



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**แบบสอบถาม**

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด  
จังหวัดเชียงใหม่**

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา  
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด  
จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และจะเก็บ  
ข้อมูลที่ท่านตอบไว้เป็นความลับ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบ  
แบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการล้าง  
อัด นีด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ล้าง อัด นีด ในระดับใด

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการใช้บริการล้าง อัด นีด

**กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทั้ง 3 ส่วน**

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการล้างอัดฉีด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 20 - 30 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 31 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 41 - 50 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 51 - 60 ปี	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	<input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา / ปวส.
<input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> 1. นักเรียน / นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 5. อาชีพอิสระ	<input type="checkbox"/> 6. เจ้าของกิจการ
<input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> 1. 5,000 บาทหรือต่ำกว่า	<input type="checkbox"/> 2. 5,001 - 10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 10,001-15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 15,001-20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. 20,001-25,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. 25,001-30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 30,000 บาท	
6. ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของรถยนต์ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. รถเก๋ง	<input type="checkbox"/> 2. รถกระบะ
<input type="checkbox"/> 3. รถตู้	<input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

7. ท่านใช้บริการในสถานบริการล้าง อัด นีคอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ล้างสี                     | <input type="checkbox"/> 2. ล้างสี ดูดฝุ่น                 |
| <input type="checkbox"/> 3. ขัดเงาและเคลือบสี          | <input type="checkbox"/> 4. ขัดเบาะ ทำความสะอาดพรม         |
| <input type="checkbox"/> 5. เคลือบสีแบบฟิล์มแก้ว       | <input type="checkbox"/> 6. ล้างห้องเครื่องยนต์และช่วงล่าง |
| <input type="checkbox"/> 7. อัดจารบี เปลี่ยนใบปัคน้ำฝน | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)          |
8. ท่านเลือกใช้บริการล้าง อัด นีค จากสถานที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ศูนย์บริการทั่วไป            | <input type="checkbox"/> 2. ศูนย์บริการที่อยู่ในปั้มน้ำมัน |
| <input type="checkbox"/> 3. ศูนย์บริการเครือข่ายเฟรนไชส์ | <input type="checkbox"/> 4. ศูนย์บริการตามห้างสรรพสินค้า   |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)        |  |
9. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการล้าง อัด นีค บ่อยเพียงใด
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 ครั้ง / เดือน | <input type="checkbox"/> 2. 2 ครั้ง / เดือน                 |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 ครั้ง / เดือน | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 3 ครั้ง (โปรดระบุ.....) |
10. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการล้าง อัด นีค ในวันใดมากที่สุด
- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. จันทร์  | <input type="checkbox"/> 2. อังคาร            |
| <input type="checkbox"/> 3. พุธ     | <input type="checkbox"/> 4. พฤหัสบดี          |
| <input type="checkbox"/> 5. ศุกร์   | <input type="checkbox"/> 6. เสาร์             |
| <input type="checkbox"/> 7. อาทิตย์ | <input type="checkbox"/> 8. วันหยุดนักขัตฤกษ์ |
11. ปกติท่านใช้บริการล้าง อัด นีค ช่วงเวลาใดมากที่สุด
- |  |  |
|--|--|
| <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.    |
12. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการล้าง อัด นีค โดยเฉลี่ยต่อครั้ง
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 200 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 200 - 400 บาท     |
| <input type="checkbox"/> 3. 401 - 600 บาท    | <input type="checkbox"/> 4. 601 - 800 บาท     |
| <input type="checkbox"/> 5. 801 - 1,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 1,000 บาท |
- (โปรดระบุ.....)

13. การชำระเงินค่าบริการล้าง อัด นืด ของท่านเป็นแบบใดมากที่สุด
1. ชำระด้วยเงินสด  2. ชำระด้วยบัตรเครดิต
3. ชำระด้วยคูปองสมาชิก / บัตรกำนัล  4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
14. ท่านรู้จักสถานบริการล้าง อัด นืดที่ท่านใช้บริการได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ  2. ป้ายโฆษณา
3. แผ่นพับ / ใบปลิว  4. พนักงานแนะนำ
5. คู่มือจาก Website / Internet  6. วิทยุท้องถิ่น
7. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น  8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
15. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการล้าง อัด นืด ที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. พนักงานบริการดี ประทับใจ  2. เจ้าของร้านเป็นกันเอง
3. สถานบริการมีชื่อเสียง  4. คุณภาพด้านความสะอาด
5. สะดวกต่อการเดินทาง  6. ความรวดเร็วในการบริการ
7. ราคาค่าบริการเหมาะสม  8. เชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัย
9. มีของสมนาคุณหลังการใช้บริการ  10. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
16. รายการส่งเสริมการขายหรือการบริการเสริมที่ท่านชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. คูปองส่วนลด  2. การสะสมยอดการใช้บริการ
3. Package ราคาพิเศษสำหรับสมาชิก  4. มีห้องพักรับรอง นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ไว้บริการ
5. มีเครื่องดื่มไว้บริการสำหรับรอรถ  6. คูปองชิงโชคของรางวัล
7. บัตรกำนัล / ส่วนลด การบริการอื่นๆ  8. บริการตรวจเชค น้ำมันเครื่อง
9. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)  9. เป่ากรองอากาศ เติมน้ำกลั่น

อาจารย์ ตรี

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ล้าง อัด ซีด ในระดับใด

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ</b>					
1) มีรูปแบบการบริการให้เลือกหลากหลาย					
2) ใช้เทคโนโลยี และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3) ใช้ผลิตภัณฑ์ เช่น น้ำยาในการล้างรถที่มีคุณภาพ					
4) การมีบริการอื่น เช่น เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ					
5) มีความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า					
6) มีการรับผิดชอบความเสียหายของทรัพย์สินให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ					
<b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>					
1) ราคาในการให้บริการต่อครั้งถูกกว่าร้านอื่น					
2) มีป้ายแสดงราคาค่าบริการ และการบริการที่ชัดเจน					
3) การตั้งราคาของบริการเสริมที่เหมาะสม เช่น มีการขาย เป็น Package ล้างรถ 5 ครั้ง แกรม 1 ครั้ง เป็นต้น					
4) การแจ้งราคา และการบริการให้ลูกค้าทราบก่อนการ ให้บริการ และในกรณีมีการเปลี่ยนแปลงการบริการ					
5) มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต					
<b>3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย</b>					
1) ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการเดินทาง					
2) มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน					
3) มีห้องพักรับรองสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ					
4) มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถ, ห้องพักรับรอง					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1) การสมัครสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษในการบริการต่างๆ					
2) พนักงานขายให้คำแนะนำและข้อมูลในการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า					
3) การสะสมจำนวนครั้งที่ใช้บริการเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ					
4) การโฆษณา เช่น แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประกาศ วิทยู					
5) มีเอกสารที่ให้ความรู้ในการดูแลรักษารถยนต์แจกฟรี					
6) มีบัตรกำนัล หรือคูปองส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆ					
7) มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคม และบริการสังคม					
<b>5. ปัจจัยด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ</b>					
1) พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ					
2) พนักงานรับรถสามารถให้คำปรึกษา และคำแนะนำเกี่ยวกับการบริการ					
3) พนักงานล้างรถมีเพียงพอต่อการให้บริการต่อลูกค้า					
4) พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการลูกค้า					
5) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า					
6) พนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ					
7) พนักงานให้การบริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค (การจัดลำดับการให้บริการ)					
<b>6. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ</b>					
1) ความสะอาดของสถานที่ และห้องน้ำ					
2) มีสถานที่พักรถที่กว้างขวาง					
3) สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง					
4) ห้องพักรับรองลูกค้ากว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอต่อลูกค้า					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>6. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (ต่อ)</b>					
5) ภายในร้าน และภายนอกร้านมีการตกแต่งให้มีความร่มรื่น					
6) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยให้บริการ					
7) มีเครื่องดื่ม กาแฟ และวารสารสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการฟรี					
<b>7. ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>					
1) การให้บริการที่รวดเร็ว					
2) ให้บริการเสร็จตามกำหนดเวลา					
2) ความสะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
3) มีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการแก่ลูกค้า					
4) มีการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่งของลูกค้า					
5) มีการตรวจสอบสภาพรถก่อนให้บริการและแจ้งความเสียหายที่พบเจอให้ลูกค้าทราบ					
6) มีการให้บริการล้างรถได้สะอาดครบถ้วนทุกจุด					
7) มีการรับชำระเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง					
8) สามารถฝากและรับรถคืนได้นอกช่วงเวลาทำการ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการให้บริการล้างอัดฉีด

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายนรินทร์ ศาลากิจ

วัน เดือน ปี เกิด

12 กรกฎาคม 2526

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนวมินทราชูทิศ พายัพ  
เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544สำเร็จการศึกษาปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรม  
เครื่องจักรกลเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2550

ประสบการณ์

พ.ศ. 2550 – 2552 วิศวกรควบคุมงานบริษัท CM.E.Enterprise

พ.ศ. 2553 -ปัจจุบัน ผู้บริหารสถานีบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงนทุเรียน  
ทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved