



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

**แบบสอบถาม**

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กรณี ศึกษาบริษัทอเทอรันัลเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปประมวลและวิเคราะห์ผลเพื่อหาผลสรุปถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ประกอบการร้านค้าอะไหล่รถยนต์ให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้ออะไหล่รถยนต์จาก บริษัท อเทอรันัลเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

ในการนี้จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านผู้ประกอบการ ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง ( ) หน้าคำตอบที่ต้องการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกิจการของท่าน

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เจ้าของกิจการ | <input type="checkbox"/> 3. ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ |
| <input type="checkbox"/> 2. ผู้จัดการ     | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....  |

2. กิจการของท่านก่อตั้งในลักษณะใด

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บุคคลธรรมดา/เจ้าของคนเดียว | <input type="checkbox"/> 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด   |
| <input type="checkbox"/> 2. บริษัทจำกัด                | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

3. กิจการของท่านเปิดดำเนินการมาแล้วเป็นระยะเวลา

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> 3. 11 – 20 ปี    |
| <input type="checkbox"/> 2. 5 – 10 ปี     | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 20 ปี |

4. จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการของท่าน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1,000,000 บาท    | <input type="checkbox"/> 3. 5,000,0001 - 10,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 2. 1,000,001 - 5,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 10,000,000 บาท      |

5. กิจการของท่านมียอดขายอะไหล่เฉลี่ยเดือนละเท่าใด

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 50,000 บาท             |
| <input type="checkbox"/> 2. ตั้งแต่ 50,001 – 100,000 บาท    |
| <input type="checkbox"/> 3. ตั้งแต่ 100,001 - 500,000 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 4. ตั้งแต่ 500,001 – 800,000 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 5. ตั้งแต่ 800,001 – 1,000,000 บาท |

6. ผู้ที่ทำหน้าที่สั่งซื้ออะไหล่รถยนต์ รถยนต์ในกิจการของท่าน

- ( ) 1. เจ้าของกิจการ
- ( ) 2. ผู้จัดการ
- ( ) 3. ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ
- ( ) 4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ
- ( ) 5. พนักงานขายอะไหล่
- ( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. กิจการของท่านซื้ออะไหล่รถยนต์มาจากผู้ขายกี่ราย

- ( ) 1. 3 – 5 ราย
- ( ) 2. 5 - 10 ราย
- ( ) 3. 11 – 15 ราย
- ( ) 4. มากกว่า 15 ราย

8. โดยเฉลี่ยกิจการของท่านสั่งซื้ออะไหล่รถยนต์กี่ครั้งต่อเดือน

- ( ) 1. 3 – 5 ครั้ง
- ( ) 2. 6 – 11 ครั้ง
- ( ) 3. 12 – 20 ครั้ง
- ( ) 4. มากกว่า 20 ครั้ง

9. การจัดซื้ออะไหล่ในกิจการของท่านใช้วิธีใดในการกำหนดคุณภาพของสินค้าอะไหล่รถยนต์ที่ต้องการ

- ( ) 1. โดยการระบุดร่ายข้อ
- ( ) 2. โดยการกำหนดตามเกรดสินค้าที่ผู้ขายแนะนำ
- ( ) 3. โดยกำหนดตามตัวอย่างที่ต้องการ
- ( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านเห็นว่าสิ่งสำคัญในการเลือกซื้ออะไหล่รถยนต์คืออะไร

- ( ) 1. สินค้าดีมีคุณภาพ
- ( ) 2. ราคาถูก
- ( ) 3. บริการดี รวดเร็ว ถูกต้อง
- ( ) 4. มีสินค้าหลากหลายประเภท
- ( ) 5. มีความน่าเชื่อถือ
- ( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. การจัดซื้ออะไหล่รถยนต์ท่านได้รายชื่อผู้ขายจากที่ไหนมากที่สุด

- ( ) 1. แหล่งขายในอดีตและหรือแหล่งขายในปัจจุบัน
- ( ) 2. พนักงานขายที่มาเยี่ยมสถานประกอบการ
- ( ) 3. สมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง
- ( ) 4. คำแนะนำของผู้อื่น
- ( ) 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของ บริษัท อีเทอร์นัลเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด โปรดระบุระดับความสำคัญ ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออะไหล่รถยนต์ อย่างไร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้ออะไหล่รถยนต์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
<b>12. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)</b>					
1. ครายี่ห้อสินค้า					
2. คุณภาพการใช้งาน					
3. ความทันสมัยของสินค้า					
4. ความหลากหลายของสินค้า เช่น มีหลายชนิด					
5. ความหลากหลายของรูปแบบสินค้า เช่น มีหลายรูปแบบ					
6. อายุการใช้งานของสินค้า					
7. ความรวดเร็วในการบริการ					
8. การแลกเปลี่ยน และ คืน					
9. ความสวยงามเรียบร้อยของหีบห่อ					
10. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>13. ปัจจัยทางด้านราคา</b>					
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2. การต่อรองราคา					
3. ราคาขายถูกกว่าที่อื่น(กรณีสินค้าเหมือนกัน)					
4. ระบบการให้สินเชื่อ					
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>14. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. มีพนักงานขายมายังร้านค้า					
2. การสั่งซื้อทำได้สะดวก					
3. ความถูกต้องของการจัดส่งสินค้า					
4. มีสินค้าพร้อมขาย					
5. การจัดส่งสินค้าน่ารวดเร็ว					

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้จะมีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออะไหล่รถยนต์ อย่างไร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้ออะไหล่รถยนต์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
6. สินค้าถึงมือผู้ซื้อโดยไม่ชำรุด					
7. มีการทำใบเสนอราคา					
8. สามารถติดต่อทาง FAX ได้					
9. ความสัมพันธ์ที่มีมานานระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย					
10. มีบริการส่งสินค้าถึงสถานประกอบการของผู้ซื้อ					
15. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การจัดโปรโมชั่น(ลด แจก แคม)					
2. ความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขาย					
3. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย					
4. ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าของพนักงานขาย					
5. ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย					
6. ความสามารถของพนักงานขายในการแนะนำสินค้า					
7. การให้บริการและแก้ปัญหาของพนักงานขาย					
8. มีการจัดสัมมนาเกี่ยวกับตัวสินค้า					
9. มีการเสนอขายประจำปีเพื่อแลกรางวัล					

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการซื้ออะไหล่รถยนต์จาก บริษัท อิเทอร์เน็ทเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

ท่านคิดว่าปัญหาต่อไปนี้มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออะไหล่รถยนต์ อย่างไร

ปัญหาท่านประสบในการซื้ออะไหล่รถยนต์	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อย ที่สุด (2)	ไม่มี ปัญหา (1)
<b>16. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)</b>					
1. สินค้าไม่มีตราชื่อ					
2. คุณภาพการใช้งาน					
3. ผลิตภัณฑ์ล้ำสมัย					
4. สินค้ามีน้อยประเภท					
5. สินค้ามีรูปแบบไม่หลากหลาย					
6. อายุการใช้งานของสินค้าสั้น					
7. ความล่าช้าในการบริการ					
8. ไม่มีการแลกเปลี่ยนและแลกเปลี่ยน					
9. หีบห่อไม่เรียบร้อย					
10. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>17. ปัจจัยด้านราคา</b>					
1. ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ					
2. ค่าครองราคาไม่ได้					
3. ราคาขายแพงกว่าที่อื่น (กรณีสินค้าเหมือนกัน)					
4. มีระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น					
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>18. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. ไม่มีพนักงานขายมายังร้านค้า					
2. การส่งสินค้าทำได้ยาก					
3. การจัดส่งสินค้าผิดพลาด					
4. สินค้าขาดบ่อย					
5. การจัดส่งสินค้าล่าช้า					
6. สินค้าถึงมือผู้ซื้อช้า					

ท่านคิดว่าปัญหาต่อไปนี้มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออะไหล่รถยนต์ อย่างไร

ปัญหาที่ท่านประสบในการซื้ออะไหล่รถยนต์	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อย ที่สุด (2)	ไม่มี ปัญหา (1)
7. ไม่สามารถติดต่อทาง FAX ได้					
8. เป็นผู้ขายรายใหม่					
9. ไม่มีบริการส่งสินค้าถึงสถานประกอบการของผู้ซื้อ					
19. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การจัดโปร โมชั่น(ลดแจกแถม)					
2. พนักงานขายไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
3. พนักงานขายไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
4. พนักงานขายไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
5. พนักงานขายมีขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้า					
6. พนักงานขายไม่สามารถแก้ปัญหาของผลิตภัณฑ์ได้					
7. การจัดสัมมนาเกี่ยวกับตัวสินค้ามีไม่เพียงพอ					
8. ไม่มีการสะสมยอดขายประจำปีเพื่อแลกรางวัล					

20. ข้อเสนอแนะอื่นสำหรับร้านค้าจำหน่ายอะไหล่

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า เพื่อการศึกษาในครั้งนี้\*\*\*

## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ** นางสาวนิสาชล ญาณะนนท์
- วันเดือนปีเกิด** 19 กุมภาพันธ์ 2510
- ประวัติการศึกษา**
- สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนดอกคำใต้วิทยาคม จังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2528
  - สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (การเงินและการธนาคาร) โรงเรียนศรีธนาพาณิชยการและเทคโนโลยี จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535
  - สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินและการธนาคาร) มหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2538
- ประวัติการทำงาน**
- พนักงานประชาสัมพันธ์ บริษัทเซ็นทรัลดีพาร์ตเมนต์สตรี จำกัด กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2529 – 2532
  - ฝ่ายการเงิน บริษัท ฮัทซันเทเลคอมมูนิเคชั่น จำกัด (สาขาเชียงใหม่) ปี พ.ศ. 2534 - 2535
  - ผู้จัดการฝ่ายการเงิน บริษัท อิเทอร์เน็ลอินเทอร์เน็ตไพรส์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2536 - 2548