



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร”

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จึงใคร่ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามชุดนี้อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่าง

- 1.เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- 2.อายุ 1) 15-23 ปี 2) 24-32 ปี
 3) 33-41 ปี 4) 42- 50 ปี 6) 51 ปีขึ้นไป
- 3.สถานภาพการสมรส
 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4.ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.หรือเทียบเท่า 4) อนุปริญญา / ปวส.หรือเทียบเท่า
 5) ปริญญาตรี 6) สูงกว่าปริญญาตรี

5.อาชีพปัจจุบัน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียน / นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3) พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ(โปรดระบุ)..... | |

6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 5,001 – 8,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 8,001 – 11,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 11,001 - 14,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) 14,001 บาทขึ้นไป | |

7.ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของรถจักรยานยนต์ยี่ห้อใด

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) สอนต้า | <input type="checkbox"/> 2) ยามาฮา |
| <input type="checkbox"/> 3) ชูซูกิ | <input type="checkbox"/> 4) คาวาซากิ |
| <input type="checkbox"/> 5) ยี่ห้ออื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

8.รถจักรยานยนต์ประเภทใดที่ท่านใช้อยู่

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) สตูดเตอร์ ป๊อป เกียร์อัตโนมัติ เอที | <input type="checkbox"/> 2) รถรอบค้วไม่มีบังลม |
| <input type="checkbox"/> 3) รถรอบค้วมีบังลม | <input type="checkbox"/> 4) รถสปอร์ตต่ำกว่า 150 ซีซี |
| <input type="checkbox"/> 5) รถสปอร์ต 150 ซีซี | <input type="checkbox"/> 6) รถบิ๊กไบค์ รถสปอร์ตใหญ่ |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

9. รถจักรยานยนต์ท่านซื้อ ชำระเงินโดยวิธีใด

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) เงินสด | <input type="checkbox"/> 2) ผ่อนชำระ |
| <input type="checkbox"/> 3) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

10. จุดประสงค์ที่สำคัญของท่านในการซื้อรถจักรยานยนต์เพื่ออะไร

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ใช้ประกอบอาชีพ เช่นบรรทุกของ ส่งเอกสาร รับส่งคน |
| <input type="checkbox"/> 2) ใช้ในชีวิตประจำวัน |
| <input type="checkbox"/> 3) ใช้แข่งขันรถซิ่ง (ในสนามแข่ง ท้องถนน) |
| <input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

11. เหตุผลในข้อใดที่ทำให้ท่านตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ที่ท่านใช้อยู่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) เป็นรถที่มีประสิทธิภาพ เช่น อัตราเร่ง การเลี้ยว การทรงตัว ระบบเบรก เป็นต้น
- 2) ราคาต่ำกว่าเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น
- 3) มีเงื่อนไขการขายที่น่าสนใจ เช่น เงินดาวน์ต่ำ ดอกเบี้ยต่ำ
- 4) สามารถผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิตได้ หรือส่วนลดรับกับร้านค้าอื่น เป็นต้น
- 5) ได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อรถจักรยานยนต์ เช่น ส่วนลดอุปกรณ์ตกแต่ง
- 6) พนักงานขายแนะนำและให้การต้อนรับดี น่าประทับใจ
- 7) รูปลักษณ์ของรถสวยงาม สีของรถจักรยานยนต์สวยงาม
- 8) มีเพื่อนหรือคนรู้จักซื้อก่อนหน้านี้ ทำให้ท่านสนใจจะซื้อบ้าง
- 9) เป็นรถจักรยานยนต์ที่มีระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น มีระบบเกียร์แบบใหม่
- 10) เหตุผลอื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของท่านมากที่สุด

- 1) ตัวเอง
- 2) คู่สมรส
- 3)ญาติพี่น้อง
- 4) เพื่อน
- 5) พนักงานขาย
- 6) บุคคลอื่น (โปรดระบุ).....

13. ท่านซื้อรถจักรยานยนต์จากสถานที่ใด

- 1) ร้านตัวแทนจำหน่าย
- 2) งานแสดงเกี่ยวกับรถจักรยานยนต์
- 3) งานแสดงสินค้า
- 4) ที่อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

14. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับรถจักรยานยนต์จากสื่อประเภทใด มากที่สุด

- 1) โทรทัศน์
- 2) วิทยุ
- 3) หนังสือพิมพ์
- 4) ใบปลิว
- 5) ป้ายโฆษณา
- 6) วารสาร/ นิตยสาร
- 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

15. ท่านซื้อรถจักรยานยนต์คันล่าสุดเป็นคันที่เท่าไร

- 1) คันที่ 1
- 2) คันที่ 2
- 3) คันที่ 3
- 4) คันที่ 4
- 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ | | | | |
|---|-------------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | | | | | |
| 1.1 รูปลักษณ์สวย สะดุดตา กะทัดรัดคล่องตัว แบบทันสมัย | | | | | |
| 1.2 ขนาด (ซีซี) และประเภทของรถจักรยานยนต์มีหลากหลาย | | | | | |
| 1.3 ชื่อเสียง และตรายี่ห้อ | | | | | |
| 1.4 สตาร์ทติดง่าย อัตราการเร่งดี | | | | | |
| 1.5 เครื่องยนต์ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงทันสมัย | | | | | |
| 1.6 ประหยัดน้ำมัน | | | | | |
| 1.7 สมรรถนะในการขับขี่ การเลี้ยว การทรงตัว ระบบเบรกดี | | | | | |
| 1.8 อุปกรณ์คุณภาพดี แข็งแรงทนทานดี | | | | | |
| 2. ปัจจัยด้านราคา | | | | | |
| 2.1 ราคารถจักรยานยนต์ | | | | | |
| 2.2 เมื่อซื้อเงินสด มีส่วนลดให้ | | | | | |
| 2.3 ราคาถูกเมื่อเทียบกับรถยี่ห้ออื่นในรุ่นที่ใกล้เคียงกัน | | | | | |
| 2.4 ขายต่อมือสองได้ราคาดี | | | | | |
| 2.5 เงินค่าน้ำด้าและระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน | | | | | |
| 2.6 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ | | | | | |
| 2.7 ถ้าผ่อนชำระค้างงวดตรงเวลา มีส่วนลดให้ | | | | | |
| 2.8 ราคาเช่าอะไหล่ ค่าบริการในการตรวจเช็ค | | | | | |
| 3. ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย | | | | | |
| 3.1 ศูนย์จำหน่ายติดต่อสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ | | | | | |
| 3.2 ศูนย์บริการซ่อม อยู่ใกล้แหล่งชุมชน | | | | | |
| 3.3 มีจำนวนศูนย์บริการซ่อม เพียงพอ | | | | | |
| 3.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีห้องพักรับรองลูกค้า | | | | | |
| 3.5 ช่างมีประสบการณ์และมีฝีมือ | | | | | |
| 3.6 มีบริการซ่อมนอกสถานที่ | | | | | |
| 3.7 ศูนย์จำหน่าย ศูนย์ซ่อม สะอาดเป็นระเบียบ | | | | | |

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ | | | | |
|--|-------------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 3.8 ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก | | | | | |
| 3.9 มีการตกแต่งหน้าร้านที่สวยงาม โดดเด่นสะดุดตา | | | | | |
| 3.10 มีเวลาที่เปิด-ปิดบริการที่มากกว่าศูนย์จำหน่ายอื่นๆ | | | | | |
| 4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | | | | | |
| 4.1 การแจกหรือของแถมที่น่าสนใจ เช่น เสื้อยืด หมวกกันน็อก | | | | | |
| 4.2 การโฆษณาทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นป้าย แผ่นพับ | | | | | |
| 4.3 พนักงานขายมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับรถยนต์ | | | | | |
| 4.4 การได้ชมหรือทดลองขีรถจักรยานยนต์ตัวอย่าง | | | | | |
| 4.5 การนำรถเก่าไปแลกซื้อรถใหม่ | | | | | |
| 4.6 ฟรีค่าแรงในการซ่อม 1 ปีแรก | | | | | |
| 4.7 การจัดแสดงตามห้างสรรพสินค้า | | | | | |
| 4.8 การรับประกันอะไหล่ที่ยาวนาน | | | | | |
| 4.9 ศูนย์บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและตรงเวลา | | | | | |
| 4.10 พนักงานศูนย์บริการพูดจาสุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี | | | | | |
| 4.11 การให้บริการหลังขาย ที่ประทับใจ | | | | | |

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการซื้อรถจักรยานยนต์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | ระดับปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ | | | | |
|---|---------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1.ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ | | | | | |
| 1.1 รูปลักษณ์ไม่น่าสนใจ ไม่ทันสมัย | | | | | |
| 1.2 ขนาด(ซีซี)และประเภทของรถจักรยานยนต์มีให้เลือกน้อย | | | | | |
| 1.3 ไม่เชื่อถือในชื่อเสียง และตราหือ | | | | | |
| 1.4 สตาร์ทติดยาก อัตราการเร่งไม่ดี | | | | | |
| 1.5 เครื่องยนต์ใช้เทคโนโลยีไม่ทันสมัย | | | | | |
| 1.6 ไม่ประหยัดน้ำมัน | | | | | |
| 1.7 สมรรถนะการขับขี่ การเลี้ยว การทรงตัว ระบบเบรกไม่ดี | | | | | |
| 1.8 อุปกรณ์คุณภาพไม่ดี ไม่แข็งแรง ไม่ทนทาน | | | | | |
| 2.ปัญหาด้านราคา | | | | | |
| 2.1 ซื้อเงินสดไม่มีส่วนลดให้ | | | | | |
| 2.2 ราคาสูงเมื่อเทียบกับรถยี่ห้ออื่นในรุ่นที่ใกล้เคียงกัน | | | | | |
| 2.3 ขายต่อมือสองไม่ได้ราคา | | | | | |
| 2.4 เงินค่าน้ำสูง ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น | | | | | |
| 2.5 อัตราดอกเบี้ย ในการผ่อนชำระสูง | | | | | |
| 2.6 ราคาค่าอะไหล่ ค่าบริการในการตรวจเช็คแพง | | | | | |
| 3. ปัญหาด้านช่องทางการจำหน่าย | | | | | |
| 3.1 ศูนย์บริการติดต่อไม่สะดวก มีที่จอดรถไม่เพียงพอ | | | | | |
| 3.2 ศูนย์บริการซ่อมอยู่ไกล | | | | | |
| 3.3 จำนวนศูนย์บริการซ่อมไม่พอเพียง | | | | | |
| 3.4 การให้บริการที่ล่าช้า, ไม่มีห้องพักรับรองลูกค้ารอรับรถจักรยานยนต์ | | | | | |
| 3.5 ช่างไม่มีประสบการณ์ ขาดความชำนาญในการซ่อม | | | | | |
| 3.6 ไม่มีบริการซ่อมนอกสถานที่ | | | | | |
| 3.7 ศูนย์จำหน่าย ศูนย์ซ่อม ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ | | | | | |
| 3.8 พนักงานติดต่อยาก และพูดจาไม่สุภาพอ่อนน้อม | | | | | |
| 3.9 มีเวลาที่เปิด-ปิดทำการน้อยกว่าศูนย์จำหน่ายอื่นๆ | | | | | |

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | ระดับปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ | | | | |
|---|---------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด | | | | | |
| 4.1 ไม่มีการแจกหรือแถมของที่น่าสนใจ เช่น หมวกกันน็อก | | | | | |
| 4.2 การโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ น้อย เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ แผ่นป้าย | | | | | |
| 4.3 พนักงานขายไม่รู้เรื่องตัวสินค้า เช่น ไม่รู้จักการทำงานของระบบต่าง ๆ และอุปกรณ์มาตรฐาน | | | | | |
| 4.4 ไม่มีรถจักรยานยนต์ตัวอย่างให้ทดลองขี่ก่อน | | | | | |
| 4.5 ไม่มีบริการให้นำรถเก่าไปแลกซื้อรถใหม่ได้ | | | | | |
| 4.6 ไม่มีการรับประกันอะไหล่รถจักรยานยนต์ | | | | | |
| 4.7 การให้บริการที่ล่าช้า ไม่ตรงเวลา | | | | | |
| 4.8 พนักงานศูนย์ลูกค้าไม่สุภาพ ขาดความอ่อนน้อม | | | | | |
| 4.9 ช่างบริการซ่อมขาดความชำนาญ ไม่มีประสบการณ์ | | | | | |

ข้อเสนอแนะ

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ประวัติผู้เขียน

| | |
|------------------|--|
| ชื่อ-สกุล | นายประภาส จันทร์อินทร์ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 22 ธันวาคม 2507 |
| ประวัติการศึกษา | สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกาญจนาอนุเคราะห์ จังหวัดกาญจนบุรี ปีการศึกษา 2522 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (การเงินการธนาคาร) วิทยาลัยพาณิชยการสยาม จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2528 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม ปีการศึกษา 2539 |
| ประวัติการทำงาน | พ.ศ. 2530 ผู้ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบัญชีต้นทุน โรงแรมแอมบัสซาเดอร์ ซิตี้ จอมเทียน จังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2534 เจ้าหน้าที่การเงิน โรงแรมสยามซิตี จังหวัด กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2535 เจ้าหน้าที่ด้านการบัญชี ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) สาขานครปฐม พ.ศ. 2547 ที่ปรึกษาทางการเงิน ธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน) สาขา สมุทรสาคร พ.ศ. 2548 ผู้จัดการหลักทรัพย์แอดคินซัน จำกัด(มหาชน) พ.ศ. 2550 ผู้จัดการพัฒนาธุรกิจ ธนาคารสินเอเชีย จำกัด(มหาชน) สาขาสุมทราคร |