



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

กลยุทธ์การตลาด ของธุรกิจรถเช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 Marketing Strategy of Car-Rent Business in
 Amphoe Muang Changwat Chiang Mai.

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาโท
 บริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลแบบ
 สอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลที่กรอกนี้
 ข้าพเจ้าจะถือเป็นความลับของธุรกิจและไม่มีใครทราบว่ามีใครกรอกข้อมูลคือ
 ใคร และในโอกาสที่ข้าพเจ้าขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน ในครั้งนี้
 เป็นอย่างสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ลักษณะของธุรกิจรถเช่า () 3
- () เจ้าของคนเดียว
- () ห้างหุ้นส่วน
- () บริษัทจำกัด
2. ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจรถเช่า () 4
- () น้อยกว่า 1 ปี () 1 - 3 ปี
- () 4 - 5 ปี () 6 - 7 ปี
- () 8 - 10ปี () 10ปีขึ้นไป
3. ประเภทของรถเช่าในธุรกิจของท่าน
- () รถจักรยาน () 5
- () รถจักรยานยนต์ () 6
- () รถจี๊ป () 7
- () รถยนต์นั่ง () 8
- () รถตู้ () 9
- () รถมินิบัส () 10
- () รถบัส () 11
4. การรับชำระค่าเช่ารถ
- () เงินสด () 12
- () เงินต่างประเทศ () 13
- () บัตรเครดิต () 14
- () เช็คธนาคาร () 15
- () เช็คส่วนบุคคล () 16
- () อื่น ๆ (ระบุ)..... () 17
5. ท่านจะขยายธุรกิจรถเช่าให้ใหญ่กว่าปัจจุบันอีกหรือไม่ () 18
- () ขยาย
- () ไม่ขยาย

6. ผู้ที่เคยใช้บริการธุรกิจรถเช่าของท่านกลับมาใช้บริการอีกมากน้อยเพียงใด () 19
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่มาอีกเลย
7. ธุรกิจรถเช่าของท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่าไร () 20
 น้อยกว่า 20,000
 20,000 - 40,000
 40,001 - 60,000
 60,001 - 80,000
 80,001 - 100,000
 มากกว่า 100,000
8. ธุรกิจรถเช่าของท่านมีค่าจ้างในการดำเนินงานเฉลี่ยต่อเดือนเท่าไร () 21
 น้อยกว่า 15,000
 15,000 - 30,000
 30,001 - 50,000
 50,001 - 70,000
 มากกว่า 70,000
9. ธุรกิจรถเช่าของท่านมีสาขาย่อยอีกหรือไม่ () 22
 มี ไม่มี
10. นอกจากธุรกิจรถเช่าแล้วท่านยังมีธุรกิจอื่นเสริมอีกหรือไม่ () 23
 มี ไม่มี
- 10.1 ธุรกิจอื่นนอกจากให้บริการรถเช่า
- บริการโทรศัพท์ทางไกล () 24
 รับถ่ายเอกสาร () 25
 รับส่ง FAX () 26
 รับจอง - ขายตั๋วรถไฟ () 27
 รับจอง - ขายตั๋วเครื่องบิน () 28
 รับจอง - ขายตั๋วรถทัวร์ () 29
 จัดโปรแกรมทัวร์ () 30
 รับจองสถานที่พัก () 31 อื่น ๆ ระบุ)..... () 32

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

11. ธุรกิจรถเช่าของท่านมีการสำรวจความต้องการของผู้เช่ารถหรือไม่ () 33
 () มี () ไม่มี
12. ธุรกิจรถเช่าของท่านประสบความสำเร็จในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด () 34
 () มากที่สุด () มาก () ปานกลาง () น้อย
 () ยังไม่ประสบผลสำเร็จ
13. ผู้เช่ารถที่มาใช้บริการรถเช่าของท่านส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประเภทใด () 35
 () ลูกค้ารายใหม่ () ลูกค้ารายเก่า () ลูกค้าเก่าและใหม่

ส่วนที่ 2 การวางกลยุทธ์การตลาดในการดำเนินงานธุรกิจรถเช่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ท่านคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด เกี่ยวกับรถที่นำมาให้เช่า

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่คำนึง	
	5	4	3	2	1	
1. ประเภทของรถเช่า						() 36
2. ยี่ห้อของรถเช่า						() 37
3. รุ่นของรถเช่า						() 38
4. สีของรถเช่า						() 39
5. แอร์						() 40
6. วิทยุ-เทป						() 41
7. กระจกที่เคลื่อนที่						() 42
8. สมรรถภาพเครื่องยนต์						() 43
9. ความสะอาด						() 44
10. การตรวจเช็คสภาพรถให้พร้อม						() 45
11. เข็มขัดนิรภัย						() 46
12. ที่ดับเพลิง						() 47
13. สัญญาณเตือนภัย						() 48
14. ที่หุ้มเบาะรถ						() 49
15. ความประหยัดน้ำมันของรถ						() 50

ด้านราคา ในการกำหนดอัตราค่าเช่ารถ ท่านคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้มากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ไม่คำนึง 1	
1. ประเภทของรถเช่า						() 51
2. ยี่ห้อของรถเช่า						() 52
3. รุ่นของรถเช่า						() 53
4. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ						() 54
5. สีของรถเช่า						() 55
6. อายุการใช้งานของรถเช่า						() 56
7. การให้บริการต่าง ๆ เสริม						() 57
8. อัตราค่าเช่ารถของคู่แข่ง						() 58
9. ต้นทุนบวกกำไรที่ต้องการ						() 59
10. วัตถุประสงค์การใช้ของผู้เช่า						() 60
11. ระยะทางการใช้รถ						() 61
12. ระยะเวลาที่เช่ารถ						() 62
13. สภาพถนนที่ผู้เช่ารถจะไป						() 63
14. การเปลี่ยนแปลงปริมาณผู้เช่ารถ						() 64
เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคา						
15. ระดับหรือประเภทของลูกค้า						() 65
16. สภาพะของการแข่งขัน						() 66
17. สภาพะทางเศรษฐกิจ						() 67

ด้านทำเลที่ตั้ง ในการเลือกทำเลที่ตั้งสถานที่ดำเนินธุรกิจรถเช่า ท่านคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้
 มากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ไม่คำนึง 1	
1. อยู่ในย่านธุรกิจ						() 68
2. อยู่ในแหล่งชุมชน						() 69
3. สถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อ						() 70
4. การจราจรบริเวณนั้น						() 71
5. ลูกค้าสามารถหาได้ง่าย						() 72
6. ลูกค้าสามารถเลือกดูรถเช่าได้ ในสถานประกอบการ						() 73
7. ไม่มีคู่แข่งขึ้นตั้งอยู่ในบริเวณ ใกล้เคียง						() 74
8. ความสามารถในการขยาย ธุรกิจในอนาคต						() 75

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์

ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ธุรกิจรถเช่า ท่านใช้สื่อต่างๆ เหล่านี้มากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่คำนึง	
	5	4	3	2	1	
1. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น						()76
2. หนังสือพิมพ์ส่วนกลาง						()77
3. นิตยสาร - วารสาร						()78
4. วิทยุ						()79
5. แผ่นปลิว						()80
6. นามบัตร						()03
7. บ้ายิ่ง						()04
8. บ้ายเคลื่อนที่						()05
9. โทรทัศน์						()06
10. การส่งเอกสารแนะนำทาง ไปรษณีย์						()07
11. โฆษณาในโรงภาพยนตร์						()08
12. สมุดโทรศัพท์						()09
13. ผู้สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ						()10

ท่านอยากให้ผู้เช่ารถทราบข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจรถเช่าของท่านจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์
ในเรื่องดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่คำนึง	
	5	4	3	2	1	
1. สถานที่ตั้ง						() 11
2. รถเช่าประเภทต่างๆ						() 12
3. จุดเด่นในธุรกิจรถเช่าของท่าน						() 13
4. อัตราค่าเช่า						() 14
5. เงื่อนไขในการเช่า						() 15

ในกรณีที่ท่านมีการประชาสัมพันธ์ ท่านคิดว่าจะเกิดสิ่งเหล่านี้มากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่คำนึง	
	5	4	3	2	1	
1. ผู้เช่ารถมาใช้บริการมากขึ้น						() 16
2. ชื่อเสียงของธุรกิจรถเช่า						() 17
3. เตือนความทรงจำของผู้เช่ารถ						() 18
4. ภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจรถเช่า						() 19
5. การยอมรับของผู้เช่ารถ						() 20

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานธุรกิจรถเช่า

การตลาดภายใน

ธุรกิจรถเช่าของท่านมีสิ่งต่างๆ เหล่านี้มากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่คำนึง	
	5	4	3	2	1	
1. การออกแบบเงื่อนไขของการเช่ารถแบบใหม่ๆ						() 21
2. บริการรถไปส่งผู้เช่ารถเมื่อผู้เช่ารถนำรถมาคืน						() 22
3. ให้บริการโดยผู้เช่าไม่ต้องนำมาส่ง						() 23
4. การเปลี่ยนรูปแบบป้ายหน้าร้าน						() 24
5. บริการพิเศษแก่ผู้เช่ารถ เช่น จอที่พิกและติดต่อบัตรโดยสารให้						() 25
6. นำรถไปส่งให้ผู้เช่ารถตามเวลาและสถานที่ที่ผู้เช่าต้องการ						() 26
7. การให้บริการรถเช่าทางโทรศัพท์						() 27
8. การให้คำแนะนำในการจองใจ						() 28
9. การให้เงื่อนไขการเช่าพิเศษแก่ลูกค้าประจำ						() 29
10. การแจกของที่ระลึกแก่ผู้เช่ารถ						() 30
11. การจัดฝึกอบรมแก่บุคลากร						() 31
12. การจัดทำวารสารสัมพันธ์เพื่อส่งให้กับผู้เช่ารถเป็นระยะ						() 32

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ไม่คำนึง 1	
13. การทำให้ส่วนลดแก่ผู้เช่ารถ						() 33
14. การกำหนด เครื่องแบบพนักงานให้เหมือนกัน						() 34
15. การใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการแก่ผู้เช่ารถ						() 35
16. การปลูกฝังบุคลากรให้มีความรักในการทำงาน						() 36

คุณภาพในการให้บริการ

ท่านให้ความสำคัญในสิ่งต่อไปนี้มากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับการบริการแก่ลูกค้า

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ไม่คำนึง 1	
1. ความพร้อมของรถเช่าเมื่อผู้เช่าต้องการ						() 37
2. การทำประกันอุบัติเหตุให้แก่ผู้เช่า						() 38
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ						() 39
4. อุปนิสัยในการขับรถของคนขับ						() 40
5. ความตรงต่อเวลาของรถเช่า						() 41
6. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของคนขับ						() 42
7. การให้การต้อนรับแก่ผู้เช่ารถ						() 43
8. การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เช่าในกรณีที่มีคุณสมบัติไม่ครบในการเช่ารถ						() 44
9. ความรู้ความสามารถของบุคลากร						() 45
10. ประสิทธิภาพของคนขับรถ						() 46
11. สื่อต่างๆ ในการติดต่อสื่อสารกับผู้เช่ารถ						() 47
12. ความสม่ำเสมอของการให้บริการ						() 48
13. ความปลอดภัยของผู้เช่ารถ						() 49
14. การรับฟังข้อตำหนิจากผู้เช่ารถ						() 50

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการดำเนินงานธุรกิจรถเช่า

ปัญหาต่างๆ ดังต่อไปนี้เกิดขึ้นในธุรกิจรถเช่าของท่านมากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ไม่คำนึง 1
<u>ปัญหาด้านเงินทุน</u>					
1.ขาดเงินทุนหมุนเวียน					() 51
2.หาแหล่งสินเชื่อยากเมื่อขาดเงินทุนหมุนเวียน					() 52
3.หาเงินทุนซื้อรถเช่าเพิ่ม					() 53
4.หาแหล่งสินเชื่อยาก เมื่อรถเช่าเพิ่ม					() 54
<u>ปัญหาด้านบุคลากร</u>					
1.ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในด้านเครื่องยนต์					() 55
2.อัตราการเข้า-ออกงานสูง					() 56
3.อัตราผลตอบแทนให้กับบุคลากรต่ำ					() 57
4.บุคลากรไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					() 58

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ไม่คำนึง 1	
<u>ปัญหาด้านผู้เช่ารถ</u>						
1. ผู้เช่ารถมาใช้บริการน้อย						() 59
2. ผู้เช่ารถมาใช้บริการไม่สม่ำเสมอ						() 60
3. ผู้เช่ารถใช้รถผิดวัตถุประสงค์						() 61
4. ผู้เช่ารถไม่มารับรถมาคืนตามกำหนด						() 62
5. ผู้เช่ารถนำรถไปเกิดอุบัติเหตุ						() 63
6. ผู้เช่ารถชำระค่าเช่าไม่ครบ						() 64
7. ผู้เช่ารถเปลี่ยนชิ้นส่วนของรถ						() 65
8. ผู้เช่ารถขโมยอุปกรณ์ภายในรถ						() 66
9. ความไม่เข้าใจในเงื่อนไขของการเช่ารถของผู้เช่ารถ						() 67
<u>ปัญหาด้านคู่แข่งอื่น</u>						
1. คู่แข่งขันมีรถเช่าที่ใหม่และมีประสิทธิภาพมากกว่า						() 68
2. คู่แข่งขันมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากกว่า						() 69
3. มีคู่แข่งอื่นเพิ่มมากขึ้น						() 70
4. คู่แข่งขันสามารถกำหนดราคาค่าเช่าต่ำกว่า						() 71

แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

จากปัญหาที่เกิดขึ้น ท่านมีวิธีการแก้ไข้ปัญหาอย่างไร

1. ด้านเงินทุน.....
.....
.....
2. ด้านบุคลากร.....
.....
.....
3. ด้านผู้เช่ารถ.....
.....
.....
4. ด้านคู่แข่งอื่น.....
.....
.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผนวก ข

รายงานปริมาณของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะขอแยกเป็น นักท่องเที่ยว นักทัศนจร และผู้เยี่ยมเยือน

นักท่องเที่ยวนักทัศนจร	นักท่องเที่ยวนักทัศนจร	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
2531	1,418,893	321,521
2532	1,678,446	518,569
2533	1,803,376	584,067
ผู้เยี่ยมเยือน	ผู้เยี่ยมเยือน	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
2531	364,525	3,791
2532	325,768	9,310
2533	378,515	8,693
ผู้เยี่ยมเยือน	ผู้เยี่ยมเยือน	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
2531	1,783,418	436,312
2532	2,041,214	527,579
2533	2,190,891	592,780

อัตรา เบลอร์ เซ็นต์ การเปลี่ยนแปลงปริมาณผู้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

2531	เพิ่มขึ้น	17.17%
2532	เพิ่มขึ้น	15.73%
2533	เพิ่มขึ้น	15.17%

ปริมาณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่

ชาย	เฉลี่ยประมาณ	57%
หญิง	เฉลี่ยประมาณ	43%

อายุของนักท่องเที่ยวที่เข้ามามากที่สุด 25-34 ปี

อัตราการให้บริการรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ (คน)

	นักท่องเที่ยวชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	รวม
ปี พ.ศ. 2531	118,706	161,286	279,992
2532	165,000	201,825	366,825
2533	197,500	232,083	429,583

ระยะเวลาเฉลี่ยที่นักท่องเที่ยวพักอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ (วัน)

2529	3.26
2530	3.33
2531	3.40
2532	4.18
2533	5.74

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว ต่อคน/วัน (บาท)

	ชาวไทย	ต่างประเทศ
2530	796.21	1,261.07
2531	822.72	1,307.33
2532	1,199.08	1,534.07
2533	1,270.29	1,693.64 ¹⁰

โครงสร้างด้านรายจ่ายของนักท่องเที่ยวต่อรายจ่ายทั้งสิ้นในการท่องเที่ยว

(เฉพาะรายจ่ายด้านการให้บริการรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว)

2528	7.8%
2529	15.6%
2530	13.1% ¹¹

¹⁰การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย , กองสถิติและวิจัย. "โครงการสำรวจการท่องเที่ยว-
แห่งประเทศไทย" 2532/2533". เอกสารประจำสำนักงาน กรุงเทพฯ : กองสถิติและการวิจัย, 2533.

¹¹กองบัญชีประชาชาติ, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

"การท่องเที่ยว" วารสารเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2532) : 56-62.

ประวัติผู้ทาวิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นายสรายุทธ พึ่งพุ่มแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	12 มกราคม 2511
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 6 จากโรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อปีการศึกษา 2528 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค สาขาการบัญชี จากศรีธนาพณิชยการเทคโนโลยี จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อปีการศึกษา 2530 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกบริหารธุรกิจ วิชาโทการบัญชี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์ในการทำงาน	ปี พ.ศ. 2532-2533 ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์คอมพิวเตอร์ ธนาคารกรุงเทพจำกัด สาขาประตูช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2533-2534 ปฏิบัติงานที่ บริษัทเจ็นให้ (เครือเจริญโภคภัณฑ์) อาคาร CP TOWER สีลม กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2534 - ปัจจุบัน ปฏิบัติงานที่ ฝ่ายวิศวกรรมและโครงการ ส่วนสัญญาและประมาณราคา กลุ่มซิเมนต์และวัสดุทนไฟ บริษัทปูนซิเมนต์ไทยจำกัด 1 ถนนปูนซิเมนต์ไทย บางซื่อ กรุงเทพมหานคร