

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ  
ของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นหาและวิเคราะห์ผล  
ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ  
จังหวัดสมุทรปราการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านผู้บริการกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อ  
ให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านกรุณาตอบจะถูกเก็บไว้  
เป็นความลับ จะนำเสนอผลงานวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ  
อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามนี้จากท่านเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ  
อัมพรพรณ์ กล้าหาญ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ  
ของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน  หรือช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1)  ชาย

2)  หญิง

2. อายุ

1)  ต่ำกว่า 30 ปี

2)  30 – 40 ปี

3)  41 – 50 ปี

4)  มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

1)  ต่ำกว่าปริญญาตรี

2)  ปริญญาตรี

3)  สูงกว่าปริญญาตรี

3. สถานภาพการสมรส

1)  โสด

2)  สมรส

3)  หม้าย/หย่าร้าง

4. อาชีพ

1)  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2)  พนักงานธุรกิจเอกชน

3)  รับจ้าง

4)  ธุรกิจส่วนตัว

5)  พ่อบ้าน/แม่บ้าน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1)  ต่ำกว่า 20,000 บาท

2)  20,000 – 30,000 บาท

3)  30,001 – 40,000 บาท

4)  มากกว่า 40,00 บาท

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ  
ของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>						
1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ						<input type="checkbox"/>
2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน						<input type="checkbox"/>
3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน						<input type="checkbox"/>
4. เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มีความมั่นคงปลอดภัย						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านราคาบริการ</b>						
5. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน						<input type="checkbox"/>
6. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้						<input type="checkbox"/>
7. มีมาตรฐานราคาบริการ						<input type="checkbox"/>
8. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ						<input type="checkbox"/>
9. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>						
10. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย						<input type="checkbox"/>
11. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
12. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้ใช้บริการทราบ						<input type="checkbox"/>
13. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง						<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ  
ของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>						
14. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ						<input type="checkbox"/>
15. มีการบริการพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา						<input type="checkbox"/>
16. มีของแจกในโอกาสสำคัญ						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>						
17. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส						<input type="checkbox"/>
18. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่						<input type="checkbox"/>
19. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพดี						<input type="checkbox"/>
20. พนักงานมีความเข้าใจ และเรียนรู้ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
21. พนักงานให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
22. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
23. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย						<input type="checkbox"/>
24. สำนักงานติดต่อให้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
25. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน						<input type="checkbox"/>
26. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ						<input type="checkbox"/>
27. มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว						<input type="checkbox"/>
28. การบริการทุกขั้นตอนมีการประสานเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณในการเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นายอัมพรรณ กกล้าหาญ
วัน เดือน ปี เกิด	29 ธันวาคม 2503
ภูมิลำเนา	อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
<b>ประวัติการศึกษา</b>	
พ.ศ. 2551	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
พ.ศ. 2556	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
<b>ประวัติการทำงาน</b>	
พ.ศ. 2533	รองผู้จัดการฝ่ายช่าง โรงแรม แอมนาสเตอร์
พ.ศ. 2543	ผู้จัดการ บริษัท ไทยซุสตราชญา จำกัด
พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน	ผู้จัดการ บริษัท พัฒนโซติ การโยธา จำกัด
ที่อยู่ปัจจุบัน	9/9 หมู่ 5 ตำบลบางด้วน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270