



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำไปประกอบการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน (✓) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. น้อยกว่า 20 ปี () 2. ระหว่าง 20 – 30 ปี
() 3. ระหว่าง 31 – 40 ปี () 4. ระหว่าง 41 – 50 ปี
() 5. ระหว่าง 51 – 60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา / ปวช.
() 3. อนุปริญญา / ปวส. () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- () 1. รับราชการ () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
() 3. เจ้าของกิจการ () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่า 5,000 บาท () 2. 5,000 – 10,000 บาท
 () 3. 10,001 – 20,000 บาท () 4. 20,001 – 30,000 บาท
 () 5. มากกว่า 30,000 บาท

7. ประเภทรถยนต์ที่ท่านใช้อยู่

- () 1. รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน () 2. รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านส่วนประสมการตลาดบริการต่อไปนี ท่านให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยเพียงใด ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการล้างอัดฉีดรถยนต์ โปรดระบุระดับความสำคัญ

2.1 ผลិតภัณฑ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความหลากหลายของการให้บริการ					
2. มีการพัฒนา และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง					
3. การนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ					
4. การใช้วัสดุ อุปกรณ์คุณภาพดี มียี่ห้อดี					
5. มีบริการที่แตกต่างจากร้านอื่น					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
2.2 ราคา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. แ้จ้งราคาให้ลูกค้าทราบกรณีมีการเปลี่ยนแปลงราคา					
2. การตั้งราคาในการบริการที่เหมาะสม					
3. การตั้งราคาบริการเสริมที่เหมาะสม					
4. การมีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
5. ตั้งราคาบริการใกล้เคียงกับร้านอื่น					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

2.3 สถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้เขตชุมชนและสะดวกต่อการเดินทาง					
2. สถานที่กว้างขวาง สะอาด					
3. ที่จอดรถเพียงพอ					
4. มีสถานที่รับรองลูกค้าเพียงพอ					
5. มีการกำหนดเวลาในการบริการที่เหมาะสม					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
2.4 การส่งเสริมการขาย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ข้อมูลการให้บริการครบถ้วน ทันสมัย					
2. คำแนะนำของผู้ให้บริการ					
3. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย ประกาศ วิทยุ หนังสือพิมพ์					
4. การให้ส่วนลดค่าบริการเป็นเงินสด					
5. การมีคู่มือส่วนลด หรือสะสมแต้มคะแนน					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
2.5 พนักงานผู้ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง					
2. ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพของพนักงาน					
3. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำเกี่ยวกับบริการ					
4. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
5. ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

2.6 ภาพลักษณ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เป็นสถานบริการที่น่าเชื่อถือ					
2. บริการรวดเร็วทันความต้องการ					
3. เป็นสถานบริการที่มีชื่อเสียง ด้านคุณภาพในการบริการ					
4. สถานบริการสะอาด สวยงาม					
5. มีความปลอดภัยในทรัพย์สินในรถยนต์					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
2.7 กระบวนการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการที่รวดเร็ว					
2. มีการให้บริการตามคิว ก่อน - หลัง					
3. มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ					
4. มีระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน					
5. มีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาด้านการบริการ ท่านประสบปัญหาด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดระบุระดับความสำคัญ

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ไม่มีความหลากหลายในการให้บริการ					
2. ไม่มีการพัฒนา และปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น					
3. ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ					
4. ไม่ใช้วัสดุ อุปกรณ์คุณภาพดี ยี่ห้อดีในการบริการ					
5. ไม่มีบริการที่แตกต่างจากร้านอื่น					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

2. ปัญหาเรื่องราคา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ไม่มีการแข่งขันราคาก่อนกรณีเปลี่ยนแปลงค่าบริการ					
2. คิดราคาบริการไม่เหมาะสม					
3. คิดราคาบริการเสริมไม่เหมาะสม					
4. ไม่มีการให้บริการบัตรเครดิต					
5. ตั้งราคาค่าบริการแตกต่างจากร้านอื่น					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
3. ปัญหาเรื่องสถานที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่าเลที่ตั้งอยู่ไกลจากเขตชุมชน ไม่สะดวกในการเดินทาง					
2. สถานที่คับแคบ และไม่สะอาด					
3. ที่จอดรถไม่เพียงพอ					
4. สถานที่รับรองลูกค้าไม่เพียงพอ					
5. ไม่มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
4. ปัญหาเรื่องการส่งเสริมการตลาด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ					
2. ไม่มีคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษาโรค					
3. ไม่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์					
4. ไม่มีส่วนลดเงินสดค่าบริการ					
5. ไม่มีคู่มือป้องกัน หรือสะสมแต้มคะแนน					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
5. ปัญหาเรื่องผู้ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขาดการต้อนรับที่ดี ไม่เต็มใจบริการ					
2. ทำงานด้วยความเฉื่อยชาและล่าช้า					
3. ไม่มีความรู้ในการดูแลรถ					
4. ขาดการตรวจเช็คความเรียบร้อยหลังทำความสะอาด					

5. ปัญหาเรื่องผู้ให้บริการ (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ไม่มีความสะดวกในการติดต่อสอบถามพนักงาน					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
6. ปัญหาเรื่องภาพลักษณ์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พนักงานขาดความชำนาญในการขับเคลื่อนรถยนต์					
2. ไม่มีความระมัดระวังในการล้างและทำความสะอาดรถยนต์					
3. สิ่งของในรถสูญหาย					
4. เป็นสถานบริการที่ไม่น่าเชื่อถือ					
5. สถานที่บริการไม่สะอาด					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
7. ปัญหาเรื่องกระบวนการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การบริการล่าช้า					
2. ไม่มีการจัดคิวการเข้ารับบริการ					
3. ไม่มีความสะดวกในขั้นตอนการเข้ารับบริการ					
4. ไม่มีระบบการทำงานที่ดีในการบริการ					
5. ไม่มีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการของร้านล้างอัดฉีดรถยนต์

.....

Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ผู้ศึกษา

นางสาว วงศ์เดือน สัตย์สมนึก

วัน/เดือน/ปี เกิด

30 กรกฎาคม 2517

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
 คณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี
 มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2541

ประวัติการทำงาน

ปี 2541 – 2546 หัวหน้าฝ่ายบัญชี
 บริษัท บีพีกรุ๊ป ออโต้พาร์ท มิเนอร์ อินค์สเตรียล จำกัด
 ปี 2546 – ปัจจุบัน หัวหน้าแผนกบัญชีการเงิน
 บริษัท อัคริสรุ่งเรือง (2000) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved