

บรรณานุกรม

- กฤษณชาติ เวชสาร. 2546. การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมสันต์ อินทรประสิทธิ์ (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสวนประสมการตลาดบริการร้าน
สะอาดคาร์แคร์ในอำเภอแสนสุข จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ นันทไพบลูย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. 2547. การจัดการ และการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น
จำกัด (มหาชน).
- บุญเรือน เนื่องอัมพร. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคาร์แคร์รถยนต์ ร้านภาสกรคาร์แคร์
จังหวัด ปทุมธานี วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปิยรัตน์ กิตติอมร (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการร้านคาร์แคร์รถยนต์ร้านหนึ่งใน
จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
ไคมอน อิน บิสซิเนส เวิร์ด.
- ศูนย์ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์, (2553). ข้อมูลธนาคาร. กรุงเทพฯ: ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
ธนาคารไทยพาณิชย์. (เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์)
- สำนักจัดระบบการขนส่งทางบก กลุ่มวิชาการและวางแผน ฝ่ายสถิติ. (2552) การจดทะเบียนรถยนต์
ใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก. [Online]
http://www.dlt.go.th/statistics_web/newcar.html [2552, ธันวาคม 52].
- อภิรักษ์ จันตะนี และคณะ. (2545). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร.
- อัศฎา บุญฤทธิ. สัมภาษณ์. 23 พฤศจิกายน 2553.
- Kotler , Philip. (2006). *Marketing Management*. 12th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-
Hall.

ภาคผนวก

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. มัธยมศึกษา

() 2. มัธยมศึกษา/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. รายได้ของท่าน โดยเฉลี่ยต่อเดือน

- () 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. ขัดคิมน้ำมัน
 () 5. เคลือบสี () 6. ขัดชักเงา
 () 7. ขัดลบรี้วรอย () 8. ล้างคราบยางมะตอย
 () 9. ล้างห้องเครื่อง () 10. ซักเบาะ ซักพรม
 () 11. เติมน้ำมันโตรเจน () 12. นำเชื้อ อปไอโซน
 () 13. ขัดโคมไฟ ขัดคอนโซล ขัดล้อแม็กซ์ () 14. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

8. ค่าบริการ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง

- () 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).....

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	คุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้น 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	สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง					
35	มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุติบริดจ จุติชำระเงิน ห้องพักลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้น					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)						
36	บริการเช่ารถล้างฟรีสำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภท					
37	การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการ ขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา เช่น วิทยุ ป้ายประกาศ นิตยสาร/ วารสาร ต่างๆ เช่น มีแพ็คเกจล้างรถ เคลือบสีรถ ในราคา พิเศษ เป็นต้น					
38	ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทาง โทรทัศน์ที่ทางร้าน จัดทำขึ้นน่าสนใจ เช่น A-Fast 22 แนะนำร้าน อาหาร ทวีร์ อร่อย ที่ท่องเที่ยว หรือรายการทีวี ต่างๆ					
39	ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทาง โทรทัศน์ในด้านการ ปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมือ อาชีพ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)						
40	ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจต่างๆ					

ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)						
41	เวลาเปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น.					
42	มีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติเรียงลำดับก่อนหลัง					
43	ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำ ความสะอาด ไม่ต้องรอนาน					
44	การคิดเงิน และออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว					
45	มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียดถูกต้อง					
46	ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ					
47	มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง					
48	การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ					
49	มีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่ารถและของในรถจะ ไม่สูญหาย					
50	การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้ง					
51	มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วย จอมอนิเตอร์ร่วม					
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 เช่นห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ					
64	ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ					
65	ห้องพักรอรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม					
66	ห้องพักรอรับรถ มี วิชา กาแฟ เครื่องดื่มให้บริการฟรี					
67	ห้องพักรอรับรถมีระบบอินเทอร์เน็ตให้บริการฟรี					
68	ห้องพักรอรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ ทันสมัย มีความเหมาะสม					
69	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดี					
70	การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจ					
71	เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย					
72	มีตู้แสดงอุปกรณ์ 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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ขอขอบคุณอย่างสูง
ที่ท่านเสียสละเวลาอันมีค่าในครั้งนี้**

รายการโปรโมชั่นของร้าน

โปรแกรม	ค่าบริการ			
	รถ Size S	รถ Size M	รถ Size L	รถ Size XL
ล้างสี	110	130	180	200
คูคฝุ่น	60	60	80	100
ล้างสี+คูคฝุ่น	170	190	260	300
Package ล้างรถ 10 ครั้ง	1,000	1,500	2,000	2,500
ขัดคีน้ำมัน 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
ขัดลบริ้วรอย (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 นายมัณฑวิชัย ชนม์พร
- วัน เดือน ปี เกิด 24 ธันวาคม 2524
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนอนุบาลเชียงราย
สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม
จังหวัดเชียงราย
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาอิเล็กทรอนิกส์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ประสบการณ์ทำงาน ปี 2549 – 2552 รุรกิจส่วนตัว พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้เช่า
ปี 2553 – ปัจจุบัน ผู้จัดการ หจก. บี เอ็น ซี พร็อพเพอร์ตี้

