



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

สถานที่เก็บข้อมูล.....

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มาสด้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้ศึกษาขอความร่วมมือมาช่วยท่านเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ประกอบการผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ได้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภค เพื่อนำไปวางแผนด้านธุรกิจและด้านการตลาด

สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการทั้งนี้ข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด

นายอัยญา สุวรรณรูป

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) และเติมข้อความในช่องว่าง

## 1. เพศ

1. ( ) ชาย

2. ( ) หญิง

## 2. อายุ

1. ( ) ไม่เกิน 30 ปี

2. ( ) 31 – 40 ปี

3. ( ) 41-50 ปี

4. ( ) 51 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพ

1. ( ) โสด

2. ( ) สมรส

3. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมตัวท่านเองด้วย)

1. ( ) น้อยกว่า 3 คน

2. ( ) 3-5 คน

3. ( ) มากกว่า 5 คน

## 5. การศึกษา

1. ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ( ) ปริญญาตรี

3. ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

## 6. อาชีพ

1. ( ) รับราชการ

2. ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. ( ) พนักงานบริษัทเอกชน

4. ( ) ยังไม่ประกอบอาชีพ

5. ( ) ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ

6. ( ) นักเรียน / นักศึกษา

7. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 7. ตำแหน่ง

- |                           |                                   |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. ( ) ผู้บริหารระดับต้น  | 2. ( ) ผู้บริหารระดับกลาง         |
| 3. ( ) ผู้บริหารระดับสูง  | 4. ( ) เจ้าหน้าที่, พนักงานทั่วไป |
| 5. ( ) นักเรียน, นักศึกษา | 6. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....      |

## 8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- |                            |                              |
|----------------------------|------------------------------|
| 1. ( ) ไม่เกิน 10,000 บาท  | 2. ( ) 10,001 – 20,000 บาท   |
| 3. ( ) 20,001 – 30,000 บาท | 4. ( ) 30,001 – 40,000 บาท   |
| 5. ( ) 40,001 บาทขึ้นไป    | 6. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

## 9. ท่านใช้รถยนต์กี่ปีจึงเปลี่ยนคันใหม่

- |                              |                     |
|------------------------------|---------------------|
| 1. ( ) 1 ปี                  | 2. ( ) 2 ปี         |
| 3. ( ) 3 ปี                  | 4. ( ) 4 ปี         |
| 5. ( ) 5 ปี                  | 6. ( ) มากกว่า 5 ปี |
| 7. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |                     |

## 10. เหตุผลที่ท่านเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่

- |                          |                              |
|--------------------------|------------------------------|
| 1. ( ) รถยนต์มีปัญหาบ่อย | 2. ( ) ค่าซ่อมบำรุงสูง       |
| 3. ( ) รูปแบบล้าสมัย     | 4. ( ) รถยนต์เก่า หมดสภาพ    |
| 5. ( ) หน้าที่การงานใหม่ | 6. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

## 11. ท่านซื้อรถยนต์เป็นเงินสดหรือเงินผ่อน

- |                              |                 |
|------------------------------|-----------------|
| 1. ( ) เงินสด                | 2. ( ) เงินผ่อน |
| 3. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |                 |

## 12. ใครเป็นผู้ตัดสินใจในการซื้อรถยนต์ของท่าน

- |                   |                              |
|-------------------|------------------------------|
| 1. ( ) ตัวท่านเอง | 2. ( ) พ่อ-แม่               |
| 3. ( ) สามี-ภรรยา | 4. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

## 13. ท่านใช้เกณฑ์ใด ในการตัดสินใจซื้อรถยนต์ของท่าน

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1. ( ) มีประโยชน์สูงสุด                 | 2. ( ) ความพึงพอใจสูงสุด     |
| 3. ( ) ความสามารถในการซื้อ หรือผ่อนชำระ | 4. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

14. วัตถุประสงค์ที่ท่านจะนำรถยนต์ไปใช้งาน ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1. ( ) ขับเล่นเพื่อความสนุกสนาน
2. ( ) ใช้งานทั่วไป
3. ( ) ใช้เดินทางใกล้ ๆ เช่น ซี่งของใกล้บ้าน
4. ( ) ใช้เดินทางไกล เช่น ไปต่างจังหวัดบ่อย ๆ
5. ( ) บรรทุกสัมภาระต่าง ๆ
6. ( ) ผู้โดยสารสามารถนั่งได้หลายคน
7. ( ) ใช้เดินทางในเส้นทางที่ทุรกันดาร, สมบุกสมบัน
8. ( ) อื่น ๆ .....

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มาสด้า

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้ ว่ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มาสด้าของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ➔ ลงในช่องระดับความสำคัญ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นมากที่สุด
มาก	หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นมาก
ปานกลาง	หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นปานกลาง
น้อย	หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>15. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1. ทักษะวิศวกร เช่น กระจกกว้างมองเห็นชัด มองเห็นรถที่กำลังจะแซงได้ชัดเจน ไฟหน้าสว่างขณะขับในยามค่ำคืน เป็นต้น					
2. วัสดุอุปกรณ์ภายในคุณภาพดี					
3. เครื่องเดินเรียบ					
4. สตาร์ทติดง่าย					
5. อัตราการเร่งดี					
6. การทรงตัวการเกาะถนนดีขณะเข้าโค้งและใช้ความเร็วสูง					
7. อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยมีมาตรฐานครบ					
8. ประหยัดน้ำมัน					
9. ชื่อเสียงของตรายี่ห้อ					
10. ห้องโดยสารกว้างนั่งสบาย					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. รูปลักษณ์การออกแบบดีไซน์					
12. สีของรถ					
13. บริการหลังการขาย					
14. ระบบทำความเย็นในห้องโดยสาร					
15. ระบบเบรกทันสมัย					
16. มีการรับประกันอะไหล่					
17. ขนาดของเครื่องยนต์มาตรฐาน					
18. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>16. ปัจจัยด้านราคา (Price)</b>					
1. ราคาเครื่องยนต์มาตรฐาน					
2. มีส่วนลดเงินสด					
3. สามารถซื้อเงินผ่อนระยะสั้น โดยไม่มีดอกเบี้ย					
4. เงินค่าน้ำต่ำ					
5. ระยะเวลาผ่อนชำระนาน					
6. กรณีเช่าซื้อเมื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ					
7. สามารถผ่อนเงินค่าน้ำได้					
8. อะไหล่ราคาไม่แพง					
9. มีส่วนลดค่าบริการ					
10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>17. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
1. ทำเลที่ตั้งของศูนย์ตัวแทนจำหน่ายและบริการเดินทางสะดวก					
2. ศูนย์ตัวแทนจำหน่ายและบริการมีที่จอดรถสะดวกเพียงพอ					
3. ศูนย์ตัวแทนจำหน่ายและบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเช่นห้องพักรับรองลูกค้า มีทีวีและเครื่องดื่มไว้บริการ					
4. ศูนย์ตัวแทนจำหน่ายและบริการมีสถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5. มีศูนย์ตัวแทนจำหน่ายและบริการหลายแห่ง					
6. มีบริการรับรถเพื่อซ่อมนอกสถานที่					
7. เวลาปิดและเปิดของศูนย์ตัวแทนจำหน่ายและบริการสะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>18. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
<b>1. การโฆษณา</b>					
1.1 การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์					
1.2 การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่าง ๆ					
1.3 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
<b>2. การส่งเสริมการขาย</b>					
2.1 ฟรีค่าจดทะเบียนในปีแรก					
2.2 มีของแถมเช่น เสื้อ หมวก ทอง					
2.3 แคมเปญกันชน 1 ฟรี 1 ปี					
2.4 ฟรีค่าขนส่งในกรณีที่อยู่ต่างจังหวัด					
2.5 มีบัตรส่วนลดสำหรับสมาชิก					
2.6 ฟรีค่าแรงในการซ่อม 1 ปี					
2.7 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

### ส่วนที่ 3 ปัญหาในการซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

ปัญหาใดในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ ที่ท่านประสบในการซื้อรถยนต์ของท่านมากน้อยเพียงใด กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย / เพียงข้อเดียว

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>19. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ทักษะวิสัยไม่ดี เช่นกระจกแคมมองเห็นไม่ชัด ไฟหน้าไม่สว่าง เป็นต้น					
2. คุณภาพอุปกรณ์ภายในรถไม่ดี					
3. สตาร์ทยาก อัตราการเร่งต่ำ					
4. เครื่องยนต์มีเสียงดัง					
5. การขับ การเลี้ยว การบังคับรถทำได้ยาก					
6. การทรงตัวในขณะที่ขับด้วยความเร็วสูงไม่ดี					
7. การทรงตัวในขณะที่เข้าโค้งไม่ดี					
8. อุปกรณ์/ระบบรักษาความปลอดภัยมีไม่ครบ					
9. ไม่ประหยัดน้ำมัน					
10. มีรุ่นให้เลือกน้อย					
11. ตัวถังบอบบาง					
12. เครื่องปรับอากาศไม่มีคุณภาพ					
13. ระบบเบรกไม่ดี					
14. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
<b>20. ปัญหาด้านราคา</b>					
1. ราคารถยนต์สูงกว่ายี่ห้ออื่นในขนาดซีซีเท่ากัน					
2. ภาษีซื้อเงินสด ไม่มีส่วนลดให้					
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระสั้นเกินไป					
4. ภาษีเช่าซื้อ มีอัตราดอกเบี้ยสูง					
5. เงินค่าน้ำสูง					
6. ราคาอะไหล่แพง					
7. ราคาค่าตรวจเช็คนสูง					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>21. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย</b>					
1.ทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการไม่สะดวกต่อการเดินทาง					
2. ทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการอยู่ไกลแหล่งชุมชน					
3. ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ					
4. ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องพักรถลูกค้า					
5. ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการไม่สะอาด					
6. เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการไม่สะดวกต่อการให้บริการ					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>22. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การโฆษณาในสื่อต่างๆเช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์มีน้อย					
2. การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณา ตามจุดต่าง ๆ น้อย					
3. ไม่มีของแถมให้					
4. ไม่มีบัตรส่วนลดสำหรับสมาชิก					
5. ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการให้บริการล่าช้า ไม่ตรงเวลา					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการหลังการขาย.....

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายอัษฎา สุวรรณรูป
วัน เดือน ปี เกิด	29 มกราคม 2504
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการเงิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีศึกษา 2522
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2522 พนักงานบัญชี บริษัท ดิทแฮลล์เทรดดิ้ง จำกัด พ.ศ.2527 ผู้ช่วยสมุหบัญชี บริษัท ยูเอสซัมมิท โอเวอร์ซีส์ จำกัด พ.ศ.2530 – ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน บริษัท แรงค์ พี.ที. โอคอร์เนอร์ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved