่าน.....

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องหน้าตัวเลือกที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ  
 1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  
 1. ต่ำกว่า 21 ปี  2. 21 – 30 ปี  
 3. 31 – 40 ปี  4. มากกว่า 40 ปี
3. สถานภาพ  
 1. โสด  2. สมรส  
 3. หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย  2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.  
 3. อนุปริญญา หรือ ปวส.  4. ปริญญาตรี  
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพอะไร
- [ ] 1. ธุรกิจส่วนตัว [ ] 2. พนักงานบริษัทเอกชน
- [ ] 3. พนักงานรัฐบาล [ ] 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- [ ] 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน
- [ ] 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท [ ] 2. ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท
- [ ] 3. ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท [ ] 4. สูงกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2: พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร  
คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องหน้าตัวเลือกที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว

7. ท่านมีรถยนต์กี่คัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [ ] 1. จำนวน 1 คัน [ ] 2. จำนวน 2 คัน
- [ ] 3. จำนวน 3 คัน [ ] 4. มากกว่า 3 คันขึ้นไป
8. ปกติท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [ ] 1. ล้างรถ และ/หรือดูดฝุ่นภายในรถยนต์
- [ ] 2. ซัดและเคลือบสีรถยนต์
- [ ] 3. ซัด, ฟอก, เคลือบเบาะหนัง
- [ ] 4. ทำความสะอาดห้องเครื่อง
- [ ] 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
9. ปกติท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์จากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [ ] 1. ร้านที่ทำธุรกิจดูแลรักษารถยนต์อย่างเดียว
- [ ] 2. ร้านที่อยู่ในบริเวณปั้มน้ำมัน
- [ ] 3. ร้านที่ทำธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ควบคู่กับการจำหน่ายอุปกรณ์อื่น ๆ
- [ ] 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
10. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ประมาณกี่ครั้งต่อเดือน
- [ ] 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน [ ] 2. จำนวน 1 ครั้ง/เดือน
- [ ] 3. จำนวน 2 ครั้ง/เดือน [ ] 4. จำนวน 3 ครั้ง/เดือน
- [ ] 5. มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน
11. ท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ในวันใดมากที่สุด
- [ ] 1. วันจันทร์ – วันศุกร์ [ ] 2. วันเสาร์
- [ ] 3. วันอาทิตย์
12. ปกติท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ในช่วงเวลาใดมากที่สุด
- [ ] 1. 8.00 – 12.00 น. [ ] 2. 12.01 – 16.00 น.
- [ ] 3. 16.01 – 20.00 น. [ ] 4. 20.01 – 24.00 น.

13. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ของท่าน โดยเฉลี่ยต่อครั้ง

1. ต่ำกว่า 100 บาท

2. ระหว่าง 100 – 200 บาท

3. ระหว่าง 201 – 300 บาท

4. ระหว่าง 301 – 400 บาท

5. มากกว่า 400 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 3 โปรดระบุความต้องการต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน

กรุงเทพมหานคร โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความสำคัญของท่าน (กรุณา ตอบ

ทุกข้อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) ทำความสะอาดได้ทั่วถึง					
(2) สามารถบริการได้ครั้งละหลาย ๆ คัน					
(3) ความระมัดระวังในการล้างรถ					
(4) มีบริการด้านอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ เป็นต้น					
(5) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถของท่าน					
(6) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) ราคาค่าบริการต่อครั้ง					
(2) ราคาสมาชิก					
(3) ราคาของบริการเสริมต่าง ๆ					
(4) ราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน					
(5) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
(2) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
(3) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร					
(4) การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น					
(5) สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต					
(6) การลดราคา					
(7) มีบริการรับ-ส่ง รถที่มาใช้บริการ					
(8) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่บ้าน					
(2) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน					
(3) ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า					
(4) ความสะดวกในการเดินทาง					
(5) ความสะดวกในการจอดรถ					
(6) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน					
(7) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) การทักทายต้อนรับเมื่อท่านเข้าไปในร้าน					
(2) ระยะเวลาในการรอรับบริการ					
(3) การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี					
(4) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน					
(5) มีการให้บริการที่รวดเร็ว					
(6) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง					
(7) มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า					
(8) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ					
(9) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) ความรู้และความชำนาญของพนักงาน					
(2) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์					
(3) อธิบายและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน					
(4) พนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม					
(5) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
(6) พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
(7) ความซื่อสัตย์ของพนักงาน					
(8) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
(9) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัยด้านกายภาพ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) ความสะอาดของสถานที่ และห้องน้ำ					
(2) การตกแต่งสถานที่					
(3) บริเวณที่รอรับรถติดแอร์ เย็นสบาย					
(4) บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน					
(5) การเปิดเพลงเบา ๆ ภายในร้าน					
(6) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม(กาแฟ) บริการ					
(7) สถานที่ที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย					
(8) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย					
(9) ความมีชื่อเสียงของร้าน					
(10) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 4: ปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร  
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ปัญหา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) ปัญหาล้างรถไม่สะอาด					
(2) ปัญหารถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ					
(3) ปัญหาเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย					
(4) ปัญหาเรื่องราคาค่าบริการแพงเกินไป					
(5) ปัญหาเรื่องการเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก					
(6) ปัญหาเรื่องไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า					
(7) ปัญหาเรื่องพนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม					

ปัญหา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(8) ปัญหาเรื่องไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการสำเร็จ					
(9) ปัญหาเรื่องไม่ได้รับตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
(10) ปัญหาเรื่องสถานที่ให้บริการไม่สะอาด ไม่เรียบร้อย					

ข้อเสนอแนะอื่น เพื่อปรับปรุงการให้บริการของธุรกิจดูแลรักษารถยนต์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

๙๙ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ ๙๙



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายสมโพธิ ไวทะยะพานิช

วัน เดือน ปี

3 กุมภาพันธ์ 2525

ประวัติการศึกษา

วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต(ภาคเครื่องกล) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร  
ปีการศึกษา 2548

ประวัติการทำงาน

2548-2551 บริษัท เซ็งไท่ บราสแวร์ จำกัด(ประเทศไทย)  
2551-ปัจจุบัน หจก. พี.อาร์.จักรกลการเกษตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved