

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง บัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ (คาร์แคร์) ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ในระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และเสนอในลักษณะโดยรวม โดยไม่ระบุว่าเป็นบุคคลใด ผู้ค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย [✓] ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. ต่ำกว่า 21 ปี

[] 2. 21 – 30 ปี

[] 3. 31 – 40 ปี

[] 4. มากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพ

[] 1. โสด

[] 2. สมรส

[] 3. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

[] 1. มัธยมศึกษาตอนต้น

[] 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

[] 3. อนุปริญญา หรือ ปวส.

[] 4. ปริญญาตรี

[] 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ท่านทำงานมานานเท่าใด ตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน

[] 1. น้อยกว่า 2 ปี

[] 2. 2 – 5 ปี

[] 3. 6 – 10 ปี

[] 4. 11 – 15 ปี

[] 5. มากกว่า 15 ปี

6. ปัจจุบันท่านทำงานในตำแหน่งใด

[] 1. ผู้จัดการหรือสูงกว่า

[] 2. ผู้ช่วยผู้จัดการ

[] 3. หัวหน้างาน

[] 4. ผู้ช่วยหัวหน้างาน

[] 5. พนักงานหรือต่ำกว่า

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

[] 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

[] 2. 5,000 – 10,000 บาท

[] 3. 10,001 – 15,000 บาท

[] 4. 15,001 – 20,000 บาท

[] 4. 20,001 – 25,000 บาท

[] 6. มากกว่า 25,000 บาท

8. ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของรถยนต์ประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [] 1. รถเก๋ง.....คัน [] 2. รถกระบะ.....คัน
- [] 3. รถตู้.....คัน
9. ปกติท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์อะไรบ้าง
- [] 1. ล้างรถ และ/หรือดูดฝุ่นภายในรถยนต์
- [] 2. ซัดและเคลือบสีรถยนต์
- [] 3. เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง/ ใส้กรอง
- [] 4. อัดจารบี
- [] 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
10. ปกติท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์จากที่ใด
- [] 1. ร้านที่ทำธุรกิจดูแลรักษารถยนต์อย่างเดียว
- [] 2. ร้านที่อยู่ในบริเวณปั้มน้ำมัน
- [] 3. ร้านที่ทำธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ควบคู่กับการจำหน่ายอุปกรณ์อื่น ๆ
- [] 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
10. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ประมาณ
- [] 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน [] 2. 1 ครั้ง/เดือน
- [] 3. 2 ครั้ง/เดือน [] 4. 3 ครั้ง/เดือน
- [] 5. มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน (โปรดระบุ.....)
11. ท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ในวันใดมากที่สุด
- [] 1. วันจันทร์ – วันศุกร์ [] 2. วันเสาร์
- [] 3. วันอาทิตย์ [] 4. วันหยุดนักขัตฤกษ์
- [] 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
12. ปกติท่านใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ในช่วงเวลาใดมากที่สุด
- [] 1. 8.00 – 12.00 น. [] 2. 12.01 – 16.00 น.
- [] 3. 16.01 – 20.00 น. [] 4. 20.01 – 24.00 น.
13. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ของท่าน โดยเฉลี่ยต่อครั้ง
- [] 1. น้อยกว่า 200 บาท [] 2. 200 – 400 บาท
- [] 3. 401 – 600 บาท [] 4. 601 – 800 บาท
- [] 5. 801 – 1,000 บาท [] 6. มากกว่า 1,000 บาท (โปรดระบุ.....บาท)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

15. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ทำความสะอาดได้ทั่วถึง					
2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย					
3. สามารถบริการได้ครั้งละหลาย ๆ คัน					
4. ความมีชื่อเสียงของร้าน					
5. ความระมัดระวังในการล้างรถ					
6. มีบริการด้านอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ เป็นต้น					
7. การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถของท่าน					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

16. ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ราคาค่าบริการต่อครั้ง					
2. ราคาสมาชิก					
3. ราคาของบริการเสริมต่าง ๆ					
4. ราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

17. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่บ้าน					
2. ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน					
3. ที่ตั้งอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้าหรือตลาด					
4. ความสะดวกในการเดินทาง					
5. ความสะดวกในการจอดรถ					
6. ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

18. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
2. การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
3. การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร					
4. การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น					
5. สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต					
6. การลดราคา					
7. มีเอกสารเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์แจกฟรี					
8. มีบริการรับ-ส่ง รถที่มาใช้บริการ					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

19. ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความรู้และความชำนาญของพนักงาน					
2. พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์					
3. อธิยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน					
4. พนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม					
5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6. พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
7. ความซื่อสัตย์ของพนักงาน					
8. มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

20. ปัจจัยด้านกายภาพ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะอาดของสถานที่ และห้องน้ำ					
2. การตกแต่งสถานที่					
3. บริเวณที่รอรับรถติดแอร์ เย็นสบาย					
4. บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน					
5. การเปิดเพลงเบา ๆ ภายในร้าน					
6. มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม(กาแฟ) บริการ					
7. สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

21. ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การทักทายต้อนรับเมื่อท่านเข้าไปในร้าน					
2. ระยะเวลาในการรอรับบริการ					
3. การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี					
4. มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน					
5. มีการให้บริการที่รวดเร็ว					
6. มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง					
7. มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า					
8. มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. คุณภาพในการให้บริการ(ความสะอาด)					
2. ไม่ระมัดระวังในการให้บริการ					
3. ราคาค่าบริการแพงเกินไป					
4. พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม					
5. ไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า					
6. ไม่ได้แจ้งค่าบริการล่วงหน้า					
7. สถานที่ไม่สะอาด ไม่เรียบร้อย					
8. กำหนดการนัดหมายไม่ตรงเวลา					
9. ความไม่สะดวกในการเดินทาง					
10. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย					
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ข้อเสนอแนะอื่น เพื่อปรับปรุงการให้บริการของธุรกิจคุณแลร์กษารถยนต์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	รัชฎาภรณ์ ทาระวรรณ
วัน เดือน ปี เกิด	3 มกราคม พ.ศ.2520
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษา โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์ จ.ลำพูน ปริญญาตรี ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2543-2548 หัวหน้าส่วนควบคุมคุณภาพ แผนกทูลิ่ง บริษัท ทาคาโนะ(ประเทศไทย) จำกัด