



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

เลขที่.....

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณทุกท่านในการเสียสละเวลาตอบคำถามนี้จนครบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยข้อมูลและความคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านและกิจการของท่านแต่ประการใด ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ท่านเป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของผู้มีอำนาจตัดสินใจซื้อใช่หรือไม่

ใช่

ไม่ใช่ (จบการตอบ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสถานประกอบการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20-30 ปี

2. 31-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. ปวช./ปวส./อนุปริญญา

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

## 5. ประเภทสถานประกอบการของท่านเป็นแบบใด

1. เจ้าของคนเดียว  2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
 3. บริษัทจำกัด

## 6. สถานประกอบการเปิดดำเนินการมาแล้วเป็นระยะเวลากี่ปี

1. น้อยกว่า 5 ปี  2. 5-10 ปี  
 3. 11-20 ปี  4. มากกว่า 20 ปี

## 7. สถานประกอบการของท่านมีรายได้เฉลี่ยเดือนละเท่าใด

1. น้อยกว่า 100,000 บาท  2. 100,001 – 200,000 บาท  
 3. 200,001 – 300,000 บาท  4. 300,001 – 400,000 บาท  
 5. 400,001 – 500,000 บาท  6. มากกว่า 500,000 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้ออะไหล่รถยนต์

## 8. สถานประกอบการของท่านมียอดซื้ออะไหล่เฉลี่ยเดือนละเท่าใด

1. น้อยกว่า 30,000 บาท  2. 30,001-50,000 บาท  
 3. 50,001- 100,000 บาท  4. 100,001 – 150,000 บาท  
 5. 150,001 – 200,000 บาท  6. มากกว่า 200,000 บาทขึ้นไป

## 9. ความถี่ในการจัดซื้ออะไหล่ในสถานประกอบการของท่านโดยเฉลี่ย

1. ทุกวันทำการ  2. เกือบทุกวันทำการ (วันเว้นวัน)  
 3. ทุก 2-5 วันทำการ  4. สั่งซื้อ 1 ครั้งในรอบมากกว่า 5 วันทำการ

## 10. อะไหล่ประเภทไหนที่มีการจัดซื้อบ่อย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ระบบช่วงล่าง  2. ระบบเบรก  
 3. ระบบเครื่องยนต์  4. ระบบครัช  
 5. ระบบเกียร์  6. ระบบไฟ

## 11. การซื้ออะไหล่ในสถานประกอบการของท่านผู้ที่ตัดสินใจในการเลือกคุณภาพอะไหล่ที่

ต้องการคือใคร

1. ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์  
 2. ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในอู่ซ่อมรถยนต์

12. การจัดซื้ออะไหล่ในสถานประกอบการของท่านใช้วิธีใดในการกำหนดคุณภาพของที่ต้องการ

- 1. โดยการระบุตราชี้ห่อ
- 2. โดยการกำหนดตามเกรดสินค้าที่ผู้ขายแนะนำ
- 3. โดยการกำหนดตามเกรดตัวอย่างอันเดิม

13. การจัดซื้ออะไหล่ในสถานประกอบการของท่านมีนโยบายในการจัดซื้ออย่างไร

- 1. ซื้อจากแหล่งขายแหล่งเดียว เพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 1. เป็นการสร้างความผูกพันกับแหล่งขาย
  - 2. สามารถเพิ่มอำนาจในการต่อรองราคา
  - 3. การมีส่วนลดทางด้านราคาเพราะซื้อปริมาณมาก
  - 4. สะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ
- 2. ซื้อจากแหล่งขายหลายแหล่ง เพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 1. ทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ขาย และป้องกันการผูกขาด
  - 2. ทำให้มีแหล่งสำรองเมื่อเกิดเหตุขัดข้องกับแหล่งขายหลัก
  - 3. ความต้องการซื้อที่หลากหลาย แหล่งขายแหล่งเดียวอาจรองรับได้ไม่เพียงพอ

14. การจัดซื้อของท่านได้รายชื่อของแหล่งขายจากที่ใดมากที่สุด

- 1. แหล่งขายในอดีต และหรือแหล่งขายในปัจจุบัน
- 2. พนักงานขายที่มาเยี่ยมที่สถานประกอบการ
- 3. สมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง
- 4. จากคำแนะนำของผู้อื่น

15. ท่านคิดว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดในการเลือกแหล่งขายคืออะไร

- 1. สินค้าดีมีคุณภาพ
- 2. ราคาถูก
- 3. บริการดี รวดเร็ว ถูกต้อง
- 4. มีสินค้าหลากหลายประเภท
- 5. มีความน่าเชื่อถือ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดและปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ  
อะไหล่รถยนต์ของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยที่มีผล  
ต่อการซื้อของผู้ซื้อที่เป็นองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้ออะไหล่	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.ชื่อเสียงของร้านจำหน่าย					
2.ยี่ห้อของอะไหล่ที่จำหน่ายในร้าน					
3.คุณภาพของอะไหล่					
4.อะไหล่เป็นตราหือที่ลูกค้าของอู่ให้การยอมรับ					
5.มีอะไหล่ที่หลากหลาย					
6.ความรับผิดชอบต่ออะไหล่ที่มีปัญหา เช่น หัก ละลาย					
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
1.การให้ข้อมูลราคาของอะไหล่แต่ละประเภท					
2.ราคาสินค้าสามารถต่อรองได้					
3.ราคาสินค้าถูกกว่าที่อื่น (กรณีสินค้าเหมือนกัน)					
4.การกำหนดราคามีความเป็นมาตรฐาน					
5. มีราคาให้เลือกตามคุณภาพอะไหล่					
6. การให้ส่วนลดเงินสด					
7. การให้สินเชื่อ /การผ่อนชำระ					
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1.สามารถสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้					
2.สามารถสั่งซื้อทางโทรสารได้					
3.สามารถสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ตได้					
4.สถานที่จำหน่ายสินค้าตั้งอยู่ใกล้สถานประกอบการของท่าน					
5.สถานที่จำหน่ายสินค้ามีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า					
6.บรรยากาศภายในร้านดี สะดวกสบายเป็นกันเอง					

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้ออะไหล่	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า					
8.ระยะเวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม					
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุท้องถิ่น					
2.การโฆษณาในสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง					
3.การจัดโปรโมชั่น (ลด แลก แจก แถม )					
4.การชักชวนจากผู้ประกอบการผู้ซ่อมรถยนต์อื่นๆ					
5. มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถคอยให้คำแนะนำได้					
<b>ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม</b>					
1.ภาวะเศรษฐกิจของตลาดซื้อขายอะไหล่รถยนต์					
2.ภาวะเศรษฐกิจรวมในปัจจุบัน					
<b>ปัจจัยภายในองค์กร</b>					
1.วัตถุประสงค์และนโยบายในการจัดซื้อ					
2.กระบวนการสั่งซื้อของฝ่ายจัดซื้อ					
3.โครงสร้างสายงานการบังคับบัญชาภายในองค์กรผู้ซื้อ					
<b>ปัจจัยระหว่างบุคคล</b>					
1. ความสนิทสนมส่วนตัวระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย					
2.ความสามารถในการชักชวนของผู้ขาย					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบในการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์  
**คำชี้แจง** ในแต่ละข้อ โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่ท่านคิด  
 ว่าเป็นปัญหา ในการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 1.ภาพพจน์ชื่อเสียงของร้านไม่ดี
- 2.ยี่ห้อของสินค้าไม่เป็นที่รู้จัก
- 3.สินค้าแต่ละประเภทไม่มีความหลากหลายด้านยี่ห้อ
- 4.ชนิดของสินค้าไม่ครบไม่หลากหลาย
- 5.สินค้าไม่มีคุณภาพ
- 6.สินค้าไม่ตรงมาตรฐาน
- 7.สินค้ามีปริมาณไม่เพียงพอ
- 8.ไม่มีความรับผิดชอบต่อสินค้าที่มีปัญหา

**ปัจจัยด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 1.ราคาแพงเกินไป
- 2.ราคาไม่คงที่
- 3.ต่อรองราคาไม่ได้
- 4.ไม่มีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
- 5.ไม่มีการให้ส่วนลดเงินสด
- 6.ไม่มีการให้สินเชื่อ / การผ่อนชำระ
- 7.ไม่มีการติดป้ายราคา
- 8.การกำหนดราคาไม่มีความเป็นมาตรฐาน

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 1.ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ไกลสถานที่ใช้งาน
- 3.สถานที่คับแคบ
- 4.สถานที่จอดรถไม่สะดวก
- 5.ไม่มีสถานที่พักรอบริการแก่ลูกค้า
- 6.บรรยากาศในร้านไม่ดี เช่น สกปรก ฝุ่นมาก

- ( ) 7.ระยะเวลาเปิดให้บริการไม่เหมาะสม
- ( ) 8.ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและการจัดส่งสินค้า
- ( ) 9.ติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ( ) 1.ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ
- ( ) 2.ไม่มีการลด แลก แจก แถม
- ( ) 3.ไม่มีเงื่อนไขรับเปลี่ยนคืนสินค้า
- ( ) 4.พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้า

**ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ( ) 1.ความต้องการของสินค้านี้น้อย
- ( ) 2.ภาวะเศรษฐกิจไม่ดี
- ( ) 3.การแข่งขันของธุรกิจมีมาก

**ปัจจัยภายในองค์กร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ( ) 1.นโยบายขององค์กรยุ่งยาก
- ( ) 2.กระบวนการตัดสินใจชื้อนาน
- ( ) 3.โครงสร้างองค์กรซับซ้อน

**ปัจจัยระหว่างบุคคล**

- ( ) 1.ผู้ขายไม่มีความสามารถในการชักชวน

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวยุวดี จารุณช
วัน เดือน ปี เกิด	22 กันยายน 2526
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2548
ประวัติการทำงาน	2548 – ปัจจุบัน เจ้าของกิจการร้าน ช.อะไหล่ จังหวัดสมุทรสาคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved