



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเลขที่.....

1 สาขาทุ่งโฮเต็ล (91) 2 สาขาสี่แยกแสงตะวัน (87)

3 สาขาสวนดอก (88)

4 สาขารัตนโกสินทร์ (103)

แบบสอบถาม**“ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านล้างอัดฉีด A-Fast 22”**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์แบบภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย **V** ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
- () 1. ไม่เกิน 30 ปี () 2. 31 – 35 ปี
- () 3. 36 – 40 ปี () 4. 41 – 45 ปี
- () 5. 46 – 50 ปี () 6. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาของท่านในปัจจุบัน

- () 1. มัธยมต้น () 2. มัธยมปลาย/ปวช.
- () 3. อนุปริญญา/ปวส. () 4. ปริญญาตรี
- () 5. ปริญญาโท () 6. สูงกว่าระดับปริญญาโท

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. ธุรกิจส่วนตัว
- () 3. รับราชการ () 4. พนักงานบริษัทเอกชน
- () 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 6. รับจ้างทั่วไป
- () 7. พนักงานหน่วยงานราชการ () 8. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

5. รายได้ของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,001-15,000 บาท
 () 3. 15,001-20,000 บาท () 4. 20,001 บาทขึ้นไป

6. ส่วนใหญ่ท่านนำรถยนต์ประเภทใดมาเข้ารับบริการ

- () 1. รถเก๋ง () 2. รถกระบะ
 () 3. รถมอเตอร์ไซด์ () 4. รถตู้
 () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

7. ท่านเคยใช้บริการใดที่ A-Fast 22 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ล้างสี () 2. ดูแลฝุ่น
 () 3. ล้างสี + ดูแลฝุ่น () 4. ขัดดินน้ำมัน
 () 5. เคลือบสี () 6. ขัดชักเงา
 () 7. ขัดลบริ้วรอย () 8. ล้างคราบยางมะตอย
 () 9. ล้างห้องเครื่อง () 10. ซักเบาะ ซักพรม
 () 11. เติมน้ำมันโตรเจน () 12. ซ่อมเช็อบโอโซน
 () 13. ขัดโคมไฟ ขัดคอนโซล ขัดล้อแม็กซ์ () 14. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

8. ค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

- () 1. ไม่เกิน 200 บาท () 2. 201 – 400 บาท
 () 3. 401 – 600 บาท () 4. 601 – 800 บาท
 () 5. 801 – 1,000 บาท () 6. มากกว่า 1,001 บาทขึ้นไป

9. รูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายที่ A-Fast 22 ส่วนใหญ่ชำระแบบใด

- () 1. จ่ายเป็นครั้งชำระด้วยเงินสด () 2. จ่ายเป็นครั้งชำระด้วยบัตรเครดิต
 () 3. ชำระด้วยคูปองสมาชิก () 4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

10. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการในช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด

- () 1. 09.01 – 12.00 น. () 2. 12.01 – 15.00 น.
 () 3. 15.01 – 18.00 น. () 4. หลัง 18.00 น. เป็นต้นไป
 () 5. ไม่แน่นอน

11. ส่วนใหญ่ท่านเลือกใช้บริการในช่วงวันใด

- () 1. จันทร์-ศุกร์ () 2. เสาร์-อาทิตย์
 () 3. วันหยุดราชการ () 4. ไม่แน่นอน

12. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการประมาณกี่ครั้งต่อเดือน

- () 1. 1 ครั้งต่อเดือนหรือน้อยกว่า () 2. 2 ครั้งต่อเดือน
 () 3. 3 ครั้งต่อเดือน () 4. มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน (โปรดระบุ)...

13. ท่านรู้จัก A-Fast 22 ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. มีคนรู้จักแนะนำ () 2. วิทยุท้องถิ่น
 () 3. ดูข้อมูลจาก Web site () 4. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
 () 5. ป้ายคัทเอ๊าท์ () 6. นิตยสารท้องถิ่น
 () 7. พนักงานแนะนำ () 8. เจ้าของร้านแนะนำ
 () 9. การตกแต่งหน้าร้าน () 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการที่ A-Fast 22 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. พนักงานบริการดีประทับใจ () 2. เจ้าของร้าน หรือ ผู้บริหาร
 () 3. ชื่อเสียงของร้าน () 4. คุณภาพด้านความสะอาด
 () 5. สะดวกต่อการเดินทาง () 6. ความรวดเร็วในการให้บริการ
 () 7. ราคาเหมาะสม () 8. มีโปรโมชั่นดึงดูดใจ
 () 9. ห้องรับรองสะดวกสบาย () 10. ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน
 () 11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านล้างอัดฉีด
A-Fast 22 (กรุณาทำเครื่องหมาย **V** ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)						
15	ชื่อร้านและสโลแกน สามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ ที่แคร์คุณ”					
16	ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้าน					
17	มีบริการหลากหลายให้เลือก					
18	ความหลากหลายของแพ็คเกจบริการมีให้เลือกมากเช่น แพ็คเกจล้างรถ แพ็คเกจเคลือบสีรถ เป็นต้น					
19	ความเหมาะสม คุ่มค่า ของบริการในแต่ละแพ็คเกจ					
20	คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้ สะอาดทุกซอกทุกมุม					
21	คุณภาพด้านความเร็วไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้น หลังจากล้างรถเสร็จ					
22	มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ของพนักงาน					
23	การใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ					
24	มีอุปกรณ์ประกอบการทำงาน ล้าง – อัดฉีด และอื่นๆ ครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจน					
ด้านราคา (Price)						
25	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ใน การบริการ					
26	มีหลายระดับราคาให้เลือกตามแพ็คเกจที่ต้องการ					
27	ราคาแพ็คเกจหรือคูปองสมาชิกมีความเหมาะสม					
28	ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่นๆ					
29	มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง					
30	มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต					

ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)						
31	ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง					
32	มีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
33	สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็น					
34	สถานที่ทำความสะอาดสิ่งรถกว้างขวาง					
35	มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถ จุดชำระเงิน ห้องพักลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้น					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)						
36	บริการเช็คลมยางฟรีสำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภท					
37	การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการ ขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา เช่น วิทยุ ป้ายประกาศ นิตยสาร/ วารสาร ต่างๆ เช่น มีแพ็คเกจล้างรถ เคลือบสีรถ ในราคา พิเศษ เป็นต้น					
38	ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้าน จัดทำขึ้นน่าสนใจ เช่น A-Fast 22 แนะนำร้าน อาหาร ทวีร์ อร่อย ที่ท่องเที่ยว หรือรายการทีวี ต่างๆ					
39	ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในด้านการ ปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมือ อาชีพ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)						
40	ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจต่างๆ					

ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)						
41	เวลา เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น.					
42	มีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติเรียงลำดับก่อนหลัง					
43	ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำ ความสะดวก ไม่ต้องรอนาน					
44	การคิดเงิน และออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว					
45	มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียดถูกต้อง					
46	ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ					
47	มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง					
48	การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ					
49	มีระบบการดูแลควบคุมดี ใจไว้ใจได้ว่ารถและของในรถจะ ไม่สูญหาย					
50	การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้ง					
51	มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วย จอมอนิเตอร์รวม					
52	มีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วย จอคอมพิวเตอร์ (Monitoring)					
ด้านบุคลากร (People)						
53	พนักงานรับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี					
54	พนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี					
55	พนักงานบัญชี มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี					
56	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
57	พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี					
58	พนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า					
59	พนักงานรับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ					
60	พนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือ ,มีความซื่อสัตย์					
61	พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี					

ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)						
62	ป้ายแสดงชื่อร้าน ชัดเจน มองเห็นง่าย					
63	ความสะอาดของสถานที่ เช่นห้องพักรับรถ ห้องน้ำ					
64	ห้องพักรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ					
65	ห้องพักรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม					
66	ห้องพักรับรถ มี ชา กาแฟ เครื่องดื่มให้บริการฟรี					
67	ห้องพักรับรถมีระบบอินเทอร์เน็ตให้บริการฟรี					
68	ห้องพักรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ ทันสมัย มีความเหมาะสม					
69	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดี					
70	การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจ					
71	เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย					
72	มีผู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือ ทำความสะอาดอย่างชัดเจน					
73	มีการเปิดดนตรีให้ฟังภายในร้าน					

74. ในภาพรวมท่านพอใจ ในบริการของร้าน A-Fast 22 ในระดับใด

- () พอใจมากที่สุด () พอใจมาก () พอใจปานกลาง
() พอใจน้อย () พอใจน้อยที่สุด

75. ในอนาคตท่านจะมาใช้บริการอีกหรือไม่

- () มาแน่นอน () ยังไม่แน่ใจ () ไม่มา เพราะ

76. ในอนาคตท่านจะแนะนำ ให้เพื่อน /คนรู้จัก มาใช้บริการที่ร้าน A-Fast 22 หรือไม่

- () แนะนำแน่นอน () ยังไม่แน่ใจ () ไม่แนะนำ เพราะ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการใช้บริการที่ร้าน A-Fast 22

.....

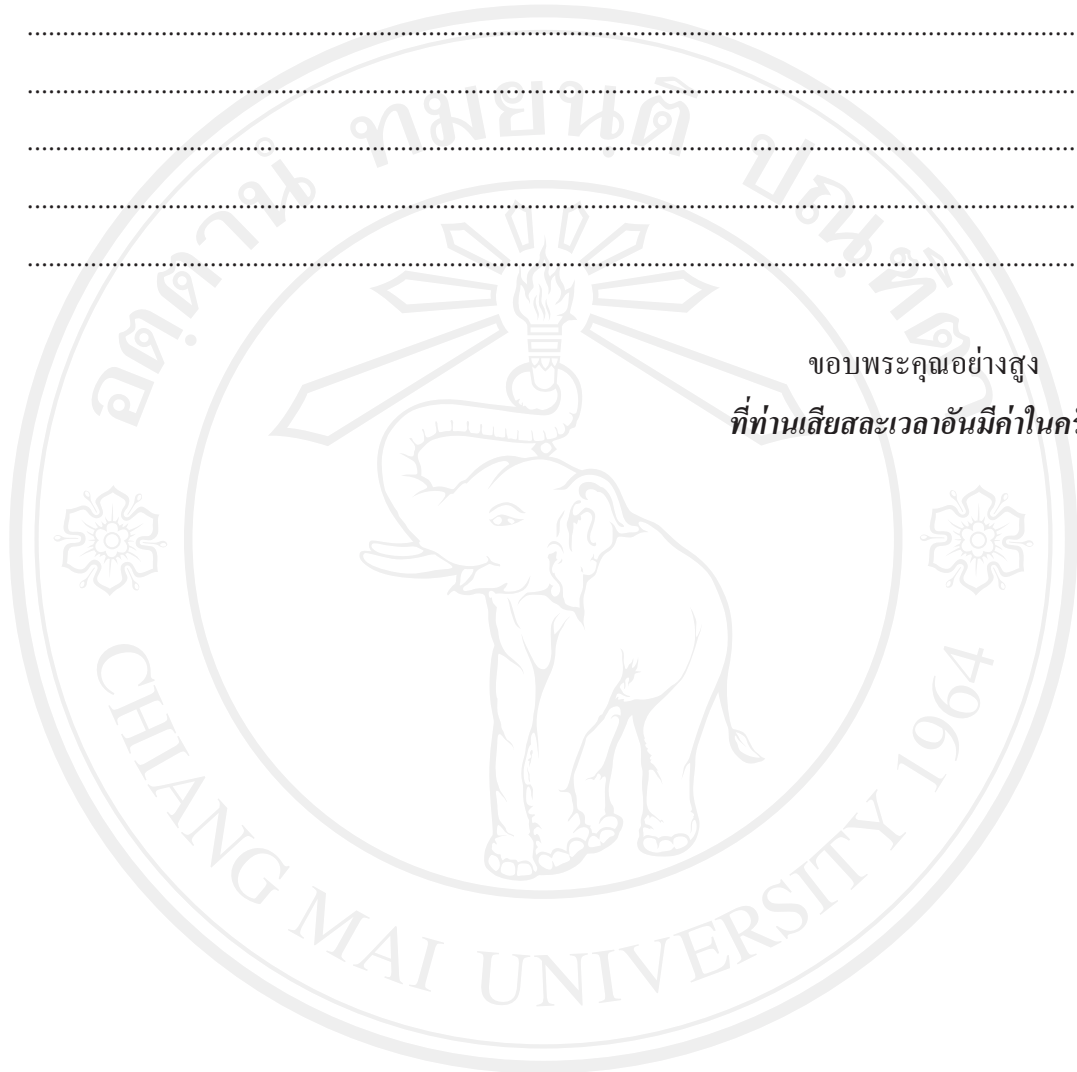
.....

.....

.....

.....

.....



ขอบพระคุณอย่างสูง
ที่ท่านเสียสละเวลาอันมีค่าในครั้งนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายการโปรโมชั่นของร้าน

โปรแกรม	ค่าบริการ			
	รถ Size S	รถ Size M	รถ Size L	รถ Size XL
ล้างสี	110	130	180	200
ดูดฝุ่น	60	60	80	100
ล้างสี+ดูดฝุ่น	170	190	260	300
Package ล้างรถ 10 ครั้ง	1,000	1,500	2,000	2,500
ขัดดินน้ำมัน จุดละ 350 บาท	600	750	850	1,000
เคลือบสี A-Fast Wax	450	500	600	750
เคลือบสี A-Fast Sealant	850	1,050	1,250	1,500
เคลือบสี A-Fast Teflon	3,200	3,900	4,700	6,000
เคลือบสี A-Fast Coating	15,000	18,000	20,000	25,000
ขัดชักเงา	1,900	2,300	2,700	3,500
ขัดลบรื้อรอย (จุดละ 1,800)	3,200	3,700	4,200	5,200
รถจักรยานยนต์ ล้างสี/เคลือบ	80/200		150/200	
เคลือบกระจก (บานละ 200)	300	400	450	550
ขัดคอนโซล (จุดละ 300)	500	650	800	1,000
ซักเบาะซักพรม	2,500	2,900	3,200	4,000
เติมลมไนโตรเจน	ล้อละ 70 บาท		ล้อละ 90 บาท	
ซักเบาะซักพรม กระเบาะ CAB	2,200			
ทุกวันที่ 22 ของทุกเดือน	ล้างสีรถ ในราคา 22 บาท			

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายมันฉวีวิชญ์ ชนม์พร
วัน เดือน ปี เกิด	24 ธันวาคม 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนอนุบาลเชียงราย สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม จังหวัดเชียงราย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาอิเล็กทรอนิกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประสบการณ์ทำงาน	ปี 2549 – 2552 ธุรกิจส่วนตัว พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้เช่า ปี 2553 – ปัจจุบัน ผู้จัดการ หก. บี เอ็น ซี พร็อพเพอร์ตี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved