



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้รถยนต์นั่งต่อการใช้บริการร้านค้าคาร์แคร์ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้รถยนต์นั่งต่อการใช้บริการร้านค้าคาร์แคร์ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการต่อไป

โดยมีข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้รถยนต์นั่งต่อการใช้บริการร้านค้าคาร์แคร์ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้มากที่สุด และผู้วิจัยขอถือโอกาสนี้ขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

คำถามเพื่อการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม

ท่านเคยใช้บริการร้านค้าคาร์แคร์ ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร หรือไม่

[] 1. เคยใช้ [] 2. ไม่เคยใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย [✓] ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ ตามสถานภาพที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ
 1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 25 - 35 ปี
 3. 36 - 45 ปี 4. 46 - 55 ปี
 5. ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพการสมรส
 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย / หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. 4. ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี
5. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพอะไร
 1. นักศึกษา 2. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้านเอกชน 4. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
 5. พ่อบ้าน แม่บ้าน 6. รับจ้างทั่วไป
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้ต่อเดือน
 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 - 15,000 บาท
 3. 15,001 - 20,000 บาท 4. 20,001 - 25,000 บาท
 5. 25,001 - 30,000 บาท 6. มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป
7. ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของรถยนต์ประเภทใด
 1. รถยนต์ขนาดเล็ก (S) เช่น Mini, Jazz, City, Vios, Yaris
 2. รถยนต์ขนาดกลาง (M) เช่น C-Class, Series-3, Altis, Civic, Avanza
 3. รถยนต์ขนาดใหญ่ (L) เช่น กระบะ 2 ประตู, E-Class, Series-5, Accord, Camry, Wish
 4. รถยนต์ขนาดใหญ่พิเศษ (XL) เช่น กระบะ 4 ประตู, S-Class, Series-7, Fortuner

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการร้านค้าคาร์แคร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย [✓] ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตามสถานภาพที่เป็นจริงของท่าน

8. โดยปกติท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์เพื่อวัตถุประสงค์ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ล้างรถ และ/หรือดูดฝุ่นภายในรถยนต์ | <input type="checkbox"/> 2. ซัดและเคลือบสีรถยนต์ |
| <input type="checkbox"/> 3. ซัดเบาะ, ฟอกเบาะ, เคลือบเบาะ | <input type="checkbox"/> 4. ทำความสะอาดห้องเครื่อง |
| <input type="checkbox"/> 5. เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ..... |
9. ปกติท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์จากสถานที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ร้านที่ทำธุรกิจดูแลรักษารถยนต์อย่างเดียว |
| <input type="checkbox"/> 2. ร้านที่อยู่ในบริเวณปั้มน้ำมัน |
| <input type="checkbox"/> 3. ร้านที่อยู่ในบริเวณห้างสรรพสินค้า |
| <input type="checkbox"/> 4. ร้านที่ทำธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ควบคู่กับการจำหน่ายอุปกรณ์อื่นๆ |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ โปรดระบุ..... |
10. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ประมาณกี่ครั้งต่อเดือน
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 2. จำนวน 1-2 ครั้ง/เดือน |
| <input type="checkbox"/> 3. จำนวน 2-3 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 4. จำนวน 3-4 ครั้ง/เดือน |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน | |
11. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ในวันใดมากที่สุด
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. วันจันทร์ - วันศุกร์ | <input type="checkbox"/> 2. วันเสาร์ - วันอาทิตย์ |
| <input type="checkbox"/> 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์ | |
12. ปกติท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ในช่วงเวลาใดมากที่สุด
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 8.00 – 12.00 น. | <input type="checkbox"/> 2. 12.01 – 16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. 16.01 – 20.00 น. | <input type="checkbox"/> 4. หลัง 20.00 น. |
13. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ของท่านโดยเฉลี่ยต่อครั้ง
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 100 บาท | <input type="checkbox"/> 2. ระหว่าง 100 – 200 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. ระหว่าง 201 – 300 บาท | <input type="checkbox"/> 4. ระหว่าง 301 – 400 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 400 บาทขึ้นไป | |
14. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. พนักงานบริการดีประทับใจ | <input type="checkbox"/> 2. เจ้าของร้าน |
| <input type="checkbox"/> 3. ชื่อเสียงร้าน | <input type="checkbox"/> 4. คุณภาพด้านความสะอาด |
| <input type="checkbox"/> 5. สะดวกต่อการเดินทาง | <input type="checkbox"/> 6. รวดเร็วในขั้นตอนบริการ |
| <input type="checkbox"/> 7. ราคาเหมาะสม | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |

ส่วนที่ 3 โปรตระบุความคาดหวังของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อร้านค้าแฟรนไชส์ ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความคาดหวังของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) ทำความสะอาดได้ทั่วถึง					
(2) ความหลากหลายของการให้บริการ					
(3) สามารถบริการได้ครั้งละหลาย ๆ คน					
(4) การให้บริการเสริม เช่น เติมน้ำกลั่น, เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง, เติมน้ำ หม้อน้ำ, เติมน้ำที่ปิดน้ำฝน, พ่นกันสนิม					
(5) มีบริการด้านอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ระดับยนต์ เป็นต้น					
(6) มีการพัฒนา และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง					
(7) การนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ					
(8) การใช้วัสดุ อุปกรณ์คุณภาพดี ผลิตภัณฑ์เป็นที่รู้จัก					
(9) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถของท่าน					
(10) มีบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดูแลรักษา					
(11) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัจจัยด้านราคา					
(1) การตั้งราคาในการบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพ					
(2) การตั้งราคาบริการเสริมที่เหมาะสมกับคุณภาพ					
(3) แข็งราคาให้ลูกค้าทราบกรณีมีการเปลี่ยนแปลงราคา					
(4) มีราคาค่าบริการที่หลากหลาย					
(5) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
(2) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
(3) การให้ส่วนลดค่าบริการเป็นเงินสดกรณีใช้บริการมากกว่า 1 รายการ					
(4) การมีคู่มือส่วนลดกรณีลูกค้ามาใช้บริการเป็นประจำ					
(5) การโฆษณาในอินเทอร์เน็ต					
(6) การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น					
(7) จัดโปรโมชันลดราคาตามเทศกาลหรือแผนส่งเสริมการตลาดประจำปี					
(8) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
(1) ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้เขตชุมชนและสะดวกต่อการเดินทาง					
(2) ทำเลที่ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกันกับร้านอาหารหรือร้านค้าแฟ					
(3) ทำเลที่ตั้งอยู่ในบริเวณปั้มน้ำมัน					
(4) ทำเลที่ตั้งอยู่ในบริเวณห้างสรรพสินค้าหรือซูเปอร์มาร์เก็ต					
(5) มีบริการรับ-ส่ง รถที่มาใช้บริการ					
(6) สถานที่กว้างขวาง สะอาด					
(7) ที่จอดรถเพียงพอ					
(8) มีสถานที่รับรองลูกค้าเพียงพอ					
(9) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) การทักทายต้อนรับเมื่อท่านเข้าไปในร้าน					
(2) มีการกำหนดเวลาในการบริการที่เหมาะสม					
(3) ช่วงระยะเวลาในการเริ่มนำรถเข้าใช้บริการจนการบริการแล้วเสร็จมีความเหมาะสม					
(4) การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี					
(5) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน					
(6) การให้บริการที่รวดเร็ว					
(7) การมีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
(8) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง					
(9) มีการให้บริการตามคิว ก่อน-หลัง					
(10) มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ					
(11) มีระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน					
(12) มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า					
(13) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ					
(14) การติดตั้งสื่อสารเกี่ยวกับงานรับบริการและการให้บริการมีความถูกต้องครบถ้วน เช่น มีใบรับงาน					
(15) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง					
(2) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์					
(3) พนักงานมีอัธยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการ					
(4) พนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม					
(5) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
(6) พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
(7) พนักงานมีความซื่อสัตย์					
(8) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
(9) พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
(10) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัจจัยด้านกายภาพ					
(1) ความสะอาดของสถานที่ และห้องน้ำ					
(2) การตกแต่งสถานที่					
(3) บริเวณที่รอรับรถคิดแอร์ เย็นสบาย					
(4) มีอินเทอร์เน็ตให้บริการ					
(5) บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน					
(6) การเปิดเพลงเบา ๆ ภายในร้าน					
(7) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม(กาแฟ) บริการ					
(8) สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย					
(9) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย					
(10) เป็นสถานบริการที่มีชื่อเสียง ด้านคุณภาพในการบริการ					
(11) มีความปลอดภัยในทรัพย์สินในรถยนต์					
(12) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 4: ปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านค้าคาร์แคร์ ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ปัญหา	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(1) ปัญหาสิ่งรกรุงรไม่สะอาด					
(2) ปัญหาหรือเกิดความเสียหายจากการให้บริการ					
(3) ปัญหาเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย					
(4) ปัญหาเรื่องราคาค่าบริการแพงเกินไป					
(5) ปัญหาเรื่องการเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก					
(6) ปัญหาเรื่องไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า					
(7) ปัญหาเรื่องพนักงานพุดจาไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม					
(8) ปัญหาเรื่องไม่ได้แจ้งค่าบริการล่วงหน้า					
(9) ปัญหาเรื่องไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
(10) ปัญหาเรื่องสถานที่ให้บริการไม่สะอาด ไม่เรียบร้อย					
(11) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ข้อเสนอแนะอื่น เพื่อปรับปรุงการให้บริการของธุรกิจดูแลรักษารถยนต์

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายเข้มทัด บุญวัฒน์

วัน เดือน ปี

7 กุมภาพันธ์ 2518

ประวัติการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ปีการศึกษา 2545

ประวัติการทำงาน

2539-2546 เจ้าหน้าที่อาวุโส Data Center Service
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย2546-2554 Assistant Compliance and Risk Management Manager
บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด2554-ปัจจุบัน เจ้าของกิจการ
ลูกช่างคาร์แคร์