



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับผู้เช่ารถประเภทตู้พร้อมพนักงานขับรถ

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัทผู้เช่ารถตู้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

(ประเภทรถตู้ พร้อมพนักงานขับรถ)

**คำชี้แจง** ด้วยผู้วิจัยต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการรถเช่าของบริษัทผู้เช่ารถตู้ จำกัด เพื่อประโยชน์ในการนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้กรอกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอแสดงความขอบคุณต่อท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

**แบบสอบถาม** แบ่งเป็น 3 ส่วน โปรดขีดเครื่องหมาย (/) ในช่องว่างที่กำหนดของแต่ละตอน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการรถเช่า

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 25 – 35 ปี ( ) 36 – 45 ปี  
( ) 46 – 55 ปี ( ) 56 – 65 ปี ( ) มากกว่า 65 ปี

3. สถานภาพการสมรส

( ) โสด ( ) สมรส ( ) หม้าย

4. ระดับการศึกษา

( ) มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า ( ) ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า  
( )ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ( ) ปริญญาโท หรือเทียบเท่า  
( ) ปริญญาเอก

## 5. อาชีพ

- ( ) นักศึกษา                      ( ) พนักงานบริษัท                      ( ) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ( ) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย                      ( ) เกษตรกรรม                      ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## 6. รายได้ต่อเดือน

- ( ) ต่ำกว่า 10,000บาท                      ( ) 10,000 – 20,000บาท  
 ( ) 20,001 – 30,000บาท                      ( ) 30,001 – 40,000บาท                      ( ) มากกว่า 40,000

## 7. การเดินทางมาเชียงใหม่ครั้งนี้เป็นครั้งที่

- ( ) ครั้งแรก                      ( ) ครั้งที่ 2                      ( ) ครั้งที่ 3  
 ( ) ครั้งที่ 4                      ( ) มากกว่า 4 ครั้ง

## 8. วัตถุประสงค์ในการเช่ารถครั้งนี้เพื่อ

- ( ) ใช้ส่วนตัวในการท่องเที่ยว                      ( ) ใช้ส่วนตัวในการติดต่อกิจการ  
 ( ) ใช้ในนามบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อการท่องเที่ยวหรือประชุมสัมมนา  
 ( ) ใช้ในนามบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อติดต่อกิจการ

## 9. ท่านใช้บริการครั้งนี้เป็นระยะเวลา

- ( ) 1วัน                      ( ) 2 วัน                      ( ) 3 วัน                      ( ) 4 วัน                      ( ) มากกว่า 4 วัน

## 10. ท่านใช้บริการรถเช่าในการมาครั้งนี้เป็นจำนวนกี่ครั้ง

- ( ) 1 ครั้ง                      ( ) 2 ครั้ง                      ( ) 3 ครั้ง                      ( ) 4 ครั้ง                      ( ) มากกว่า 4 ครั้ง

## 11. เหตุผลในการเลือกเช่ารถในการมาครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ยี่ห้อและความทันสมัย                      ( ) ราคา                      ( ) มั่นใจในความปลอดภัย  
 ( ) บริการดี                      ( ) มีผู้แนะนำ                      ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 12. ท่านรู้จักบริษัททริปปี้คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัดจาก

- ( ) เว็บไซต์                      ( ) สื่อโฆษณา หนังสือ และแผ่นพับ  
 ( )ญาติ พี่น้อง/เพื่อน แนะนำ                      ( ) สติ๊กเกอร์ติดรถ  
 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่า

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ</b>					
1. มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้					
2. เป็นรถรุ่นใหม่					
3. สภาพของเครื่องยนต์					
4. อุปกรณ์เสริมภายในรถ					
5. ความสะอาดภายในรถ					
6. เงื่อนไขประกันภัย					
7. สมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี					
<b>ราคา</b>					
1. ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ					
2. อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน					
3. อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน					
4. อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง					
5. อัตราค่าล่วงเวลาของพนักงานขับ					
6. อัตราค่าที่พักสำหรับพนักงานขับ (กรณีเดินทางพักต่างจังหวัด)					
<b>ช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์					
2. การติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์					
3. การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์					
4. การติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม หรือบริษัทตัวแทน					
<b>การส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต					
2. การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร					
3. การโฆษณาทางแผ่นพับ					
4. การออกงานแสดงสินค้า					
5. การเสนอโปรโมชันทางโทรศัพท์					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>บุคลากร</b>					
1. ความสามารถในการให้ข้อมูลรายละเอียดของพนักงานขาย					
2. มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย					
3. มารยาทการขับขีของพนักงานขับ					
4. การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ					
5. มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับ					
6. มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขับรถ					
7. ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทางของพนักงานขับ					
8. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานขับ					
<b>กระบวนการให้บริการ</b>					
1. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล					
2. ความสะดวกในการจอง					
3. การชำระค่าบริการล่วงหน้า					
4. การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ					
5. การให้บริการทันตามความต้องการ					
6. การบริการเป็นไปตามข้อตกลง					
7. การบริการน้ำดื่มและผ้าเย็นในรถ					
<b>การสร้างหลักฐานทางกายภาพ</b>					
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ					
2. พนักงานขับแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย					
3. ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ					
4. ความมั่นใจในความปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด(ตอบได้มากกว่า 1ข้อ)

- ( ) ใต้รถยี่ห้อมือหรือรุ่นไม่ตรงตามที่จอง
- ( ) ความสะอาดภายในรถ
- ( ) อุณหภูมิภายในรถ (เครื่องปรับอากาศ)
- ( ) เบาะที่นั่ง
- ( ) เครื่องเสียง วิทยุทัศน์
- ( ) ราคาเช่ารถ
- ( ) ขั้นตอนการจอง
- ( ) การบริการของพนักงานขาย
- ( ) การบริการของพนักงานขับรถ

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัทผู้เช่ารถเช่าขับเอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

(ประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง)

**คำชี้แจง** ด้วยผู้วิจัยต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการรถเช่าของบริษัทผู้เช่ารถเช่าขับเอง จำกัด เพื่อประโยชน์ในการนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้กรอกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอแสดงความขอบคุณต่อท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน โปรดขีดเครื่องหมาย (/) ในช่องว่างที่กำหนดของแต่ละตอน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการรถเช่า

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 25 – 35 ปี ( ) 36 – 45 ปี  
( ) 46 – 55 ปี ( ) 56 – 65 ปี ( ) มากกว่า 65 ปี

3. สถานภาพการสมรส

( ) โสด ( ) สมรส ( ) หม้าย

4. ระดับการศึกษา

( ) มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า ( ) ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า  
( )ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ( ) ปริญญาโท หรือเทียบเท่า  
( ) ปริญญาเอก

## 5. อาชีพ

- ( ) นักศึกษา ( ) พนักงานบริษัท ( ) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ( ) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ( ) เกษตรกรรม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## 6. รายได้ต่อเดือน

- ( ) ต่ำกว่า 10,000บาท ( ) 10,000 – 20,000บาท  
 ( ) 20,001 – 30,000บาท ( ) 30,001 – 40,000บาท ( ) มากกว่า 40,000

## 7. การเดินทางมาเชียงใหม่ครั้งนี้เป็นครั้งที่

- ( ) ครั้งแรก ( ) ครั้งที่ 2 ( ) ครั้งที่ 3  
 ( ) ครั้งที่ 4 ( ) มากกว่า 4 ครั้ง

## 8. วัตถุประสงค์ในการเช่ารถครั้งนี้เพื่อ

- ( ) ใช้ส่วนตัวในการท่องเที่ยว ( ) ใช้ส่วนตัวในการติดต่อกิจการ  
 ( ) ใช้ในนามบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อการท่องเที่ยวหรือประชุมสัมมนา  
 ( ) ใช้ในนามบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อติดต่อกิจการ

## 9. ท่านใช้บริการครั้งนี้เป็นระยะเวลา

- ( ) 1วัน ( ) 2 วัน ( ) 3 วัน ( ) 4 วัน ( ) มากกว่า 4 วัน

## 10. ท่านใช้บริการรถเช่าในการมาครั้งนี้เป็นจำนวนกี่ครั้ง

- ( ) 1 ครั้ง ( ) 2 ครั้ง ( ) 3 ครั้ง ( ) 4 ครั้ง ( ) มากกว่า 4 ครั้ง

## 11. เหตุผลในการเลือกเช่ารถในการมาครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ยี่ห้อและความทันสมัย ( ) ราคา ( ) มั่นใจในความปลอดภัย  
 ( ) บริการดี ( ) มีผู้แนะนำ ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 12. ท่านรู้จักบริษัททริปปี้คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัดจาก

- ( ) เว็บไซต์ ( ) สื่อโฆษณา หนังสือ และแผ่นพับ  
 ( )ญาติ พี่น้อง/เพื่อน แนะนำ ( ) สติ๊กเกอร์ติดรถ  
 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....



## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่า

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ</b>					
1. มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้					
2. เป็นรถรุ่นใหม่					
3. สภาพของเครื่องยนต์					
4. อุปกรณ์เสริมภายในรถ					
5. ความสะอาดภายในรถ					
6. เงื่อนไขประกันภัย					
7. สมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี					
<b>ราคา</b>					
1. ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ					
2. อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน					
3. อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน					
4. อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง					
<b>ช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์					
2. การติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์					
3. การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์					
4. การติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม หรือบริษัทตัวแทน					
<b>การส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต					
2. การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร					
3. การโฆษณาทางแผ่นพับ					
4. การออกงานแสดงสินค้า					
5. การเสนอโปรโมชันทางโทรศัพท์					

บุคลากร					
ความสามารถในการให้ข้อมูลรายละเอียดของพนักงานขาย					
มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย					
การตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ					
มารยาทการสื่อสารของพนักงานรับ-ส่งรถ					
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงานรับ-ส่งรถ					
ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานรับ-ส่งรถ					
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานรับ-ส่งรถ					
กระบวนการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล					
2. ความสะดวกในการจอง					
3. การชำระค่าบริการล่วงหน้า					
4. การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ					
5. การให้บริการทันตาม ความต้องการ					
6. การบริการเป็นไปตามข้อตกลง					
7. การบริการนำดื่มและผ้าเย็นในรถ					
8. การทำสัญญารับ-ส่งรถ					
การสร้างหลักฐานทางกายภาพ					
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ					
2. พนักงานรับ-ส่งรถแต่งกายเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย					
3. ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานรับ-ส่งรถ					
4. ความมั่นใจในความปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

2. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด(ตอบได้มากกว่า 1ข้อ)

- ( ) ได้รอยขีดหรือรูดไม่ตรงตามที่จอง
- ( ) ความสะอาดภายในรถ
- ( ) อุณหภูมิภายในรถ (เครื่องปรับอากาศ)
- ( ) เบาะที่นั่ง
- ( ) เครื่องเสียง วิทยุทัศน์
- ( ) ราคาเช่ารถ
- ( ) ขั้นตอนการจอง
- ( ) การบริการของพนักงานขาย
- ( ) การบริการของพนักงานรับ-ส่งรถ

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - สกุล นางสาวจิตรีพี ทันดร
- วัน เดือน ปีเกิด 7 พฤษภาคม 2523
- ประวัติการศึกษา  
สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนมัธยม  
สันกำแพง ปีการศึกษา 2541  
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขารัฐศาสตร์ (ทันตสาธารณสุข)  
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก  
ปีการศึกษา 2543  
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ปีการศึกษา 2548
- ประสบการณ์ในการทำงาน  
พ.ศ.2543 – 2547 รับราชการเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข สถานีอนามัย  
เฉลิมพระเกียรติฯ บ้านปางมะโอ ต.บ่อแก้ว อ.สะเมิง จ.เชียงใหม่  
สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ กรมอนามัย  
กระทรวงสาธารณสุข  
พ.ศ.2548 – 2549 รับราชการเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข สถานีอนามัย  
บ้านออนใต้ ต.ออนใต้ อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่  
สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ กรมอนามัย  
กระทรวงสาธารณสุข  
พ.ศ.2550 – ปัจจุบัน ผู้จัดการทั่วไป บริษัททรีบีคาร์เร็นท์ทัล จำกัด