



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

### แบบสอบถาม

การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการรถเช่า  
ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ร็อค จังหวัดเชียงใหม่

#### คำชี้แจง

ด้วยผู้วิจัยต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการรถเช่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ร็อค เพื่อประโยชน์ในการนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้กรอกแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอแสดงความขอบคุณต่อท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี มา ณ โอกาสนี้

#### แบบสอบถาม

แบ่งเป็น 3 ตอน โปรดเติมเครื่องหมาย (/) ในช่องว่างที่กำหนดของแต่ละตอน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถเช่า
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่า
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
  1. ชาย
  2. หญิง
2. อายุ
  1. ต่ำกว่า 25 ปี
  2. 25 – 35 ปี
  3. 36 – 45 ปี
  4. 46 - 55ปี
  5. 56 – 65 ปี
  6. มากกว่า 65 ปี
3. สัญชาติ
  1. อเมริกัน
  2. อังกฤษ
  3. ฝรั่งเศส
  4. เยอรมัน
  5. ญี่ปุ่น
  6. ออสเตรเลีย
  7. อื่นๆ (ระบุ).....
4. ระดับการศึกษา
  1. มัธยมปลาย หรือต่ำกว่า
  2. ระดับอาชีวศึกษา
  3. ปริญญาตรี
  4. สูงกว่าปริญญาตรี
5. สถานภาพการสมรส
  1. โสด
  2. สมรส
  3. หม้าย
6. อาชีพ
  1. นักเรียน/นักศึกษา
  2. พนักงานทั่วไป
  3. วิชาชีพเฉพาะ(ทนายความ แพทย์ ศิลปิน)
  4. เจ้าของกิจการ
  5. ผู้บริหาร
  6. ว่างาน / เกษียณอายุ
  7. อื่นๆ (ระบุ).....
7. รายได้ต่อปีโดยประมาณ
  1. ไม่เกิน 30,000 US\$
  2. 30,001 – 40,000 US\$
  3. 40,001 – 60, 000 US\$
  4. มากกว่า 60,001 US\$
8. ท่านเดินทางมาเชียงใหม่ครั้งนี้เป็นครั้งที่
  1. ครั้งแรก
  2. ครั้งที่ 2
  3. ครั้งที่ 3
  4. ครั้งที่ 4
  5. มากกว่า 4 ครั้ง

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถเช่า

1. ท่านเช่ารถยนต์แบบ ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )
  1. เช่ารถต่อชั่วโมง
  2. เช่ารถต่อวัน
  3. เช่ารถเหมาจ่ายต่อเส้นทาง
  4. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
2. ท่านใช้รถในครั้งนี เพื่อ ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )
  1. ท่องเที่ยว
  2. ธุรกิจ
  3. รับเข้าและส่งออกสนามบิน
  4. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
3. ท่านชำระเงินค่าเช่ารถเป็น
  1. เงินสด
  2. บัตรเครดิต
  3. เช็ค
  4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. ท่านใช้บริการรถเช่าในการมาครั้งนี้เป็นจำนวน
  1. 1 ครั้ง
  2. 2 ครั้ง
  3. 3 ครั้ง
  4. มากกว่า 3 ครั้ง (โปรดระบุ).....
5. ท่านจ่ายเงินค่าเช่ารถรวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน
  1. น้อยกว่า 100 US\$
  2. 100 – 150 US\$
  3. 151 – 200 US\$
  4. มากกว่า 200 US\$(โปรดระบุ).....
6. ผู้แนะนำให้ใช้บริการรถเช่า ( ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ )
  1. เลือกใช้เอง
  - 2.ญาติพี่น้อง / เพื่อน
  3. พนักงานโรงแรม
  4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
7. ท่านเช่ารถยนต์ยี่ห้อ ( ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ )
  1. เมอซิเดสเบนซ์
  2. ไคร้ชเลอร์
  3. แลนด์โรเวอร์
  4. พอร์ค
  5. มิทซูบิชิ
  6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
8. เหตุผลในการเลือกเช่ารถ ( ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ )
  1. ยี่ห้อและความทันสมัย
  2. ราคา
  3. มั่นใจในความปลอดภัย
  4. บริการดี
  5. โรงแรมจัดให้
  6. มีผู้แนะนำ
  7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่า

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยมาก 1
<b>ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ</b>					
1. มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้					
2. เป็นรถรุ่นใหม่					
3. สภาพของเครื่องยนต์					
4. อุปกรณ์ภายในรถ					
5. สภาพภายในรถ					
6. อุณหภูมิภายในรถ					
7. การประกันภัย					
<b>ราคา</b>					
1. ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ					
2. อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง					
3. อัตราค่าเช่าต่อวัน					
4. อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง					
<b>ช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ					
2. การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต					
3. การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ					
4. การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม					
5. สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
	5	4	3	2	1
<b>การส่งเสริมการตลาด</b>					
1. พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ					
2. การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร					
3. การโฆษณา ทางแผ่นพับ					
4. การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต					
<b>บุคลากร</b>					
1. ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการ ทันทีที่ต้องการ					
2. การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ					
3. ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ					
4. ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน ขับรถ					
5. การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ					
6. ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน					
7. การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
	5	4	3	2	1
<b>กระบวนการให้บริการ</b>					
1. ความสะดวกในการจองและเช่ารถ					
2. กระบวนการชำระค่าเช่ารถ					
3. สัญญาในการเช่ารถ					
4. บริการเป็นไปตามข้อตกลง					
5. บริการรวดเร็วทันความต้องการ					
6. บริการผ้าเช็ดและน้ำดื่ม					
7. ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ)					
<b>การสร้างหลักฐานทางกายภาพ</b>					
1. ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ					
2. พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์					
3. ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ					
4. ความมั่นใจในความปลอดภัย					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน  
( เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

1. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการรถเช่า

- ( ) สภาพรถยนต์
- ( ) ความสะอาดภายในรถ
- ( ) อุณหภูมิภายในรถ
- ( ) ความสบายของที่นั่ง
- ( ) ราคาเช่ารถ
- ( ) สำนักงานติดต่оч่ารถในโรงแรม
- ( ) การโฆษณา
- ( ) ความสุภาพอ่อนน้อม
- ( ) ประสิทธิภาพในการทำงาน
- ( ) เงื่อนไขสัญญาเช่ารถ

2. ท่านจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการครั้งต่อไป

- ( ) แนะนำ
- ( ) ไม่แนะนำ เพราะ .....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....



## QUESTIONNAIRE

The study of customer satisfaction towards car rental services at  
Winner Rock Ltd., Part. Chiang Mai Province.

**Explanation** : The objective of the researcher was to study level of customer satisfaction towards car rental service at Winner Rock Ltd., Part. The result of this is to be used for developing quality of services which will serve consumers with highest satisfaction. Therefore, the researcher would like to request you to answer the questionnaire. The responding will not make any of your obligations and the researcher would like to thank you for your assistance.

**Questionnaire** : It is divided into 4 parts.  
Please put (on your selected number(s))

- Part 1 : Personal Information
- Part 2 : Car rental uses behaviors
- Part 3 : Satisfaction of car rental service users
- Part 4 : Problems and suggestions

## Part 1 Personal Information

## 1. Gender

1. Male

2. Female

## 2. Age

1. Less than 25

2. 25 – 35

3. 36 – 45

4. 46 - 55

5. 56 – 65

6. More than 65

## 3. Nationality

1. American

2. English

3. French

4. German

5. Japanese

6. Australian

7. Other (specify).....

## 4. Educational status

1. High School or less

2. Certificate

3. Undergraduate

4. Graduate or higher

## 5. Marital status

1. Single

2. Married

3. Widowed

## 6. Occupation

1. Student

2. Clerical or manual worker

3. Professional (lawyer, doctor, artist, etc)

4. Entrepreneur

5. Management

6. Unemployed / Retired

7. Other (specify).....

## 7. Annual Income

1. Less than 30,000 US\$

2. 30,000 – 40,000 US\$

3. 40,001 – 60, 000 US\$

4. More than 60,001 US\$

## 8. Number of visits in Chiang Mai

1. First time

2. Second time

3. Third time

4. Fourth time

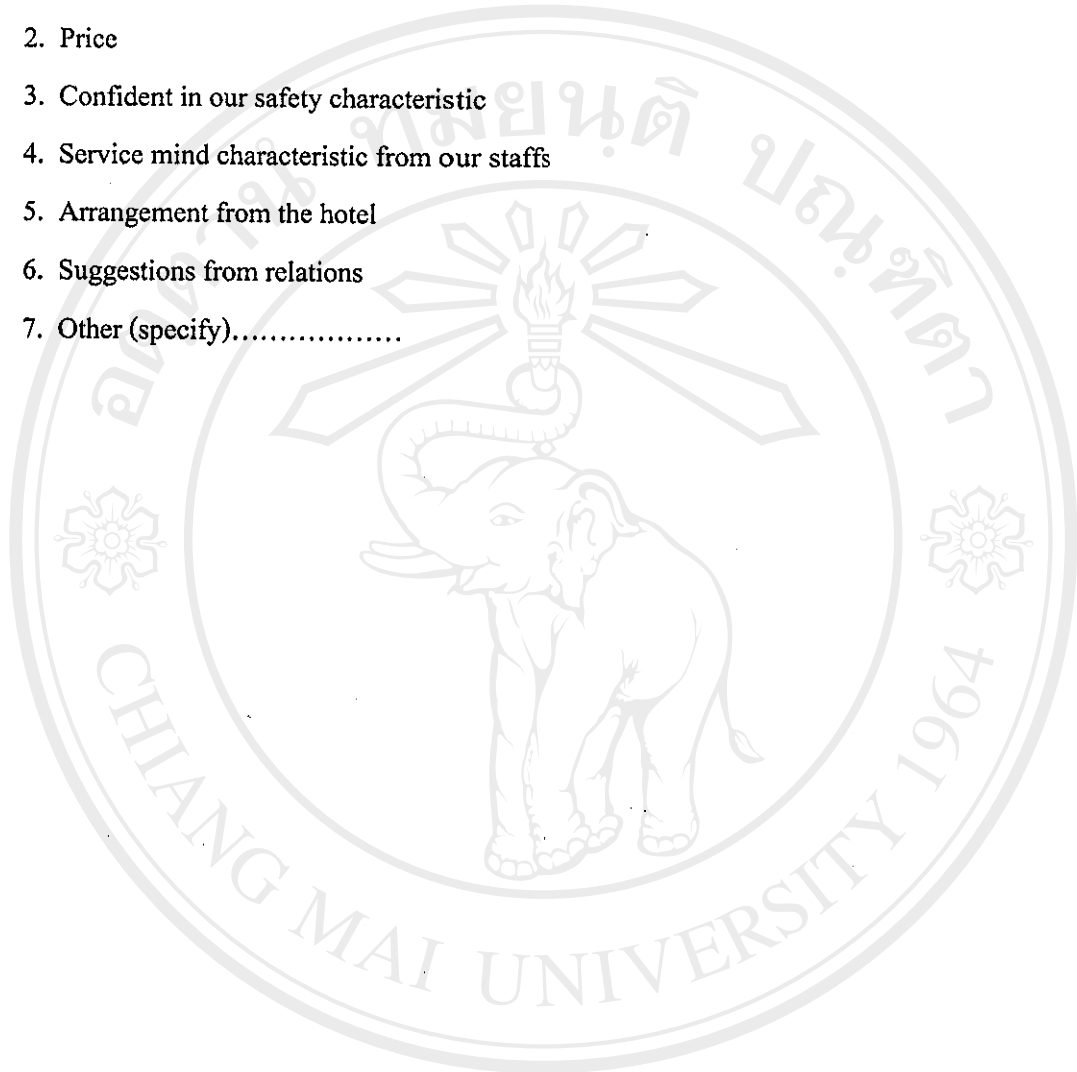
5. More than four times

**Part 2. Car rental uses behaviors**

1. Type of car rental uses (Could be more than one choice)
  1. Hourly rental
  2. Whole day rental
  3. Trip rental
  4. Other (specify).....
2. Purpose of car rental uses (Could be more than one reason)
  1. Leisure and travel
  2. Business
  3. Transfer IN and Out to the airport
  4. Other (specify).....
3. Payment methods
  1. Cash
  2. Credit card
  3. Cheque
  4. Other (specify).....
4. Approximate number of car rental service uses for this trip (only from our company)
  1. Once
  2. Twice
  3. Three times
  4. More than three times (specify).....
5. Approximate expenditure of car rental service uses for this trip (only from our company)
  1. Less than 100 US\$
  2. 100 – 150 US\$
  3. 151 – 200 US\$
  4. More than 200 US\$ (specify).....
6. Who does suggest our car rental service to you? (Could be more than one reason)
  1. By own
  2. Friends / Relatives
  3. Hotel staffs
  4. Other (specify).....
7. Your vehicles 'make preference (Could be more than one choice)
  1. Mercedes Benz
  2. Chrysler
  3. Land Rover
  4. Ford
  5. Mitsubishi
  6. Other (specify).....

8. Reasons for deciding to use Winner Rock Ltd., Part. Limousine's service (Could be more than one reason)

1. Vehicles' make and Up to date model
2. Price
3. Confident in our safety characteristic
4. Service mind characteristic from our staffs
5. Arrangement from the hotel
6. Suggestions from relations
7. Other (specify).....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## Part 3. Satisfaction of car rental service

Satisfaction	Satisfaction levels				
	Excellent	Good	Moderate	Poor	Very Poor
	5	4	3	2	1
<b>Product</b>					
1. Wide range of vehicles makes					
2. The latest model vehicles					
3. Vehicles' engines condition					
4. Facilities providing in vehicles					
5. Interior conditions					
6. Appropriate temperature					
7. Insurance					
<b>Price</b>					
1. Prices vary on makes and models					
2. Hourly rate payment					
3. Daily rate payment					
4. Trip rate payment					
<b>Place</b>					
1. Pre-booking from the overseas 'sell office					
2. Communicating through Internet					
3. Communicating through domestic agency					
4. Communicating through our office assistance					
5. Convenient from drop and pick up point					

Satisfaction	Satisfaction levels				
	Excellent	Good	Moderate	Poor	Very Poor
	5	4	3	2	1
<b>Promotion</b>					
1. Information given from staffs					
2. Advertising through magazines and journals					
3. Advertising through flyers					
4. Advertising though our website					
<b>People</b>					
1. Availability of drivers in offering immediate services					
2. Punctuality of drivers and responsiveness					
3. Drivers' personality					
4. Drivers' ability in solving unforeseen problems					
5. English communication ability of drivers					
6. Office staffs' personality					
7. Information given from office assistance					

Satisfaction	Satisfaction levels				
	Excellent	Good	Moderate	Poor	Very Poor
	5	4	3	2	1
<b>Process</b>					
1. Booking process for our services					
2. Billing process					
3. Rental agreement					
4. Obtain services as promised					
5. Deliver best services to meet your satisfaction					
6. Cool handkerchief and water offered					
7. Daily newspapers and up to date magazines					
<b>Physical</b>					
1. Hotel images and its reputation					
2. Unique drivers' uniform					
3. Well etiquette driver					
4. Confident in safety characteristic					

**Part 4. Problems and Suggestions**

Please put ✓ in the blank ( ) in front of your selection. (Can be more than one)

## 1. Problems

- ( ) Vehicles' engines condition
- ( ) Interior conditions
- ( ) Appropriate temperature
- ( ) Comfortable seat
- ( ) Reasonable price
- ( ) Communicating through the hotel officer
- ( ) Advertising
- ( ) Etiquettes driver
- ( ) Obtain services as promised
- ( ) Rental agreement

## 2. Will you recommend to your friends

- ( ) Yes
- ( ) No, Reasons.....

## 3. Other suggestions

.....

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางจุฑาทิพ รัตนภานพ
วัน เดือน ปี เกิด	18 มกราคม 2496
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต (เอกวิทยาศาสตร์) วิทยาลัยครูสวนสุนันทา พ.ศ. 2525
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2515 – 2535 รับราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครฯ พ.ศ. 2530 - 2533 ทำงานตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการบริษัท เวลตราทัวร์ จังหวัดกรุงเทพฯ พ.ศ. 2535 – 2540 รับราชการครูสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ พ.ศ. 2538 – ปัจจุบัน ทำงานตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่ค จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved