



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการซื้อรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลมือสองในอำเภอเมืองลำพูน

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตนักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแบบสอบถามนี้จะไม่มีการเก็บค่าตอบแทนใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถามดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นตามความเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวจิณห์ณิศา สันติวานุรักษ์
นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการซื้อรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลมือสองในอำเภอเมืองลำพูน
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย✓หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1.ชาย 2.หญิง

2. อายุ

- 1.21 – 30 ปี 2.31 – 40 ปี
 3.41 – 50 ปี 4.51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- 1.โสด 2.สมรส
 3.อื่นๆ (โปรดระบุ

4. การศึกษาสูงสุด

- 1.ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 2.มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.
 3.ปวส.หรืออนุปริญญา 4.ปริญญาตรี
 5.สูงกว่าระดับปริญญาตรี(โปรดระบุ

5. อาชีพ

- 1.ข้าราชการ 2.พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3.พนักงานบริษัทเอกชน 4.ธุรกิจส่วนตัว
 5.พ่อบ้าน/แม่บ้าน 6.เกษตรกร
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001 – 20,000 บาท
 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,001 – 40,000 บาท
 5. 40,001 – 50,000 บาท 6. 50,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนรถยนต์ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน

- () 1. ไม่มี () 2. มี 1 คัน
() 3. มี 2 คัน () 4. มีมากกว่า 2 คันขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์มือสองที่ต้องการซื้อ

8. ท่านต้องการซื้อรถยนต์มือสองประเภทใดมากที่สุด

- () 1. รถกระบะตอนเดียว
() 2. รถกระบะตอนครึ่ง (แค็บ)

9. ขนาดของเครื่องยนต์ที่ท่านให้ความสนใจมากที่สุด

- () 1. 2,200 cc. () 2. 2,500 cc.
() 3. 2,800 cc. () 4. 3,000 cc.
() 5. 3,200 cc.

10. รถยนต์ยี่ห้อใดที่ท่านให้ความสนใจมากที่สุด

- () 1. อีซูซุ () 2. โตโยต้า
() 3. นิสสัน () 4. มิตซูบิชิ
() 5. มาสด้า () 6. ฟอร์ด
() 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. สีรถยนต์ที่ท่านให้ความสนใจมากที่สุด

- () 1. สีดำ () 2. สีบรอนซ์เงิน
() 3. สีเทา () 4. สีบรอนซ์ทอง
() 5. สีขาว () 6. สีน้ำเงิน
() 7. สีแดง () 8. สีเขียว
() 9. สีฟ้า () 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12. ราคารถยนต์ที่ท่านต้องการซื้อ

- () 1. ต่ำกว่า 200,000 บาท () 2. 200,001 - 400,000 บาท
() 3. 400,001 - 600,000 บาท () 4. 600,001 - 800,000 บาท
() 5. มากกว่า 800,001 บาทขึ้นไป

13. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับเต็นท์รถยนต์มือสองจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1.ญาติ/เพื่อน () 2.โทรทัศน์
() 3.วิทยุ () 4.หนังสือพิมพ์
() 5.แผ่นพับ/ใบปลิว () 6.โปสเตอร์/ป้ายโฆษณา
() 7. นิตยสารรถยนต์ () 8.เว็บไซต์
() 9. พนักงานขายของเต็นท์ () 10. รู้ด้วยตนเอง
() 11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

14. บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อรถยนต์มือสองมากที่สุด

- () 1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน () 2. บุคคลในครอบครัว
() 3. แฟน/คู่สมรส () 4. ตัวท่านเอง
() 5. พนักงานขายของเต็นท์ () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. เหตุผลที่ท่านเลือกซื้อรถยนต์มือสอง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ซื้อเสี่ยงเต็นท์น่าเชื่อถือ () 2. คุณภาพรถยนต์มือสอง
() 3. ราคาเหมาะสมหรือถูกกว่าเต็นท์อื่น () 4. ความหลากหลายของราคา
() 5. มีแบบรถยนต์ให้เลือกมาก () 6. เงื่อนไขการชำระเงินเหมาะสม
() 7. กระบวนการซื้อมีความรวดเร็ว () 8. พนักงานขายให้ข้อมูลดี
() 9. เพื่อน ญาติ คนรู้จักแนะนำ () 10. การเดินทางมาที่เต็นท์รถยนต์สะดวก
() 11. การแจกของแถมมีความเหมาะสม () 12. มีการรับประกันรถยนต์มือสองหลังซื้อ
() 13. การตกแต่งเต็นท์รถยนต์ สวยงาม () 14. การโฆษณาประชาสัมพันธ์น่าเชื่อถือ
() 15. เว็บไซต์ของเต็นท์รถยนต์ให้รายละเอียดชัดเจน
() 16. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการซื้อรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลมือสองใน
อำเภอเมืองลำพูน

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาว่าปัจจัยต่อไปนี้ มีผลต่อท่านในระดับใด ในการเลือกซื้อ โดยทำเครื่องหมาย /
ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service)					
1.1 คุณภาพรถยนต์					
1.2 ความหลากหลายของรถยนต์					
1.3 ครายี่ห้อรถยนต์					
1.4 สีรถยนต์					
1.5 ขนาดของเครื่องยนต์					
1.6 รูปลักษณ์ภายนอกที่สวยงาม มีอุปกรณ์ตกแต่ง					
1.7 สภาพเดิมของตัวถัง (ไม่มีการเกี่ยวชนหนัก)					
1.8 สมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์ดี ช่วงล่างดี					
1.9 มีบริการทดลองขับหรือทดสอบสภาพรถยนต์ก่อนซื้อ					
1.10 มีการรับประกันหลังการขาย					
1.11 ความง่ายในการหาอะไหล่เพื่อซ่อมแซมภายหลัง					
1.12 มีบริการรับแลกเปลี่ยนรถยนต์เก่าโดยดีราคาให้สูง					
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2.2 ราคาขายต่ำกว่าที่อื่น					
2.3 ความหลากหลายของราคา					
2.4 มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด					
2.5 เรียกเก็บเงินมัดจำไม่สูงเกินไป					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านราคา (Price) (ต่อ)					
2.6 มีระบบเงินคาวนั้ต่ำหรือดอกเบี้ยต่ำ					
2.7 ติดป้ายบอกราคาชัดเจน					
2.8 สามารถต่อรองราคาได้					
2.9 มีบริการติดต่อสถาบันการเงินของเต็นท์รถยนต์					
3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 ที่ตั้งเหมาะสม การเดินทางสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ					
3.2 การจัดแสดงรถยนต์เป็นหมวดหมู่ตามยี่ห้อ รุ่น ปี สี					
3.3 เวลาเปิดทำการสะดวกต่อการใช้บริการ					
3.4 มีบริการขับรถยนต์ไปให้ลูกค้าดูนอกสถานที่					
3.5 สถานที่ภายในเป็นสัดส่วน มีระเบียบ					
3.6 สามารถใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางเว็บไซต์					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 การโฆษณาทางแผ่นพับใบปลิว ป้ายต่างๆ					
4.2 การโฆษณาในหนังสือรถยนต์					
4.3 การมีเว็บไซต์ของเต็นท์รถยนต์อย่างเป็นทางการ					
4.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook เป็นต้น					
4.5 มีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรถยนต์ที่มีจำหน่ายแก่ลูกค้าเพียงพอตามที่ต้องการทราบ					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.6 จัดกิจกรรมเพื่อให้ลูกค้าได้ซื้อรถยนต์ในราคาถูกหรือได้รับของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ					
4.7 มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ยไฟแนนซ์, การไม่คิดค่าธรรมเนียมจดทะเบียน, แคมเปญกระตุ้นตกแต่งที่ลูกค้าต้องการ, แคมเปญประกันภัยรถยนต์ เป็นต้น					
4.8 มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ตรวจเช็คสภาพรถยนต์ เป็นต้น					
5.ด้านบุคลากร (People)					
5.1 ภาพลักษณ์ภายนอกของพนักงาน					
5.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.3 พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
5.4 พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง					
5.5 พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน					
5.6 พนักงานให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที					
5.7 พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
5.8 จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า					
5.9 พนักงานสามารถประเมินราคารถยนต์เก่าของลูกค้า					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
6.1 ความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การบันทึกประวัติลูกค้า, การนำส่งรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น					
6.2 หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอซื้อรถยนต์มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป					
6.3 ระเบียบขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก, รวดเร็ว, ไม่ยุ่งยาก, มีความยืดหยุ่น					
6.4 ระยะเวลาในการยื่นและรอการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วตรงความต้องการ					
6.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การนำรถไปส่งให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น					
6.6 การติดตั้งอุปกรณ์เสริมเสร็จตามกำหนดเวลานัดหมาย					
6.7 มีบริการติดตามความพึงพอใจการใช้รถยนต์ที่ซื้อไป					
6.8 มีบริการซ่อมบำรุงและตรวจเช็คสภาพของรถยนต์					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
7.1 เต็มที่รถยนต์มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ					
7.2 ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ					
7.3 สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ เป็นต้น					
7.4 ภายในตัวอาคารหรือบริเวณคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ					
7.5 จำนวนห้องน้ำรอรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ					
7.6 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการ					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
7.7 ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้ชัดเจน					
7.8 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และใส่ชุดฟอร์มของบริษัท					
7.9 ระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทมีความเหมาะสม					

ในการมาครั้งนี้ คุณเลือกซื้อรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลมือสองหรือไม่

- () 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเหตุผลที่ถูกค้าซื้อหรือไม่ซื้อรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลมือสองในอำเภอเมืองลำพูน ในครั้งนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

1. ข้อมูลที่ทำให้ถูกค้าซื้อ หรือ ไม่ซื้อรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลมือสอง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 () คุณภาพรถยนต์
- 2 () ความหลากหลายของตรายี่ห้อ สี ขนาดของเครื่องยนต์
- 3 () สภาพเดิมของตัวถังมีการเลี้ยวชนหนักมาก่อน
- 4 () บริการให้ทดลองขับหรือทดสอบสภาพรถยนต์ก่อนซื้อ
- 5 () ราคาเหมาะสมกับคุณภาพรถยนต์
- 6 () มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด
- 7 () มีการเรียกเก็บเงินมัดจำ
- 8 () ความชัดเจนของป้ายราคา
- 9 () การบริการติดต่อสถาบันการเงินให้แก่ลูกค้า
- 10 () การจัดแสดงรถยนต์หมวดหมู่ตามยี่ห้อ

- 11 () ความเป็นสัดส่วนและระเบียบภายในร้าน
- 12 () มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อรถยนต์, การไม่คิดค่าธรรมเนียมจดทะเบียน, แคมเปญโปรโมชั่นตกแต่ง, แคมเปญประกันภัยรถยนต์ เป็นต้น
- 13 () มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ตรวจเช็คสภาพรถยนต์ เป็นต้น
- 14 () ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานต้อนรับ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 15 () จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า
- 16 () ความเหมาะสมของหลักฐานที่ใช้ประกอบการขอซื้อรถยนต์
- 17 () บริการติดตามไถ่ถามหรือ ใส่ใจผลการใช้รถยนต์ที่ซื้อไป
- 18 () ชื่อเสียงของเต็นท์รถยนต์
- 19 () ความสวยงามและความมีระเบียบของสถานที่
- 20 () สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้นั่งรอ เป็นต้น
- 21 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
 ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – สกุล** นางสาวจิณห์ฉนิภา สันติวารานุรักษ์
- วัน เดือน ปีเกิด** 04 สิงหาคม 2531
- ประวัติการศึกษา** สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจักรคำคณาทร จังหวัดลำพูน ปีการศึกษา 2548
สำเร็จการศึกษาปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553
- ประวัติการทำงาน** พ.ศ.2554 - 2555 ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยการระดับ 7
พ.ศ.2556 - ปัจจุบัน หัวหน้าผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัดลำพูนยูสคาร์



รับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ht© by Chiang Mai University
rights reserved