



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคล
ในการเลือกใช้บริการล้าง-อัดฉีด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ในระดับปริญญาโท สาขาบริหาร
ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และเสนอในลักษณะโดยรวม โดยไม่
ระบุว่าเป็น บุคคลใด ผู้ค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบ
ถามครั้งนี้

โปรดทำเครื่องหมาย [/] ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกเพียงคำตอบเดียว
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2) อายุ

[] 1. ต่ำกว่า 20 ปี

[] 2. 20 – 30 ปี

[] 3. 31 – 40 ปี

[] 4. 41 – 50 ปี

[] 5. 51 – 61 ปี

[] 6. 60 ขึ้นไป

3) สถานภาพ

[] 1. โสด

[] 2. สมรส

[] 3. หม้าย/หย่าร้าง

4) อาชีพ

[] 1. นักเรียน/นักศึกษา

[] 2. ข้าราชการ

[] 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

[] 4. พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

[] 5. เจ้าของกิจการ

[] 6. อื่นๆ(โปรดระบุ.....)

- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน
- [] 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท [] 2. 5,000 – 10,000 บาท
- [] 3. 10,001 – 15,000 บาท [] 4. 15,001 – 20,000 บาท
- [] 5. มากกว่า 20,000 บาท
- 6) ระดับการศึกษา
- [] 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น [] 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
- [] 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. [] 4. ปริญญาตรี
- [] 5. สูงกว่าปริญญาตรี
- 7) ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของรถยนต์ประเภทใด(โปรดระบุชื่อ)
- [] 1. รถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง) [] 2. รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถกระบะ)
- [] 3. ทั้ง 2 ประเภท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการไปใช้บริการล้าง-อัดฉีด

- 8) ปกติท่านใช้บริการล้าง-อัดฉีดจากที่ใด
- [] 1. ร้านที่อยู่ในบริเวณปั๊มน้ำมัน [] 2. ร้านที่ทำธุรกิจล้าง-อัดฉีดอย่างเดียว
- [] 3. ใช้บริการทั้งข้อ 1 และข้อ 2
- 9) ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการล้าง-อัดฉีดจากที่
- [] 1. ใกล้บ้าน/ที่พัก [] 2. ใกล้ที่ทำงาน
- [] 3. ห้างสรรพสินค้า/ศูนย์การค้า [] 4. ใกล้โรงเรียน/มหาวิทยาลัย
- [] 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 10) ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการล้าง-อัดฉีดต่อครั้ง
- [] 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง [] 2. 1 – 2 ชั่วโมง
- [] 3. 2 – 3 ชั่วโมง [] 4. 3 – 4 ชั่วโมง
- [] 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11) โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการล้าง-อัดฉีดประมาณ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 2. 1 ครั้ง/เดือน |
| <input type="checkbox"/> 3. 2 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 4. 3 ครั้ง/เดือน |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน (โปรดระบุ.....) | |

12) ปกติท่านใช้บริการล้าง-อัดฉีดในวันใดมากที่สุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. วันจันทร์ - วันศุกร์ | <input type="checkbox"/> 2. วันเสาร์-อาทิตย์ |
| <input type="checkbox"/> 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์ | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) |

13) ปกติท่านใช้บริการล้าง-อัดฉีดในช่วงเวลาใดมากที่สุด

- | | |
|--|--|
| <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. 20.01 – 24.00 น. |

14) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการล้าง-อัดฉีดของท่านโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 100 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 101 – 150 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 151 – 200 บาท | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) |

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านล้าง-อัดฉีด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (/) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยช่องคำตอบเรียงจากลำดับความสำคัญ ตั้งแต่สำคัญมากที่สุด จนถึงไม่สำคัญ

15. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านล้าง-อัดฉีด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
1. สามารถล้าง-อัดฉีดได้ครั้งละหลาย ๆ คัน					
2. มีเครื่องมือล้าง-อัดฉีดทันสมัย					
3. มีอุปกรณ์ประกอบการล้าง-อัดฉีดครบครัน					
4. ทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุม					
5. ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
6. ล้างรถอย่างระมัดระวังไม่เป็นรอยขีดข่วน(ความปลอดภัย)					
7. มีบริการด้านอื่น ๆ เช่น เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง อัดจารบี จำหน่ายอุปกรณ์ตกแต่งประดับยนต์ เป็นต้น					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ) 1.					

16. ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านล้าง-อัดฉีด

ปัจจัยด้านราคา	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
1. ราคาค่าล้าง-อัดฉีดต่อครั้ง					
2. ราคาสมาชิก					
3. ราคาของอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน					
4. ราคาของบริการเสริมต่างๆ เช่น ถ่ายน้ำมันเครื่อง					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

17. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการล้าง-อัดฉีด

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่ สุด
1. ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือบ้าน					
2. การคมนาคมสะดวก					
3. ที่ตั้งอยู่ภายในห้างสรรพสินค้า					
4. ที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และพอเพียง					
5. ระยะเวลาการเปิดปิดของร้าน					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

18. ปัจจัยด้านกายภาพที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการล้าง-อัดฉีด

ปัจจัยด้านกายภาพ	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่ สุด
1. มีมุมอ่านหนังสือและพักผ่อนช่วงรอรับรถ					
2. มีห้องและของสำหรับเด็กเล่นระหว่างรอรับรถ					
3. การตกแต่งสถานที่ทันสมัย					
4. ชื่อร้านจดจำง่าย					
5. มีการเปิดดนตรีให้ฟังเบา ๆ ภายในร้าน					
6. สถานที่ และห้องน้ำสะอาด					
7. ห้องรอรับรถติดแอร์ เย็นสบาย					
8. สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย					
9. สถานที่รอรับรถเงียบ ไม่มีเสียงรบกวน					
10. อื่นๆ(โปรดระบุ)					

19. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการล้าง-อัดฉีด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่ สุด
1. มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
2. การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร					
3. การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น					
4. การให้เครดิต สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต					
5. การลดราคาในบางช่วงเวลาของวันหรือในบางโอกาส					
6. การมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนครั้งที่ใช้บริการ					
7. แจกเอกสาร การโฆษณาผ่านป้ายโฆษณา ใบปลิว					
8. มีบริการ รับ-ส่ง รถที่มารับบริการ					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

20. ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการล้าง-อัดฉีด

ปัจจัยด้านบุคคล	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่ สุด
1. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่อง การดูแลรถได้เป็นอย่างดี					
2. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้เวลาที่ผู้ใช้บริการ มีปัญหาเรื่องเกี่ยวกับรถยนต์					
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
4. พนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม					
5. พนักงานสนใจและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ					
7. ความซื่อสัตย์ของพนักงาน					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

21. ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการล้าง-อัดฉีด

ปัจจัยด้านกระบวนการ	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่ สุด
1. มีการทักทายต้อนรับเมื่อท่านเดินเข้าไปในร้าน					
2. มีป้ายบอกราคาที่ค่าบริการที่ชัดเจน					
3. มีระบบการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง					
4. มีการบริการรับส่งรถรับส่งรถ					
5. มีการสอบถามความพึงพอใจ และความต้องการของลูกค้า					
6. มีการให้บริการล้าง-อัดฉีดที่รวดเร็ว					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการล้าง-อัดฉีด

ปัญหา	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด
1) คุณภาพในการล้าง-อัดฉีดต่ำ(ไม่สะอาด)					
2) ไม่มีการโทรให้มารับรถ					
3) ราคาค่าบริการล้าง-อัดฉีดแพงเกินไป					
4) ไม่มีการบริการรับส่งรถให้ลูกค้า					
5) ผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ					
6) ไม่มีการแจ้งค่าบริการล้าง-อัดฉีดล่วงหน้า					
7) สถานที่ไม่มีความสะอาดเรียบร้อย					
8) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย					
9) มีการนัดหมายไม่ตรงเวลา					
10) ไม่มีความสะดวกในการเดินทาง					
11) อื่น ๆ (โปรดระบุ) 1.....					

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	อัคราภรณ์ ชัยทอง
วัน เดือน ปี เกิด	20 พฤษภาคม พ.ศ. 2520
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเรณูวิทยาลัย จ.เชียงใหม่ มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จ.เชียงใหม่ ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินกรุงเทพจำกัด พ.ศ. 2546 -ปัจจุบัน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved