



ภาคผนวก

สำนักหอสมุด

แบบสอบถาม

เรื่อง

พฤติกรรม的开รับ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้บริการ
ของผู้ใช้บริการตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงและความเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

() 2. 21-30 ปี

() 3. 31-40 ปี

() 4. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

() 1. ประถมศึกษา

() 2. มัธยมศึกษา

() 3. ปวช./ปวส./อนุปริญญา

() 4.ปริญญาตรี

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

() 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

() 1. นักเรียน/นักศึกษา

() 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

() 4. ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ

() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 2. 5,001-10,000 บาท

() 3. 10,001-20,000 บาท

() 4. 20,001-30,000 บาท

() 5. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า

6. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าจากสื่อใดบ้าง มากน้อยเพียงใด และเปิดรับที่ไหน

(เลือกได้หลายสื่อ เฉพาะสื่อที่ท่านเปิดรับ)

(สถานที่เปิดรับสื่อ เช่น บ้าน ที่ทำงาน ร้านตัวแทนจำหน่ายฮอนด้า ร้านอาหาร เป็นต้น)

สื่อมวลชน

- () 1) วิทยุกระจายเสียง จำนวน ครั้ง/เดือน
สถานที่เปิดรับ (โปรดระบุ).....
- () 2) โทรทัศน์ จำนวน ครั้ง/เดือน
สถานที่เปิดรับ (โปรดระบุ).....
- () 3) หนังสือพิมพ์ จำนวน ครั้ง/เดือน
สถานที่เปิดรับ (โปรดระบุ).....
- () 4) นิตยสาร จำนวน ครั้ง/เดือน
สถานที่เปิดรับ (โปรดระบุ).....
- () 5) อินเทอร์เน็ต จำนวน ครั้ง/เดือน
สถานที่เปิดรับ (โปรดระบุ).....

สื่อโฆษณาเฉพาะกิจ

- () 6) วารสารฮอนด้าแฟนคลับ จำนวน ครั้ง/เดือน
สถานที่เปิดรับ (โปรดระบุ).....
- () 7) ป้ายโฆษณา / โปสเตอร์ จำนวน ครั้ง/เดือน
สถานที่เปิดรับ (โปรดระบุ).....
- () 8) ใบปลิว / แผ่นพับ / ไปรษณียบัตร จำนวน ครั้ง/เดือน
สถานที่เปิดรับ (โปรดระบุ).....

สื่อบุคคล

- () 9) สมาชิกภายในครอบครัว / ญาติ จำนวน ครั้ง/เดือน
สถานที่เปิดรับ (โปรดระบุ).....
- () 10) เพื่อน จำนวน ครั้ง/เดือน
สถานที่เปิดรับ (โปรดระบุ).....
- () 11) พนักงานร้านตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า จำนวน ครั้ง/เดือน
สถานที่เปิดรับ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 : ความรู้เกี่ยวกับตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า

7. ท่านคิดว่าข้อความต่อไปนี้ถูกหรือผิด

ข้อความ	ถูก	ผิด
1) ราคาจำหน่ายรถจักรยานยนต์ของตัวแทนจำหน่ายฮอนด้าทุกร้านมีราคาเท่ากัน		
2) ตัวแทนจำหน่ายฮอนด้ารับรถมาจากฮอนด้าโดยตรง จึงมีราคาขายถูกกว่าร้านอื่นที่มีใช้ตัวแทนจำหน่าย		
3) ตัวแทนจำหน่ายฮอนด้ามีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องราคา 20 บาท ทุก 3 เดือน		
4) ช่างบริการของตัวแทนจำหน่ายฮอนด้าเป็นช่างที่ได้รับการอบรมจากฮอนด้าโดยตรง		
5) อะไหล่ที่จำหน่ายในร้านตัวแทนจำหน่ายฮอนด้ามีเพียงประเภทเดียวคือ อะไหล่แท้ ซึ่งเป็นอะไหล่ที่ใช้ในรถจักรยานยนต์ใหม่		
6) ตัวแทนจำหน่ายฮอนด้าไม่มีจำหน่ายชุดแต่งรถจักรยานยนต์แท้ของฮอนด้า		
7) ลูกค้าสามารถนำรถฮอนด้ามือสองไปแลกเปลี่ยนเป็นรถใหม่ที่ร้านตัวแทนจำหน่ายฮอนด้าได้		
8) ตัวแทนจำหน่ายฮอนด้าทุกร้านมีการจัดฝึกอบรมขับขี่ปลอดภัยให้ชุมชนอยู่เสมอ		
9) ลูกค้าสามารถสมัครเข้าร่วมกิจกรรมคาราวานประจำปีได้ที่ตัวแทนจำหน่ายฮอนด้าทุกร้าน		
10) ตัวแทนจำหน่ายฮอนด้ามีการบริจาคอุปกรณ์การศึกษาและอุปกรณ์กีฬาให้แก่โรงเรียนในชุมชน		

ส่วนที่ 4 : ทศนคติเกี่ยวกับตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า

8. ท่านมีความรู้สึกต่อตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าในด้านต่าง ๆ อย่างไรบ้าง

องค์ประกอบ	เห็นด้วย ที่สุด	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยที่สุด
1) ร้านตัวแทนจำหน่ายฮอนด้าได้รับการดูแลโดยฮอนด้า จึงมีความน่าเชื่อถือ					
2) มีสินค้า (รถจักรยานยนต์ / อะไหล่ / ชุดแต่งรถ) ให้เลือกอย่างหลากหลาย					
3) การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
4) การมีบริการแลกเปลี่ยนรถเก่า การทำหรือต่อป้ายทะเบียน การทำหรือต่อพรบ.					
5) ช่างซ่อมมีความรู้ความชำนาญเป็นอย่างดี					
6) การฝึกอบรมจากฮอนด้าทำให้พนักงานของร้านตัวแทนจำหน่ายมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
7) ราคาสินค้าและบริการมีความเหมาะสม ไม่แพงจนเกินไป					
8) การตกแต่งร้านและมุมโชว์รถดูสวยงามทันสมัย					
9) มีการให้ส่วนลดและของแถมของรางวัลอยู่เสมอ					
10) มีการทำกิจกรรมที่สร้างคุณประโยชน์ให้แก่สังคม					

ส่วนที่ 5 : พฤติกรรมการใช้บริการตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า

9. ท่านใช้บริการใดจากตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าบ้างและมากน้อยเพียงใด

(เลือกเฉพาะบริการที่ท่านใช้บริการ)

- | | | | |
|-----|---------------------------------|-------------|------------|
| () | 1) ซื้อมอเตอร์จักรยานยนต์ | จำนวน | ครั้ง / ปี |
| () | 2) แลกเปลี่ยนรถจักรยานยนต์ | จำนวน | ครั้ง / ปี |
| () | 3) ซ่อมรถจักรยานยนต์ | จำนวน | ครั้ง / ปี |
| () | 4) ตรวจเช็ครถจักรยานยนต์ตามระยะ | จำนวน | ครั้ง / ปี |
| () | 5) ซื้อมะไหล่รถจักรยานยนต์ | จำนวน | ครั้ง / ปี |
| () | 6) ต่อทะเบียนรถ, พ.ร.บ. | จำนวน | ครั้ง / ปี |
| () | 7) อื่น ๆ | จำนวน | ครั้ง / ปี |
- (โปรดระบุ).....

10. ท่านอยากให้ร้านตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าปรับปรุงอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....