

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการโอปอ คาร์แคร์ จังหวัดสมุทรปราการ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน หรือช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	สำหรับ ผู้วิจัย
1. เพศ	
1) <input type="checkbox"/> ชาย	
2) <input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/>
2. อายุ	
1) <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	
2) <input type="checkbox"/> 20 – 29 ปี	<input type="checkbox"/>
3) <input type="checkbox"/> 30 – 40 ปี	
4) <input type="checkbox"/> 40 ปีขึ้นไป	<input type="checkbox"/>
3. สถานภาพสมรส	
1) <input type="checkbox"/> โสด	
2) <input type="checkbox"/> สมรส	<input type="checkbox"/>
3) <input type="checkbox"/> หม้าย /หย่าร้าง	
4. ระดับการศึกษา	
1) <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	
2) <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/>
3) <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
1) <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	
2) <input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 บาท	<input type="checkbox"/>
3) <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท	
4) <input type="checkbox"/> 30,000 บาทขึ้นไป	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการโอปอ คาร์แคร์

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ผลิตภัณฑ์บริการ						
1. ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดมีคุณภาพ						<input type="checkbox"/>
2. อุปกรณ์ทำความสะอาดมีมาตรฐาน						<input type="checkbox"/>
3. นำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ						<input type="checkbox"/>
4. มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบอย่างต่อเนื่อง						<input type="checkbox"/>
5. มีบริการด้านอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนอะไหล่ เป็นต้น						<input type="checkbox"/>
ราคา						
6. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ						<input type="checkbox"/>
7. มีป้ายบอกราคาค่าบริการชัดเจน						<input type="checkbox"/>
8. มีบริการให้เลือกหลายระดับราคา						<input type="checkbox"/>
9. การแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบกรณีมีการเปลี่ยนแปลง						<input type="checkbox"/>
10. รับชำระเงินด้วยเงินสดและบัตรเครดิต						<input type="checkbox"/>
ช่องทางการให้บริการ						
11. ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ชุมชนและสะดวกต่อการเดินทาง						<input type="checkbox"/>
12. สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ						<input type="checkbox"/>
13. สถานที่ล้างรถกว้างขวาง สะอาด						<input type="checkbox"/>
14. มีสถานที่รับรองลูกค้าเพียงพอ						<input type="checkbox"/>
การส่งเสริมการตลาด						
15. ข้อมูลการให้บริการครบถ้วนทันสมัย						<input type="checkbox"/>
16. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสาร						<input type="checkbox"/>
17. มีการจัดโปรโมชั่นตามเทศกาล และฤดูกาลต่าง ๆ						<input type="checkbox"/>
18. การให้ส่วนลดค่าบริการเป็นเงินสด						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการโอปอ คาร์แคร์ (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การบริการของพนักงาน						
19. พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง						<input type="checkbox"/>
20. พนักงานมีความซื่อสัตย์						<input type="checkbox"/>
21. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ น้ำใจและบุคลิกภาพดี						<input type="checkbox"/>
22. พนักงานสั่งรถมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
23. พนักงานมีประสบการณ์ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>
กระบวนการให้บริการ						
24. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
25. มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง						<input type="checkbox"/>
26. แจ้งรายละเอียดการบริการอย่างครบถ้วนก่อนเข้ารับบริการ						<input type="checkbox"/>
27. กระบวนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						<input type="checkbox"/>
28. มีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า						<input type="checkbox"/>
29. สามารถมองเห็นการทำงานทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน						<input type="checkbox"/>
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ						
30. มีชื่อเสียงด้านคุณภาพและการบริการ						<input type="checkbox"/>
31. มีการตกแต่งร้านอย่างทันสมัยและสวยงามน่าใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
32. ป้ายแสดงชื่อร้าน ชัดเจน มองเห็นง่าย						<input type="checkbox"/>
33. ทางเข้า - ออกสะดวกปลอดภัยเห็นได้ชัดเจน						<input type="checkbox"/>
34. บริเวณร้านมีความเย็นสบายทั้งภายนอกและภายใน						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นายอนุพงษ์ หล้ากมัน
วัน เดือน ปี เกิด 19 พฤศจิกายน 2518
ภูมิลำเนา อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545 ปริญญาการจัดการทั่วไป สาขาการตลาด
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
พ.ศ. 2557 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2543 – ปัจจุบัน บริษัท ที เอส เอ ผลิตภัณฑ์ยาง จำกัด
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์/ธุรการ