



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม**เรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการรถเช่า
ในจังหวัดเชียงใหม่**

คำชี้แจง ด้วยผู้ศึกษาต้องการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อประโยชน์ในการนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพของผู้ให้บริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้กรอกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอแสดงความขอบคุณต่อท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

นาย ธนวิทย์ นาทีพย์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร รุ่นที่ 10
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถาม

แบ่งเป็น 3 ส่วน โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่กำหนดของแต่ละตอน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลในการให้บริการรถเช่า
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถเช่าใน
จังหวัดเชียงใหม่
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 18 – 29 ปี () 2. 30 – 39 ปี () 3. 40 – 49 ปี
 () 4. 50 – 59 ปี () 5. มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพการสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- () 1. มัธยมปลาย หรือต่ำกว่า () 2. ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า
 () 3. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า () 4. ปริญญาโท หรือสูงกว่า

5. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 () 3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () 4. นักเรียน / นักศึกษา
 () 5. อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ สถาปนิก เป็นต้น
 () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ

6. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 2. 10,001 - 20,000 บาท
 () 3. 20,001 - 30,000 บาท () 4. 30,001 - 40,000 บาท
 () 5. มากกว่า 40,000 บาท () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ

7. ท่านมีภูมิลำเนาจากแหล่งใด

- () 1. ภาคเหนือ () 2. ภาคกลาง () 3. ภาคอีสาน
 () 4. ภาคใต้ () 5. ต่างประเทศ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลในการให้บริการรถเช่า

1. จำนวนวันที่ท่านมักใช้บริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

- () 1. 1 วัน () 2. 2 วัน () 3. 3 วัน
 () 4. 4 วัน () 5. 5 วัน
 () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. ท่านเคยใช้บริการเช่ารถในจังหวัดเชียงใหม่มาแล้วกี่ครั้งในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมา

- () 0. ไม่เคย () 1. 1 ครั้ง () 2. 2 ครั้ง
 () 3. 3 ครั้ง () 4. 4 ครั้ง () 5. 5 ครั้ง
 () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. ประเภทของรถยนต์ที่ท่านมักเลือกเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. รถเก๋งขนาดเล็ก (ต่ำกว่า 1700 ซีซี) () 2. รถเก๋งขนาดกลาง (1701 – 2500 ซีซี)
 () 3. รถเก๋งขนาดใหญ่ (สูงกว่า 2500 ซีซี) () 4. รถกระบะแบบสองตอน
 () 5. รถกระบะขับเคลื่อน 4 ล้อ () 6. รถอเนกประสงค์ (Suv)
 () 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. สัรยนต์ที่ท่านต้องการเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

- () 1. บรอนซ์ () 2. ขาว () 3. ดำ
 () 4. ทอง () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านใช้บริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่จากผู้ให้บริการประเภทใดมากที่สุด

- () 1. ผู้ประกอบการต่างชาติ () 2. ผู้ประกอบการท้องถิ่น
 () 3. ไม่มีรายใดเป็นประจำ () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านมักจะเช่ารถในจังหวัดเชียงใหม่ด้วยวิธีใด

- () 1. เข้าไปเช่ายังสถานที่ให้เช่า () 2. โทรไปเพื่อจองหรือติดต่อเช่ารถ
 () 3. จองเป็นแพ็คเกจกับบริษัททัวร์ หรือสถานที่พัก
 () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการเช่ารถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ในวันใด

- () 1. วันทำงานปกติ (จันทร์ – ศุกร์) () 2. วันเสาร์ – อาทิตย์
 () 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์ หรือวันเทศกาลสำคัญ () 4. ไม่แน่นอน

8. ท่านมีการเปรียบเทียบราคาเช่าก่อนการใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่หรือไม่

- () 1. มี () 2. ไม่มี

9. ท่านสะดวกในการชำระค่าเช่ารถในจังหวัดเชียงใหม่ด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เงินสด () 2. บัตรเครดิต () 3. เช็ค

() 4. โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านอยากให้สถานประกอบการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่มีบริการเสริมอื่นๆ อะไรบ้าง นอกเหนือจากการให้เช่ารถแต่เพียงอย่างเดียว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ไม่ต้องการให้มีบริการเสริมอื่นใดทั้งสิ้น
- () 2. รับจอง / ขายตัวเครื่องบิน
- () 3. จัดโปรแกรมทัวร์
- () 4. รับจองสถานที่พัก / ห้องอาหาร
- () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านรู้จักร้านเช่ารถในจังหวัดเชียงใหม่จาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| () 1. เว็บไซต์ / อินเทอร์เน็ต | () 2. ป้ายโฆษณา |
| () 3. วิทยุ / โทรทัศน์ | () 4. นิตยสาร / วารสารต่างๆ |
| () 5. หนังสือพิมพ์ | () 6. จากการแนะนำของคนรู้จัก |
| () 7. แผ่นพับ / ใบปลิว | () 8. สติกเกอร์ติดรถ |
| () 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อและประเมินว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อการเลือกเช่ารถในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมากน้อยเพียงใด แล้วกรูณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่มีผลต่อการเลือกที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 1 คะแนน คือ มีผลน้อยที่สุด
- 2 คะแนน คือ มีผลน้อย
- 3 คะแนน คือ มีผลปานกลาง
- 4 คะแนน คือ มีผลมาก
- 5 คะแนน คือ มีผลมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product)					
1. มีรถหลายประเภทให้เลือกใช้					
2. เป็นรถรุ่นใหม่					
3. มีอุปกรณ์เสริมภายใน เช่น ระบบนำทาง (GPS Navigator) ,เบาะนั่งสำหรับเด็ก (Baby Seat)					
4. เงื่อนไขประกันภัย					
5. สีของรถเช่ามีความหลากหลายให้เลือก					
6. รถมีสมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. ราคาเช่าสามารถต่อรองได้					
2. ราคาเช่าต้องถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น					
3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า					

ปัจจัย	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
5. อัตราค่าล่วงเวลาในการส่งคืนไม่เหมาะสม เช่น ราคาสูง ปิดเศษชั่วโมง					
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. สถานประกอบการเช่ารถตั้งอยู่ย่านธุรกิจ ทำให้สะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ					
2 มีศูนย์บริการรถเช่าหลายสาขา และกระจายอยู่ทั่วประเทศ					
3. เวลาเปิด-ปิดของสถานประกอบการบริการรถเช่าสามารถยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม					
4. สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง เช่น Call Centre โรงแรม บริษัท ทัวร์ อีเมลล์ และเว็บไซต์ ทำให้สะดวก และสามารถติดต่อรถเช่าได้ตลอดเวลา					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีส่วนลดในการเช่าให้เมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน					
2. ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับผู้เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season)					
3. แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกกับของขวัญ หรือส่วนลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้					
4. การจัดกิจกรรมหรือมอบของรางวัลในโอกาสพิเศษ หรือเทศกาลสำคัญให้แก่ลูกค้า					

ปัจจัย	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
5. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ นามบัตรและเว็บไซต์ เป็นต้น					
6. มีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า เช่น เว็บไซต์ของร้านรถเช่า					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People)					
1. ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่าของพนักงาน					
2. มารยาทการสื่อสารของพนักงาน					
3. การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า					
4. บุคลิกภาพของพนักงาน เช่น แนะนำตัว กล่าวทักทายลูกค้า					
5. ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทางของพนักงานแก่ลูกค้า					
6. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน					
6. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)					
1. ชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ					
2. ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่น มีใบจดทะเบียนการค้า ใบจดทะเบียนพาณิชย์					
3. ลูกค้าสามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในร้านรถเช่าว่าจะได้รับรถเช่าตรงกับที่ได้จองไว้					
4. มีป้ายแสดงข้อความต้อนรับ หรือป้ายชื่อของลูกค้าเมื่อเดินทางมารับรถ					

ปัจจัย	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
5. ผู้ให้เช่าสวมใส่เครื่องแบบของร้านรถเช่า และมีป้ายชื่อพนักงาน					
6. มีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย เช่น ติดตั้งเครื่อง GPS Tracker เพื่อตามรถยนต์หากสูญหาย หรือถูกขโมยไปได้					
7. กระบวนการให้บริการ (Process)					
1. มีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าแก่ลูกค้า เช่น พนักงานรับ-ส่งรถเขียนเอกสารรอลูกค้าก่อนแล้ว ลูกค้าเพียงแค่นั่งรอเท่านั้น					
2. ขั้นตอนในการชำระค่าบริการและวางเงินมัดจำมีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น มีเครื่องรูดบัตรเครดิตนอกสถานที่					
3. มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า					
4. หากรถเช่าเกิดอุบัติเหตุมีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน และตรวจสอบได้ เช่น มีการประเมินราคาที่ชัดเจนจากทางศูนย์ซ่อมรถยนต์ เป็นต้น					
5. การบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด เช่น ไม่ขออนุมัติวงเงินบัตรเครดิตลูกค้าเกินค่าบริการจริง เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ท่านเคยประสบปัญหาจากการใช้บริการรถเช่าจากสาเหตุดังต่อไปนี้ว่ามากน้อยเพียงใด โดยให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับของปัญหาที่ได้พบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product)

- () 1. รถเช่าไม่มีความหลากหลายให้เลือก
- () 2. รถเช่าเป็นรถรุ่นเก่า
- () 3. ไม่มีอุปกรณ์เสริมให้เช่า เช่น ระบบนำทาง (GPS Navigator)
- () 4. รถเช่าไม่มี พรบ. หรือประกันภัย
- () 5. ไม่สามารถเลือกสีของรถเช่าได้
- () 6. สมรรถนะของรถเช่าไม่ดีไม่เหมาะสมที่จะนำมาให้เช่า เช่น รถไม่มีดอกยาง
- () 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ปัญหาด้านราคา (Price)

- () 1. ราคาเช่าไม่สามารถต่อรองได้
- () 2. ราคาเช่าแพงกว่าผู้ให้เช่าอื่น
- () 3. ราคาสูงเกินไปไม่เหมาะสมกับคุณภาพรถ
- () 4. ผู้ให้เช่าเรียกเก็บเงินมัดจำค่าเช่ารถสูงมากจนเกินไป เช่น แพงกว่าผู้ให้เช่าอื่น
- () 5. เรียกเก็บค่าล่วงเวลาสูงหรือไม่มีความยืดหยุ่น
- () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

- () 1. สถานประกอบการหายาก ไม่อยู่ในแหล่งธุรกิจ
- () 2. ไม่มีสาขากระจายทั่วประเทศ เช่น ไม่สามารถคืนรถเช่าที่ต่างจังหวัดได้
- () 3. เวลาเปิด - ปิดของสถานประกอบการไม่สะดวกต่อการใช้บริการรถเช่า
- () 4. การติดต่อจองรถไม่สะดวก เช่น ไม่สามารถจองผ่านเว็บไซต์หรือโทรศัพท์
- () 5. ไม่มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ
- () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

- () 1. ไม่มีการให้ส่วนลดหากเช่าหลายวัน
- () 2. ไม่มีการจัดโปรโมชั่นใหม่ๆ เช่น ลดราคาช่วงฤดูฝน
- () 3. ไม่มีคู่มือหรือส่วนลดหากเช่าครบตามจำนวนครั้งที่กำหนด
- () 4. ไม่มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างร้านเช่ารถและลูกค้า
- () 5. ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ให้ลูกค้าได้ทราบเมื่อมีการจัดการส่งเสริมการตลาด
- () 6. ขาดการประชาสัมพันธ์ร้านเช่าให้เป็นที่รู้จักกับลูกค้า
- () 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ปัญหาด้านบุคลากร (People)

- () 1. พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอต่อการให้ข้อมูลรถเช่า
- () 2. พนักงานไม่มีมารยาท หรือขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ
- () 3. พนักงานไม่มีความตรงต่อเวลาในการรับ-ส่งรถเช่า
- () 4. พนักงานไม่มีบุคลิกภาพในการแนะนำตัวหรือกล่าวทักทายลูกค้า
- () 5. พนักงานไม่มีความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวหรือเส้นทางการเดินทางที่จำเป็นต่อลูกค้า
- () 6. พนักงานไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
- () 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)

- () 1. ชื่อเสียงของผู้ให้เช่าไม่เป็นที่ยอมรับ
- () 2. ผู้ให้เช่าขาดความน่าเชื่อถือ เช่น ไม่มีการจดทะเบียนพาณิชย์
- () 3. ลูกค้าได้รถเช่าไม่ตรงกับหน้าเว็บไซต์ที่ได้ทำการจองไว้
- () 4. ไม่มีป้ายแสดงข้อความต้อนรับ หรือป้ายชื่อลูกค้าเมื่อเดินทางมารับรถ
- () 5. ไม่มีเครื่องแต่งกายของร้านเช่าหรือป้ายชื่อของพนักงาน
- () 6. ขาดการติดตั้งเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อรถเช่า เช่น GPS Tracker เพื่อติดตามรถ
- () 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

- () 1. ไม่มีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งรถเช่าแก่ลูกค้า
- () 2. ไม่มีใบตรวจสอบสภาพรถเช่าให้แก่ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า
- () 3. ไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจนในการตรวจสอบ หรือประเมินหารถเช่าเกิดอุบัติเหตุ
- () 4. การบริการมีความผิดพลาดบ่อยครั้ง
- () 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายธนวิทย์ นาทิพย์

วัน เดือน ปี เกิด

8 มีนาคม 2527

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ
สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาด่านนา
ปีการศึกษา 2549

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2552 – ปัจจุบัน :

ผู้จัดการทั่วไป www.TheChiangmaiCarrental.com

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved