

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้า  
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการสมรสและที่พักอาศัยปัจจุบัน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย  $\surd$  ลงใน ( ) ข้อความแต่ละข้อที่ท่านเลือก

## 1.1 เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

## 1.2 อายุ

- ( ) 1. 18-25 ปี ( ) 2. 26-35 ปี  
( ) 3. 36-45 ปี ( ) 4. 46-60 ปี

## 1.3 ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ( ) 2. มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา  
( ) 3. ปริญญาตรี ( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

## 1.4 อาชีพ

- ( ) 1. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 2. พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( ) 4. รับจ้างรายวัน  
( ) 5. นักเรียน / นักศึกษา

## 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 7,000 บาท ( ) 2. 7,000 - 9,999 บาท  
( ) 3. 10,000 - 14,999 บาท ( ) 4. 15,000 - 19,999 บาท  
( ) 5. 20,000 บาทขึ้นไป

## 1.6 สถานภาพการสมรส

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หย่าร้าง/หม้าย

## 1.7 ที่พักอาศัยปัจจุบัน

- ( ) 1. บ้านตนเอง/บิดามารดา ( ) 2. หอพัก/ห้องเช่า  
( ) 3. ที่พักระยะสั้น ( ) 4. บ้านญาติ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ลักษณะเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบจำนวน 10 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / ถูก ลงใน ( ) ข้อความแต่ละข้อที่ท่านเลือกดังนี้

1. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติคือข้อใดต่อไปนี้
 

<input type="checkbox"/> 1. รูปลักษณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย	<input type="checkbox"/> 2. คุณภาพ
<input type="checkbox"/> 3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์	<input type="checkbox"/> 4. ราคา
<input type="checkbox"/> 5. สะดวกในการขับขี่	
2. ท่านซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติยี่ห้อใด
 

<input type="checkbox"/> 1. ฮอนด้า	<input type="checkbox"/> 2. ยามาฮ่า
<input type="checkbox"/> 3. ซูซูกิ	<input type="checkbox"/> 4. เจริอาร์ดี
3. เหตุผลที่เลือกยี่ห้อ
 

<input type="checkbox"/> 1. เชื่อมั่นในคุณภาพ	<input type="checkbox"/> 2. เลือกตามเพื่อน
<input type="checkbox"/> 3. มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย	<input type="checkbox"/> 4. ราคาถูก
<input type="checkbox"/> 5. เลือกตามความเห็นของครอบครัว	<input type="checkbox"/> 6. มีศูนย์บริการเยอะ
<input type="checkbox"/> 7. เป็นความชอบส่วนตัว	
4. รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติรุ่นใดที่ท่านซื้อ
 

<input type="checkbox"/> 1. ฮอนด้าแอร์เบลค	<input type="checkbox"/> 2. ยามาฮ่านูโว
<input type="checkbox"/> 3. ฮอนด้าคลิก	<input type="checkbox"/> 4. ยามาฮ่าฟิโน่
<input type="checkbox"/> 4. ซูซูกิเสตีป	<input type="checkbox"/> 5. ซูซูกิสกายไคร์ฟ
5. เหตุผลที่เลือกรุ่นรถจักรยานยนต์
 

<input type="checkbox"/> 1. สวย	<input type="checkbox"/> 2. ซื้อตามเพื่อน
<input type="checkbox"/> 3. ประหยัดน้ำมัน	<input type="checkbox"/> 4. หาอะไหล่ได้ง่าย
<input type="checkbox"/> 5. ราคาถูก	<input type="checkbox"/> 6. เป็นที่นิยม
6. ท่านซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติจากที่ใดต่อไปนี้
 

<input type="checkbox"/> 1. ตัวแทนจำหน่าย	<input type="checkbox"/> 2. ร้านค้าทั่วไปที่จำหน่าย
<input type="checkbox"/> 3. ห้างสรรพสินค้า	<input type="checkbox"/> 4. ตามบู๊ทที่ม้ออกแสดง
<input type="checkbox"/> 5. ธนาคาร	

7. เหตุผลที่เลือกสถานที่ซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ(เลือกตอบ1 ข้อ)

- |                                   |                           |
|-----------------------------------|---------------------------|
| ( )1. ใกล้บ้าน                    | ( )2. มีสินค้าให้เลือกมาก |
| ( )3. บริการดี                    | ( )4. มีบริการหลังการขาย  |
| ( )5. มีอะไหล่และศูนย์บริการพร้อม | ( )6. พนักงานต้อนรับดี    |
| ( )7. จัดร้านสวยงาม               | ( )8. ราคาถูก             |

8. ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของท่าน

- |                                |                  |
|--------------------------------|------------------|
| ( )1. ตัวเอง                   | ( )2. ครอบครัว   |
| ( )3. เพื่อน                   | ( )4. ผู้นำชุมชน |
| ( )5. พนักงานขาย /พรีเซ็นเตอร์ |                  |

9. ราคาจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ท่านใจซื้อ

- |                         |                        |
|-------------------------|------------------------|
| ( )1. ไม่เกิน 30,000บาท | ( )2. 30,001-40,000บาท |
| ( )3. 40,001-50.000บาท  | ( )4. 50,001บาท ขึ้นไป |

10. ท่านต้องการชำระค่ารถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติด้วยวิธีใด

- |                                     |                        |
|-------------------------------------|------------------------|
| ( )1. ชำระด้วยเงินสด                | ( )2. ผ่อนชำระเป็นงวดๆ |
| ( )3. เงินสดระยะสั้น(ไม่มีดอกเบี้ย) |                        |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ มีจำนวน 6 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / ถูก ลงใน ( ) ข้อความแต่ละข้อที่ท่านเลือกดังนี้

1. เหตุผลที่ท่านใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

- |                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| ( ) 1. รูปร่างสวยงาม       | ( ) 2. ประหยัดน้ำมัน |
| ( ) 3. เป็นที่นิยมในขณะนี้ | ( ) 4. ราคาถูก       |
| ( ) 5. สะดวกในการขับขี่    |                      |

2. วัตถุประสงค์ในการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

- |                               |                      |
|-------------------------------|----------------------|
| ( ) 1. สะสม                   | ( ) 2. ใช้ส่วนตัว    |
| ( ) 3. ใช้เป็นพาหนะการเดินทาง | ( ) 4. ใช้ในครอบครัว |

3. ประเภทของรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ใช้

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| ( ) 1. รถใหม่ป้ายแดง                      | ( ) 2. รถมือ 2 อายุไม่เกิน 3 ปี |
| ( ) 3. รถมือ 2 อายุเกิน 3 ปี ไม่เกิน 5 ปี |                                 |

4. ท่านใช้จักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติในกิจกรรมใดต่อไปนี้เป็น

- |                             |                            |
|-----------------------------|----------------------------|
| ( ) 1. ไปทำงานทุกวัน        | ( ) 2. ใช้ซื้อของเล็กๆน้อย |
| ( ) 3. ใช้วิ่งรับจ้างทุกวัน | ( ) 4. ให้เช่า             |

5. ขนาดของเครื่องรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ท่านใช้

- |                           |                     |
|---------------------------|---------------------|
| ( ) 1. ไม่เกิน 100 ซีซี   | ( ) 2. 101-110 ซีซี |
| ( ) 3. 111-125 ซีซี       | ( ) 4. 126-135 ซีซี |
| ( ) 5. 136-150 ซีซีขึ้นไป |                     |

6. องค์ประกอบส่วนเพิ่มที่ท่านใช้ในรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติคือข้อใด

- |                         |                                  |
|-------------------------|----------------------------------|
| ( ) 1. ระบบความปลอดภัย  | ( ) 2. กล่องเก็บของใต้เบาะกว้างๆ |
| ( ) 3. ระบบเครื่องเสียง |                                  |

ตอนที่4.เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกี่ยวกับ  
อัตโนมัติจำนวน 40 ข้อ โดย ให้ใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องระดับการตัดสินใจซื้อของท่าน

การตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกี่ยวกับอัตโนมัตี	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1.ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.1 การออกแบบภายนอก/รูปทรงทันสมัย					
1.2 ขนาดเครื่องยนต์เหมาะสม					
1.3 รุ่นของรถจักรยานยนต์					
1.4 มีระบบความปลอดภัยที่ดี					
1.5 บำรุงรักษาง่าย					
1.6 ยี่ห้อรถจักรยานยนต์					
<b>2.ด้านราคา</b>					
2.1 ราคา					
2.2 ราคาเงินคาวนั้					
2.3 อัตราดอกเบี้ย					
2.4 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ					
2.5 ราคาเมื่อขายเป็นมือสอง					
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
3.1 ตัวแทนจำหน่ายมีความน่าเชื่อถือ					
3.2 มีรถจักรยานยนต์ในโชว์รูมให้เลือกตรงความต้องการ					
3.3 สถานที่ของโชว์รูมและศูนย์บริการไปมาสะดวก					
3.4 มีศูนย์บริการครบวงจรเพื่อให้บริการลูกค้า					
3.5 มีจำนวนศูนย์บริการที่มากเพียงพอ					
3.6 มีการจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายรถจักรยานยนต์นอกสถานที่					
3.7 มีการจัดกิจกรรมร่วมกับขนส่งทางบกช่วง เทศกาล					
3.8 มีการจัดกิจกรรมร่วมกับสถานศึกษาในโครงการขับขี่ปลอดภัย					

การตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4.ด้านส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 มีของแถมเป็นที่น่าสนใจ					
4.2 มีการรับประกันหลังการขาย					
4.3 มีส่วนลดเงินสด ในการซื้อ					
4.4 มีรถจักรยานยนต์ให้ทดลองขับฟรี					
4.5 มีการโฆษณาเป็นที่รู้จักทั้งทางทีวีและสื่ออื่นๆ					
4.6 มีบัตรสมาชิกVIPให้ลูกค้า					
4.7 มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน					
4.8 มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์อย่างเด่นชัด					
<b>5.ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
5.1 ให้บริการรวดเร็ว					
5.2 มีบริการที่ครบวงจร ณ.จุดขาย					
5.3 มีการติดตามดูแลทั้งก่อนและหลังการบริการ					
5.4 ให้บริการอย่างถูกต้องชำนาญ					
5.5 ให้บริการด้วยความจริงใจและตั้งใจ					
5.6 มีการดูแลที่สม่ำเสมอเท่าเทียม					
<b>6.ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ</b>					
6.1 มีการดูแลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกบริเวณร้านตัวแทนจำหน่าย					
6.2 มีที่พักรถลูกค้าเป็นส่วน					
6.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น เครื่องดื่ม ที่วีวารสารและหนังสือพิมพ์					
6.4 มีการแยกแผนกแต่ละแผนกอย่างชัดเจน					

การตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.ด้านพนักงานให้บริการ					
7.1 มีจำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ					
7.2 พนักงานมีความชำนาญและมีความรู้					
7.3 พนักงานมีความเต็มใจให้บริการ					
7.4 พนักงานมีการติดตามดูแลหลังการรับบริการ					
7.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นและเฝ้าหาความรู้เสมอ					
7.6 พนักงานมีการแต่งกายที่เป็นระเบียบ					
7.7 พนักงานมีการบริการที่รวดเร็วและเป็นไปตามลำดับ					

#### ตอนที่ 5 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

##### 5.1 ความคิดเห็น

.....

.....

.....

##### 5.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม