



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ
เรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทรถที่ใช้ ยี่ห้อ และอายุการใช้งานของรถยนต์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการต่อไปนี ท่านให้ความสำคัญแต่ละปัจจัยเพียงใดในการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงในการใช้บริการคาร์แคร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย [/] ลงในช่องหน้าคำตอบที่ท่านเลือกและเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตามสถานภาพที่เป็นจริงของท่าน

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 - 60 ปี [] 6. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย [/] ลงในช่องหน้าคำตอบที่ท่านเลือก และเติมข้อความใน

ช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตามสถานภาพที่เป็นจริงของท่าน

9. ท่านใช้บริการในคาร์แคร์อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ล้างรถภายนอก
- 2. ล้างรถภายในและภายนอก
- 3. ขัดและเคลือบสี
- 4. ขัดเบาะ ทำความสะอาดพรม
- 5. เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง/ไส้กรอง/อัตรจารบี
- 6. เปลี่ยนอุปกรณ์อื่น เช่น ที่ปิดน้ำฝน
- 7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

10. ท่านเลือกใช้บริการคาร์แคร์จากสถานที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ศูนย์บริการทั่วไป
- 2. ศูนย์บริการที่อยู่ในบริเวณปั้มน้ำมัน
- 3. ศูนย์บริการตามห้างสรรพสินค้า
- 4. ศูนย์บริการเครือข่ายแฟรนไชส์
- 5. อื่นๆ (.....)

11. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการคาร์แคร์ประมาณกี่ครั้งต่อเดือน

- 1. 1 ครั้ง/เดือน
- 2. 2 ครั้ง/เดือน
- 3. 3 ครั้ง/เดือน
- 4. มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน (โปรดระบุ.....)

12. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการคาร์แคร์ในวันใดมากที่สุด

- 1. วันจันทร์
- 2. วันอังคาร
- 3. วันพุธ
- 4. วันพฤหัสบดี
- 5. วันศุกร์
- 6. วันเสาร์- อาทิตย์
- 7. วันหยุดนักขัตฤกษ์

13. ปกติท่านใช้บริการคาร์แคร์ในช่วงเวลาใดมากที่สุด

1. 8.00- 12.00 น. 2. 12.01- 16.00 น.
 3. 16.01- 20.00 น. 4. หลัง 20.00 น.

14. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการคาร์แคร์ของท่านโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

1. น้อยกว่า 100 บาท 2. 100 – 200 บาท
 3. 201 – 400 บาท 4. 401 – 600 บาท
 5. 601 – 800 บาท 6. มากกว่า 800 บาท(โปรดระบุ.....)

15. เงื่อนไขในการชำระค่าบริการของท่านเป็นแบบใด (มากที่สุด)

1. ชำระด้วยเงินสด 2. ชำระด้วยบัตรเครดิต
 3. ชำระด้วยคูปองสมาชิก 4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

16. ท่านรู้จักร้านค้าคาร์แคร์ที่ท่านใช้บริการได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. มีคนรู้จักแนะนำ 2. วิทยุท้องถิ่น
 3. ดูข้อมูลจาก Website 4. นสพ.ท้องถิ่น
 5. ป้ายคัดเอาต์ 6. นิตยสารท้องถิ่น
 7. เจ้าของร้าน 8. พนักงานแนะนำ
 9. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

17. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการคาร์แคร์ ที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. พนักงานบริการดีประทับใจ 2. เจ้าของร้าน
 3. ชื่อเสียงร้าน 4. คุณภาพด้านความสะอาด
 5. สะดวกต่อการเดินทาง 6. รวดเร็วในขั้นตอนบริการ
 7. ราคาเหมาะสม 8. มีของสมนาคุณในการใช้บริการ
 9. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

18. รายการส่งเสริมการขายที่ท่านชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. คุปองส่วนลด
- 2. แคมเปญทำความสะอาด
- 3. ของพรีเมียม (แก้วน้ำ, น้ำขวด, ร่ม)
- 4. ใช้บริการ 5 ครั้ง ฟรี 1 ครั้ง
- 5. ล้างสีชุดฝุ่น 1 ฟรี ล้างสี 1 ครั้ง
- 6. สิทธิพิเศษ(ในการแลกของรางวัล)
- 7. สะสมแต้มแลกของรางวัล
- 8. Package (คุปองจำหน่าย)
- 9. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการต่อไปนี้ ท่านให้ความสำคัญแต่ละปัจจัยเพียงใด
ในการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย [/] ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1) ความหลากหลายของการให้บริการ					
2) สามารถให้บริการได้ครั้งละหลายๆ คัน					
3) การให้บริการเสริม เช่น เติมน้ำกลั่น, ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ, เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง					
4) มีบริการด้านอื่นๆ เช่น การเปลี่ยนอะไหล่ ต่างๆ เป็นต้น					
5) การใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ					
6) คุณภาพด้านการบริการ					
7) ให้ความสำคัญด้านความสะอาด					
8) การรับประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับ รถของท่าน					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ปัจจัยด้านราคา					
1) ราคาให้บริการต่อครั้งเหมาะสม					
2) การตั้งราคาของบริการเสริมต่างๆ					
3) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน					
4) การแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบกรณีมีการเปลี่ยนแปลง					
5) ตั้งราคาค่าบริการใกล้เคียงกับร้านอื่น					
6) มีการรับชำระด้วยบัตรเครดิต					
7) มีส่วนลดเงินสด					
8) ราคาคงที่					
3. ปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย					
1) ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการเดินทาง					
2) สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง					
3) มีสถานที่รับรองรถที่มาใช้บริการกว้างขวาง					
4) มีสถานที่พักรถที่กว้างขวาง					
5) มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถ, ห้องพักลูกค้า					
6) เวลาในการบริการเปิด-ปิด เหมาะสม					
7) มีบริการโทรจองคิว(ทางโทรศัพท์)					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมด้านการตลาด					
1) การเปิดรับสมัครเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ					
2) การสะสมจำนวนครั้งที่ใช้บริการเพื่อใช้รับสิทธิพิเศษต่างๆ					
3) การให้ส่วนลดค่าบริการ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่					
4) การโฆษณา เช่น วิทยุ ป้ายประกาศ นิตยสาร/วารสาร					
5) มีเอกสารเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์แจกฟรี					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมด้านการตลาด (ต่อ)					
6) มีบริการรับ-ส่ง รถที่มาใช้บริการฟรี					
7) จัดโปรโมชั่น(ลด แลก แจก แถม)					
8) มีใบปลิวกรณีที่มีการจัดรายการพิเศษ					
5. ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1) พนักงานล้างรถมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ					
2) พนักงานล้างรถมีความสามารถในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำเกี่ยวกับการบริการ					
3) พนักงานล้างรถมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) พนักงานล้างรถให้บริการมีเพียงพอต่อลูกค้า					
5) พนักงานล้างรถให้บริการอย่างเสมอภาคและมีความสุภาพ					
6) พนักงานรับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ					
7) พนักงานรับมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ					
8) พนักงานประชาสัมพันธ์มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ					
9) พนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือ ,มีความซื่อสัตย์					
10) พนักงานในร้านมีการแต่งกายสุภาพเหมาะสม					
11) พนักงานในร้านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้					
12) พนักงานรับชำระเงินให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1) มีชื่อเสียงด้านการบริการ					
2) ความสะอาดของสถานที่ และห้องน้ำ					
3) ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ					
4) บริเวณที่รอรับบริการมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน					
5) บริเวณที่รอรับบริการมีมุมเครื่องดื่ม(กาแฟ) สำหรับบริการ(ฟรี)					
6) ภายในร้านและภายนอกร้านมีการตกแต่งสถานที่ให้ร่มรื่น					
7) มีความปลอดภัยในทรัพย์สินในการรับบริการ					
8) มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย					
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1) การให้บริการที่รวดเร็ว					
2) ความสะดวกในการเข้ารับบริการ					
3) ระยะเวลาการรอรับบริการ(มีการจัดคิวลูกค้า)					
4) มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง					
6) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง					
7) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ					

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงในการให้บริการคาร์แคร์

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายเพทาย เมืองมา

วัน เดือน ปีเกิด

10 มีนาคม 2524

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชา
วิศวกรรมไฟฟ้า สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ปีการศึกษา 2546

ประวัติการทำงาน

2547 – 2550 วิศวกรการผลิต บริษัท HOYA Corp.

2551 – ปัจจุบัน วิศวกรไฟฟ้าระดับ 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฝ่ายปฏิบัติการ
การเรือข่าย ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่