

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

- เรื่อง** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย
Factors Influencing the Use of Car Rental Services in Amphur Mueang , Chiang Rai Province.
- วัตถุประสงค์** เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลและปัญหาที่เกิดขึ้นต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
- คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้นและถือเป็นความลับของธุรกิจโดยไม่มีใครทราบว่าผู้กรอกข้อมูลคือใคร ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความร่วมมือสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้ศึกษา

1 มีนาคม 2545

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถยนต์เช่า

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20-24 ปี 25-29 ปี 30-34 ปี
 35-39 ปี 40-44 ปี 45-49 ปี 50-54 ปี
 55-59 ปี 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพสมรส

โสด สมรส ม่าย / หย่าร้าง

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท สูงกว่า 40,000 บาท

6. อาชีพปัจจุบัน

รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการส่วนตัว
 พนักงานบริษัทเอกชน นักเรียน / นักศึกษา
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. เป็นคนจังหวัด (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2. ข้อมูลการใช้บริการรถยนต์เช่า

8. ประเภทของรถยนต์ที่ท่านมักจะเลือกเช่า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () รถเก๋งขนาดเล็ก (ต่ำกว่า 1700 ซีซี) () รถกระบะแบบตอนเดียว
 () รถเก๋งขนาดกลาง (1701 – 2500 ซีซี) () รถกระบะแบบสองตอน
 () รถเก๋งขนาดใหญ่ (สูงกว่า 2500 ซีซี) () รถแวกอนขับเคลื่อน 4 ล้อ (4WD)
 () รถจี๊ปขนาดเล็ก () รถสปอร์ต
 () รถจี๊ปขนาดใหญ่ () รถตู้
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. สีของรถยนต์เช่าที่ท่านอยากจะเลือกเช่า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () สีแดง () สีขาว () สีเทา / บรอนท์ () สีดำ
 () สีน้ำเงิน () สีฟ้า () สีทอง () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านเคยใช้บริการเช่ารถยนต์มาแล้วกี่ครั้งในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

- () เคยเช่ามาแล้ว 1 ครั้ง () เคยเช่ามาแล้ว 2 ครั้ง () เคยเช่ามาแล้ว 3 ครั้ง
 () เคยเช่ามาแล้ว 4 ครั้ง () เคยเช่าตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป

11. ท่านใช้บริการเช่ารถยนต์จากผู้ประกอบการรายใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เอวิส (AVIS) () บัคเจ็ท (BUDGET)
 () ผู้ประกอบการท้องถิ่นทั่วไป () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านใช้บริการเช่ารถยนต์จากรายใดมากที่สุด

- () เอวิส (AVIS) () บัคเจ็ท (BUDGET)
 () ผู้ประกอบการท้องถิ่นทั่วไป () ไม่มีรายใดเป็นประจำ / เปลี่ยนการเช่าไปเรื่อย ๆ
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

13. ท่านมักจะเช่ารถยนต์ในลักษณะใด

- () เช่าแต่รถไม่รวมคนขับ () เช่ารถพร้อมคนขับ
 () ทั้ง 2 ลักษณะข้างต้นในสัดส่วนเท่า ๆ กัน

14. ท่านมักจะเช่ารถยนต์ด้วยวิธีใด

- () เข้าไปเช่าเองยังสถานที่ให้เช่า () โทรไปเพื่อจองหรือติดต่อขอเช่ารถ
 () จองเป็นแพ็คเกจ (Package) กับบริษัททัวร์หรือสถานที่พัก
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

15. ท่านมักจะเช่ารถยนต์เพื่อวัตถุประสงค์ใด

- () ท่องเที่ยว / พักผ่อน () ติดต่อธุรกิจ / งาน () เยี่ยมเพื่อน / ญาติ
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

16. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการเช่ารถยนต์ในวันใด

- () วันทำงานปกติ (จันทร์-ศุกร์) () วันเสาร์-อาทิตย์
 () วันหยุดนักขัตฤกษ์หรือวันหยุดเทศกาลสำคัญ () ไม่แน่นอน

17. เวลาที่ท่านสะดวกในการติดต่อเพื่อขอใช้บริการเช่ารถยนต์

- () 8.00-9.00 น. () 9.01-10.00 น. () 10.01-11.00 น.
 () 11.01-12.00 น. () 12.01-13.00 น. () 13.01-14.00 น.
 () 14.01-15.00 น. () 15.01-16.00 น. () 16.01-17.00
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

18. จำนวนวันที่ท่านมักใช้ในการเช่ารถยนต์

- () 1 วัน () 2 วัน () 3 วัน
 () 4 วัน () 5 วันขึ้นไป () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

19. ท่านมีการเปรียบเทียบราคาค่าเช่ารถก่อนการให้บริการหรือไม่

- () มีการเปรียบเทียบ () ไม่มีการเปรียบเทียบ

20. ท่านสะดวกในการชำระค่าเช่ารถยนต์ด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เงินสด () บัตรเครดิต () เช็ค
 () โอนเงินเข้าบัญชี () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

21. ท่านอยากให้สถานประกอบการรถยนต์เช่ามีบริการเสริมอื่น ๆ อะไรบ้าง นอกเหนือจากการให้เช่ารถยนต์แต่เพียงอย่างเดียว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ไม่ต้องการให้มีบริการเสริมอื่นใดทั้งสิ้น () รับจอง / ขายตัวเครื่องบิน
 () จัดโปรแกรมทัวร์ () รับจองสถานที่พัก / ห้องอาหาร
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

22. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเช่ารถยนต์จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () วิทยุ () นิตยสาร / วารสารต่าง ๆ () หนังสือพิมพ์
 () แผ่นพับ / ใบปลิว () ป้ายโฆษณา () อินเทอร์เน็ต
 () จากการแนะนำของคนรู้จัก () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า

23. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจรถยนต์เช่าต่อไปนี้งว่า องค์ประกอบของแต่ละปัจจัยมีความสำคัญต่อท่านในการใช้บริการรถยนต์เช่าในระดับใด โดยให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ปัจจัย	สำคัญมากที่สุด	ปานกลาง	จำนวนปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.1 มีประเภทของรถเช่าให้เลือกหลากหลาย เช่น รถเก๋ง รถจี๊ป รถตู้ ฯลฯ					
1.2 ยี่ห้อและรุ่นของรถเช่า					
1.3 สภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี					
1.4 สีของรถเช่า					
1.5 ขนาดความจุของกระบอกสูบหรือกำลังแรงม้าของเครื่องยนต์ของรถที่ให้เช่า					
1.6 มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย					
1.7 มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ					
1.8 มีประกันชั้น 1 คู่ครอง					
1.9 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
2.1 ราคาเช่าสามารถต่อรองได้					
2.2 ราคาเช่าต้องถูก โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ					
2.3 ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ					
2.4 มีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาค่าเช่าที่ชัดเจน					
2.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ปัจจัย	ดัชนีเชิงปริมาณ	ดัชนีเชิงคุณภาพ	ดัชนีเชิงปริมาณ	ดัชนีเชิงคุณภาพ	ดัชนีเชิงปริมาณ
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 สถานที่ประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง					
3.2 สถานที่ประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ					
3.3 สามารถเช่ารถผ่านอินเทอร์เน็ตได้					
3.4 สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ					
3.5 มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ					
3.6 สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์					
3.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานที่ประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ					
4.2 ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน					
4.3 ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season)					
4.4 แจกของชำร่วย ของที่ระลึก แก่ผู้เช่าทุกท่านที่มาใช้บริการ					
4.5 แจกคูปองสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้					
4.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ปัจจัย	สำคัญมากที่สุด	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
5. ปัจจัยด้านบุคคล (People)				
5.1 มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน				
5.2 ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถของพนักงาน				
5.3 ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ				
5.4 ความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ				
5.5 พนักงานมีหน้าตาดี บุคลิกดี				
5.6 พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกาย ที่เรียบร้อยสวยงาม				
5.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ)				
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)				
6.1 สถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด				
6.2 สถานประกอบการมีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศ เย็นสบาย				
6.3 สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ				
6.4 มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ				
6.5 มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ				
6.6 มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก				
6.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ)				

ปัจจัย	ดัชนีชี้วัด	เกณฑ์	คะแนน	ผลสัมฤทธิ์	ดัชนีชี้วัด
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)					
7.1 มีบริการรับจองการเช่ารถทางโทรศัพท์ / โทรสาร					
7.2 มีบริการรับจองการเช่ารถทางอินเทอร์เน็ต					
7.3 มีบริการชำระค่าเช่าด้วยบัตรเครดิต เงินโอนเข้าบัญชี หรือเช็ค					
7.4 มีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้					
7.5 ตรวจสอบเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที					
7.6 ความรวดเร็วในการให้บริการ / แก้ไขปัญหา					
7.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
.....					

24. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับปัจจัยดังต่อไปนี้ว่า มีความสำคัญต่อท่านในการใช้บริการรถยนต์เช่าในระดับใด โดยให้ใส่เครื่องหมาย \ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถยนต์เช่า	ดัชนีชี้วัด	เกณฑ์	คะแนน	ผลสัมฤทธิ์	ดัชนีชี้วัด
1. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ					
2. เงินเดือนหรือรายได้ของท่าน / ผู้เช่า					
3. ระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ					
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
.....					

ส่วนที่ 4. ปัญหาในการใช้บริการรถยนต์เช่า

25. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับปัญหาที่ประสบหรือเกิดขึ้นจากการใช้บริการรถยนต์เช่าดังต่อไปนี้ ว่าพบได้บ่อยมากน้อยเพียงใด โดยให้ใส่เครื่องหมาย \ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	พบได้บ่อยมากที่สุด	พบได้มาก	พบได้ปานกลาง	พบได้น้อย	พบได้น้อยที่สุด/ไม่พบเลย
	1. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป ฯลฯ ชำรุดใช้การไม่ได้				
2. รถที่เช่าไปเสีย ไม่สามารถวิ่งได้					
3. สภาพรถที่เช่าไปเก่าและสกปรก					
4. รถที่เช่าไม่มี พรบ.หรือประกันคุ้มครอง					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
2. ปัญหาด้านราคา	พบได้บ่อยมากที่สุด	พบได้มาก	พบได้ปานกลาง	พบได้น้อย	พบได้น้อยที่สุด/ไม่พบเลย
	1. ราคาเช่ารถในแต่ละครั้งไม่เท่ากัน หรือไม่มีมาตรฐานราคาเช่ารถ				
2. ผู้ประกอบการเรียกเก็บเงินค่ามัดจำรถเช่ารถสูงมากจนเกินไป					
3. ค่าเช่ารถสูงกว่าที่แจ้งหรือตกลงกันไว้ก่อน					
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	พบได้บ่อยมากที่สุด	พบได้มาก	พบได้ปานกลาง	พบได้น้อย	พบได้น้อยที่สุด/ไม่พบเลย
1. สถานประกอบการตั้งในทำเลที่ไม่สะดวกในการติดต่อขอเช่ารถ					
2. เวลาเปิดปิดของสถานประกอบการไม่สะดวกต่อการใช้บริการเช่ารถ					
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
4. ปัญหาด้านบุคคล	พบได้บ่อยมากที่สุด	พบได้มาก	พบได้ปานกลาง	พบได้น้อย	พบได้น้อยที่สุด/ไม่พบเลย
1. พนักงานของผู้ประกอบการ ไม่มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2. พนักงานของผู้ประกอบการ ไม่มีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถเพียงพอ					
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
5. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	พบได้บ่อยมากที่สุด	พบได้มาก	พบได้ปานกลาง	พบได้น้อย	พบได้น้อยที่สุด/ไม่พบเลย
1. สถานประกอบการไม่มีที่จอดรถ					
2. ภายในสถานประกอบการคับแคบ ไม่สะอาดและสะดวกสบายเพียงพอ					
3. พนักงานของผู้ประกอบการมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ					

5. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ (ต่อ)	พบได้บ่อยมากที่สุด	พบได้มาก	พบได้ปานกลาง	พบได้น้อย	พบได้น้อยที่สุด/ไม่พบเลย
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
6. ปัญหาด้านกระบวนการ	พบได้บ่อยมากที่สุด	พบได้มาก	พบได้ปานกลาง	พบได้น้อย	พบได้น้อยที่สุด/ไม่พบเลย
1. ไม่สามารถเลือกจุดที่ต้องการเช่าได้ ทำให้ได้รถไม่ตรงกับ ความต้องการ					
2. พนักงานของผู้ประกอบการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ล่า ช้า					
3. จองรถเช่าล่วงหน้า แต่ถึงเวลากลับไม่ได้รถ					
4. รถที่เข้าไปไม่ใช่ของผู้ประกอบการ ทำให้เกิดปัญหาหารถเสีย หรือการให้บริการที่ไม่ดี					
5. ผู้เช่ารถไม่ได้รับทรัพย์สินหรือสิ่งของที่ลืมไว้ในรถที่เช่า คืน					
6. การไม่ตรงต่อเวลาในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ขอขอบคุณที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการศึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล
วัน เดือน ปีเกิด
ประวัติการศึกษา

นายกานต์ พันธุ์จินดา

20 ธันวาคม 2513

- สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6

จากโรงเรียนสามัคคีวิทยาคม จังหวัดเชียงราย

เมื่อปีการศึกษา 2531

- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ภาควิชา วิศวกรรมไฟฟ้ากำลัง คณะวิศวกรรมศาสตร์

เมื่อปีการศึกษา 2536

- ปี พ.ศ. 2542 เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
(MBA) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

- ปี พ.ศ. 2537 - 2539 ปฏิบัติงานในตำแหน่งวิศวกรโครงการ

ฝ่ายวิศวกรรมและโครงการ บ.ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

- ปี พ.ศ. 2539 - 2540 ปฏิบัติงานในตำแหน่งวิศวกรซ่อมบำรุง

ส่วนซ่อมบำรุง บ.ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด อ.แจ้ห่ม

จังหวัดลำปาง

- ปี พ.ศ. 2540 - 2541 ปฏิบัติงานในตำแหน่งวิศวกรส่วนจัดซื้อ

ฝ่ายวิศวกรรมและโครงการ บ.ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

- ปี พ.ศ. 2541 - ปัจจุบัน ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ

หจก.พันธุ์จินดาบริการ (ทำธุรกิจปั้มน้ำมัน) และ บ.พี.ดี.ทัวร์

(ทำธุรกิจรถเช่าและทัวร์) อ.เมือง จ. เชียงราย