

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ยี่ห้ออู่ชูในจังหวัดเชียงราย

สถานที่สัมภาษณ์.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....นามสกุล.....

เจ้าของรถยนต์/ผู้ตัดสินใจซื้อ.....

ที่อยู่ (บ้าน).....

โทรศัพท์.....

(ที่ทำงาน).....

โทรศัพท์..... มือถือ.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์..... วันที่สัมภาษณ์.....

ระยะเวลาสัมภาษณ์ เริ่ม.....เสร็จสิ้น.....รวมเวลา.....นาที

ยี่ห้อรถยนต์ที่ทำการสัมภาษณ์ รถยนต์กระบะยี่ห้ออู่ชูในจังหวัดเชียงราย

รถกระบะอู่ชู ที่ซื้อในปี 2543-2544 หรือ มีหมายเลขทะเบียนรถยนต์ตั้งแต่หมายเลข บธ-3340-
บธ-8450 (2543) และ บธ-8451-บธ-3399 (2544)

(Screening Condition) / เงื่อนไขการคัดเลือก

ก่อนอื่นขอทราบว่าท่านหรือคนในครอบครัวมีใครทำงานในธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์อู่ชูหรือไม่?

ถ้า มี หยุคสัมภาษณ์

รถยนต์คันนี้ซื้อจากตัวแทนจำหน่ายรถยนต์อู่ชูในจังหวัดเชียงรายหรือไม่

ถ้า ไม่ใช่ หยุคสัมภาษณ์

ท่านเป็นผู้ซื้อรถกระบะอู่ชูคันที่ท่านใช้หรือไม่

ถ้า ไม่ใช่ หยุคสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 คำถามส่วนบุคคลของผู้ที่รายนต์กระบะยี่ห้ออิชูซู ในจังหวัดเชียงราย

1. เพศ __ (1) ชาย __ (2) หญิง
2. อายุ __ (1) ต่ำกว่า 20 ปี __ (2) 21-25 ปี __ (3) 26-30 ปี __ (4) 31-35 ปี __ (5) 36-40 ปี
__ (6) 41-45 ปี __ (7) 46-50 ปี __ (8) 51-55 ปี __ (9) มากกว่า 55 ปี
3. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ที่ใด
__ (1) อ.เมือง __ (2) อ.แม่จัน __ (3) อ.แม่สาย __ (4) อ.แม่ฟ้าหลวง __ (5) อ.เชียงแสน
__ (6) อ.เทิง __ (7) อ.เชียงของ __ (8) อ.แม่ลาว __ (9) อ.ป่าแดด __ (10) อ.พาน
__ (11) อ.เวียงป่าเป้า __ (12) อ.แม่สรวย __ (13) อ.พญาเม็งราย __ (14) อ.เวียงชัย
__ (15) อ.ขุนตาล __ (16) อ.เวียงแก่น __ (17) กิ่ง อ.เวียงเชียงรุ้ง __ (18) กิ่ง อ.คอยหลวง
4. สถานภาพสมรส __ (1) แต่งงาน __ (2) โสด __ (3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
5. คู่สมรสของท่าน
__ (1) ไม่ได้ทำงาน __ (2) ทำงานชั่วคราว __ (3) ทำงานประจำ
6. ท่านประกอบอาชีพอะไร (โปรดระบุประเภท)
__ (1) พนักงานองค์กรเอกชน _____
__ (2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ _____
__ (3) ข้าราชการ _____
__ (4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว _____
7. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
__ (1) ชั้นประถมศึกษา __ (2) ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น
__ (3) ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย __ (4) ปวช / ปวส
__ (5)ปริญญาตรี __ (6)ปริญญาโท หรือสูงกว่า
8. รายได้ในครัวเรือนของท่านต่อเดือน ประมาณเท่าใด
__ (1) ต่ำกว่า/เท่ากับ 10,000 บาท __ (2) 10,001-20,000 บาท __ (3) 20,001-30,000 บาท
__ (4) 30,001-40,000 บาท __ (5) มากกว่า 40,000 บาท
9. งานอดิเรกของท่านคือ
__ (1) ท่องเที่ยว __ (2) สังสรรค์กับเพื่อน __ (3) อ่านหนังสือ
__ (4) กีฬา(ระบุ) _____
10. สมาชิกคนอื่นๆ ในบ้านของท่านมีพาหนะเป็นของตนเองหรือไม่
__ (1) มี __ (2) ไม่มี

11. (ถ้ามี) สมาชิกท่านอื่นๆในบ้านของท่านใช้รถยนต์ประเภทใด

__ (1) เก๋ง __ (2) กระบะ __ (3) อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ยี่ห้อ (โปรดระบุ) _____

12. รถยนต์กระบะอู่ซุซูกิที่ท่านใช้มีกำลังเครื่องยนต์กี่ซีซี

__ (1) ต่ำกว่า 2,500 cc __ (2) 2,500-3,000cc __ (3) 3,000 cc ขึ้นไป

13. ท่านได้รับสิ่งดึงดูดใจเป็นพิเศษในการซื้อรถยนต์กระบะอู่ซุซูกิหรือไม่

__ (1) ได้รับ (โปรดระบุ) _____

__ (2) ไม่ได้รับ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออู่ซุซูกิในจังหวัดเชียงราย

14. ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ ปัจจัยใดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออู่ซุซูกิ ในจังหวัดเชียงราย ของท่านมากที่สุด

กรุณาจัดอันดับ โดย อันดับ 1 = มีผลมากที่สุด อันดับ 2 = มีผลมาก อันดับ 3 = มีผลน้อย อันดับ 4 = มีผลน้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

__ (1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น คุณภาพ รูปลักษณ์ และอุปกรณ์ เป็นต้น

__ (2) ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาสมเหตุสมผล, ความคุ้มค่า และ อัตราดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น

__ (3) ปัจจัยด้านสถานที่ (ทำเลที่ตั้ง) เช่น มีตัวแทนจำหน่ายทั่วไป, สถานที่สะอาด และมีที่จอดรถเพียงพอ เป็นต้น

__ (4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการแถมประกันภัย, มีการชิงโชค และมีการแจกของ เป็นต้น

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออู่ซูของท่าน มากน้อยเพียงใด กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

15. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
(1) ทิศนวิสัยดี เช่น กระจกกว้างมองเห็นชัด, ไฟหน้าสว่างมาก เป็นต้น					
(2) มีความปลอดภัยสูง					
(3) คุณภาพอุปกรณ์ภายในรถดีให้ความรู้สึกหรูหรา					
(4) สตาร์ทเรียบ มีอัตราเร่งดี					
(5) มีกำลังสามารถขึ้นเขาได้ดี					
(6) สามารถบรรทุกได้มากโดยกำลังไม่ตก					
(7) เครื่องยนต์เงียบ					
(8) การขับ , การเลี้ยว, การบังคับรถทำได้ง่าย					
(9) การทรงตัวในขณะที่ขับด้วยความเร็วสูงดี					
(10) การทรงตัวในขณะที่เข้าโค้งดี					
(11) อุปกรณ์ / อุปกรณ์เสริม ครบครัน					
(12) อุปกรณ์ / ระบบรักษาความปลอดภัย ครบครัน					
(13) ประหยัดน้ำมัน					
(14) ราคาขายค่อดี					
(15) มีชื่อเสียงดี					
(16) ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาไม่แพง					
(17) บริการก่อนและหลังการขายดี					
(18) มีหลายรุ่นให้เลือก					
(19) ห้องโดยสารกว้างขวางนั่งได้สบาย					
(20) รูปลักษณ์สวยงาม					
(21) มีการรับประกัน					

16. ปัจจัยด้านราคา (Price)	มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
(1) ราคารถยนต์สมเหตุสมผล เมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น					
(2) กรณีซื้อสด มีส่วนลดที่เหมาะสม					
(3) กรณีซื้อเงินผ่อนระยะสั้นสามารถผ่อนโดยไม่มีดอกเบี้ย					
(4) กรณีเช่าซื้อ มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ เมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น					
(5) เงินคาวน์ต่ำกว่าตลาด					
(6) อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าตลาด					
(7) การให้ระยะเวลาในการผ่อนนานกว่าปกติ					
(8) ให้สามารถผ่อนเงินคาวน์ได้					
(9) ได้รับอุปกรณ์เพิ่มเติมโดยไม่ต้องเพิ่มเงิน					
(10) อื่นๆ (โปรดระบุ)					
17. ปัจจัยด้านสถานที่	มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
(1) ท่ารถที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง					
(2) อยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
(3) มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ					
(4) มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน เช่น ห้องพัก					
ลูกค้า, มีรถรับส่งไปสถานที่ที่ต้องการ ฯลฯ					
(5) สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
(6) อื่นๆ (โปรดระบุ) _____					

18.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
(1) การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ทีวี,วิทยุ, หนังสือพิมพ์					
(2) การแจกใบปลิวแคมเปญ					
(3) การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ					
(4) การแจ้งข่าวสาร-ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ					
(5) มีการทำการตลาดจัดกิจกรรมเพื่อสังคม					
(6) แคมเปญการตลาดที่สร้างสรรค์					
(7) มีของแถม เช่น เสื้อ ,หมวก เป็นต้น					
(8) มีบัตรส่วนลดพิเศษ					
(9) มีการให้เครดิตในการช้อปปิ้ง					
(10) มีการจัดฟรีคอนเสิร์ตเป็นประจำ					
(11) มีการจัดงานขอบคุณลูกค้า					
(12) มีการจัดกิจกรรมเช็ครถฟรี ก่อนเข้าดูฝุ่น					
(13) มีการตรวจเช็ครถนอกสถานที่					
ด้านการบริการ					
(14) พนักงานขายต้อนรับอย่างสุภาพ เป็นกันเอง					
(15) พนักงานขายมีความรู้ในสินค้าเป็นอย่างดี เช่น อุปกรณ์มาตรฐาน และการทำงานของระบบต่างๆ เป็นต้น					
(16) พนักงานขายมีความจริงใจ					
(17) พนักงานสินเชื่อมีความรู้เกี่ยวกับการเช่าซื้อ และประกันภัย เป็นอย่างดี					
(18) พนักงานศูนย์บริการพุดจาสุภาพอ่อนน้อม และดูแลรถยนต์เป็นอย่างดี					
(19) ช่างเทคนิคมีความชำนาญ					

18.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ	มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
(21) ศูนย์บริการสามารถบริการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา					
(22) พนักงานโดยรวมของตัวแทนจำหน่ายแต่งกายเหมาะสม สุภาพ					
(23) พนักงานโดยรวมของตัวแทนจำหน่ายมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
(24) มีแผนกลูกค้าสัมพันธ์ไว้บริการลูกค้า					
(25) อื่นๆ (โปรดระบุ) _____					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออิชูซู ในจังหวัดเชียงราย

19.ข้อใดต่อไปนี้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาซื้อรถยนต์คันใหม่ของท่าน (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ครอบครัวยุติได้เพิ่มขึ้น
- (2) คาดว่างานจะมีรายได้เพิ่มขึ้น
- (3) รถรุ่นใหม่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ นำจับขี้นมากกว่าเดิม
- (4) เพื่อน / คนคุ้นเคยใช้รถยนต์ยี่ห้อนี้อยู่
- (5) เปลี่ยนที่ทำงาน
- (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

20.ท่านซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออิชูซูจากตัวแทนจำหน่ายใด

- (1) บริษัท อิชูซู เชียงราย จำกัด
- (2) บริษัท อิชูซู สวงวนไทย จำกัด

21.เหตุผลในข้อใดที่ทำให้ท่านตัดสินใจซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออิชูซูจากตัวแทนจำหน่ายดังกล่าว

กรุณาเรียงลำดับความสำคัญโดย อันดับ1=สำคัญมากที่สุด อันดับ 2=สำคัญมาก อันดับ 3=สำคัญน้อย อันดับ 4=สำคัญน้อยที่สุด

- (1) รถที่โชว์มีหลากหลายรุ่น
- (2) สถานที่ตั้งของตัวแทนจำหน่ายหาง่าย,และมีความสะดวกสบาย
- (3) ทดลองขับได้
- (4) ให้ราคารถยนต์ที่ต่ำกว่าตัวแทนจำหน่ายอื่น

- __ (5) แผนกศูนย์บริการและขายเปิดวันอาทิตย์
 __ (6) พนักงานขายมีความน่าเชื่อถือ เช่น มีความรู้เรื่องสินค้า-การเช่าซื้อและประกันภัยดี , มีท่าทีที่เป็นมิตร และไม่เข้าซื้อลูกค้าเกินไป เป็นต้น
 __ (7) พนักงานขายออกเยี่ยมลูกค้าประจำ
 __ (8) มีบริการหลังการขาย (ศูนย์บริการ) ที่ดี
 __ (9) มีคนรู้จัก /เพื่อนทำงานที่นั่น
 __ (10) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

22. ลักษณะการซื้อรถยนต์กระบะคันที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

- __ (1) เป็นการซื้อรถยนต์คันแรก
 __ (2) เป็นการเปลี่ยนรถ โดยขายคันเก่าและซื้อคันใหม่
 __ (3) เป็นรถยนต์ที่ซื้อมาเพิ่ม โดยไม่ได้ขายคันเก่า

23. ปกติท่านซื้อรถยนต์ทุกๆปี (กรณีซื้อมากกว่า 1 ครั้ง)

- __ (1) ทุก 1-2 ปี __ (2) ทุก 3-4 ปี __ (3) ทุก 5-6 ปี __ (4) มากกว่า 6 ปี

24. ท่านใช้รถกระบะยี่ห้อฮิซุซุเพื่ออะไร

- __ (1) การติดต่อ __ (2) การกีฬาและพักผ่อน __ (3) การท่องเที่ยว __ (4) การจับจ่ายสินค้า
 __ (5) การเดินทางกับครอบครัว __ (6) เพื่อธุรกิจหรือเชิงพาณิชย์
 __ (7) อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

25. ท่านใช้รถกระบะยี่ห้อฮิซุซุอย่างไร

- __ (1) ส่วนใหญ่ท่านใช้รถ/ขับขี่ตามลำพัง
 __ (2) ท่านมักขับขี่รถ โดยมีสมาชิกในครอบครัวนั่งไปด้วย
 __ (3) พนักงาน/ลูกจ้างของท่านใช้ในการทำงาน
 __ (4) อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

26. ท่านได้ข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์กระบะยี่ห้อฮิซุซุจากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- __ (1) ตัวแทนจำหน่ายในจังหวัดเชียงราย
 __ (2) งานแสดงเกี่ยวกับรถยนต์ในท้องถิ่น
 __ (3) สื่อโฆษณาท้องถิ่น เช่น วิทยุ, ป้ายโฆษณา, ใบปลิว เป็นต้น
 __ (4) เพื่อน /ญาติ /ผู้ร่วมงาน
 __ (5) บทความ/โฆษณาในหนังสือพิมพ์
 __ (6) บทความ / โฆษณาในวารสารและนิตยสารเกี่ยวกับรถยนต์
 __ (7) บทความ / โฆษณาในวารสารและนิตยสารทั่วไป

__ (8) โทรทัศน์

__ (9) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

27. ก่อนท่านตัดสินใจซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออิชูซุคันนี้ ท่านมีการพิจารณาควบคู่หรือเปรียบเทียบกับรถยนต์กระบะยี่ห้ออื่นๆ หรือไม่

__ (1) มี (โปรดระบุยี่ห้อ) _____

__ (2) ไม่มี

28. ก่อนท่านตัดสินใจซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออิชูซุคันนี้ ท่านได้เคยทดลองขับรถหรือไม่

__ (1) ไม่ได้ทดลองขับและไม่ได้ทดลองนั่ง

__ (2) เพียงแต่ลองนั่งไม่ได้ลองขับ

__ (3) ทดลองขับที่ตัวแทนจำหน่าย

__ (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

29. ท่านใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออิชูซุ

__ (1) น้อยกว่า 1 สัปดาห์ __ (2) 1-2 สัปดาห์ __ (3) มากกว่า 2 สัปดาห์

30. เหตุผลในข้อใดที่ทำให้ท่านตัดสินใจซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออิชูซุคันที่ท่านใช้อยู่ กรุณาจัดอันดับความสำคัญโดย อันดับ 1= สำคัญมากที่สุด อันดับ 2= สำคัญมาก อันดับ 3= สำคัญน้อย อันดับ 4= สำคัญน้อยที่สุด

__ (1) เป็นรถที่ประหยัดน้ำมัน

__ (2) เป็นรถที่มีคุณภาพดี เช่น อัตราเร่ง, การเข้าโค้ง, ระบบเบรก เป็นต้น

__ (3) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา

__ (4) การทำสัญญาเงินผ่อนง่าย ไม่ยุ่งยาก

__ (5) เป็นรถที่มีราคาขายต่อดี

__ (6) ให้ส่วนลดราคาารถใหม่มากกว่ายี่ห้ออื่น

__ (7) ราคารถยนต์ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น

__ (8) มีเงื่อนไขการขายที่น่าสนใจ เช่น ควณันต้า, ดอกเบี้ยต่ำ หรือ อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

__ (9) ได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อรถยนต์ เช่น ส่วนลดพิเศษอุปกรณ์ตกแต่ง หรือส่วนลดร่วมกับร้านค้าอื่นๆ ในจังหวัดเชียงราย (โปรดระบุ) _____

__ (10) มีโชว์รูมที่ให้บริการครบวงจร น่าเชื่อถือ

__ (11) โชว์รูมตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกในการซื้อและเข้ารับบริการ

__ (12) พนักงานขายแนะนำและให้การต้อนรับดีน่าประทับใจ

__ (13) มีเพื่อนและคนรู้จักซื้อรถกระบะยี่ห้ออู่ชูไปในช่วงก่อนหน้านี้ทำให้สนใจจะซื้อบ้าง

__ (14) เหตุผลอื่นๆ (โปรดระบุ) _____

31. บุคคลใดในครอบครัวของท่านที่เป็นผู้ตัดสินใจซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออู่ชูคันที่ท่านใช้อยู่

__ (1) ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง

__ (2) คู่สมรสของท่านเป็นผู้ตัดสินใจ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 34)

__ (3) สมาชิกทุกคนในครอบครัวช่วยกันตัดสินใจ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 34)

__ (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 34)

32. บุคคลใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจของท่านในการซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออู่ชูคันที่ท่านใช้อยู่มากที่สุด

__ (1) บุคคลในครอบครัว

__ (2) เพื่อน / ผู้ร่วมงาน

__ (3) เพื่อนบ้าน

__ (4) พนักงานขาย

__ (5) อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

33. การชำระเงินสำหรับรถยนต์กระบะยี่ห้ออู่ชูคันนี้เป็นอย่างไร

__ (1) เงินสด __ (2) เช่าซื้อ __ (3) เงินผ่อน (โปรดระบุระยะเวลา) _____

34. แหล่งเงินทุนในการซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออู่ชูของท่าน

__ (1) เงินทุนส่วนตัว เช่น จากการออม, จากรายได้ประจำ เป็นต้น

__ (2) เงินกู้ยืมจากญาติพี่น้อง, เพื่อน หรือเพื่อนร่วมงาน

__ (3) เงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน

__ (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

35. ช่วงเวลาที่ท่านมักจะไปใช้บริการของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์

__ (1) 8.00-17.00 น. ของวันจันทร์ถึงศุกร์

__ (2) 8.00-17.00 น. ของวันเสาร์

__ (3) 8.00-17.00 น. ของวันอาทิตย์

36. ท่านเข้าสู่ศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายที่ท่านซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้ออู่ชูของท่านหรือไม่

__ (1) เข้า เพราะ _____

__ (2) ไม่เข้า เพราะ _____ (โปรดข้ามไปตอบข้อ 40)

37. ท่านนำรถยนต์กระบะยี่ห้ออิชูซุเข้ารับการตรวจเช็คที่ศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่าย โดยเฉลี่ย
กี่เดือน/ครั้ง

- (1) 1 – 2 เดือน
- (2) 3 – 4 เดือน
- (3) 5 – 6 เดือน
- (4) มากกว่า 6 เดือน

38. เวลาเฉลี่ยที่ท่านคาดหวังในการเข้ารับบริการ ในแต่ละครั้ง

- (1) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
- (2) 1-2 ชั่วโมง
- (3) มากกว่า 2 ชั่วโมง

39. ถ้าท่านซื้อรถคราวต่อไปท่านจะซื้อรถกระบะอิชูซุหรือไม่

- (1) ซื้อเพราะ _____
- (2) ไม่ซื้อเพราะ _____

40. หากซื้อท่านจะซื้อจากตัวแทนจำหน่ายเดิมหรือไม่

- (1) ซื้อเพราะ _____
- (2) ไม่ซื้อเพราะ _____

ข้อเสนอแนะ

41. ท่านคิดว่าตัวแทนจำหน่ายที่ท่านซื้อรถควรปรับปรุงบริการด้านใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) การส่งมอบสินค้า
- (2) ด้านบริการของพนักงานขาย เช่น ความรู้เกี่ยวกับสินค้า, ทำหน้าที่เป็นมิตร เป็นต้น
- (3) ด้านบริการของศูนย์บริการ เช่น การบริการของพนักงานรับรถ ความรู้ของช่างเทคนิค เป็นต้น
- (4) สถานที่ เช่น ห้องพักลูกค้า ความสะอาดของสถานที่ สถานที่จอดรถ เป็นต้น
- (5) การจัดกิจกรรม ที่ควรเพิ่มนอกจากฟรีคอนเสิร์ท, งานขอบคุณลูกค้า
(โปรดระบุ) _____
- (6) วันและเวลาในการเปิด – ปิด (โปรดระบุ) _____
- (7) อื่นๆ(โปรดระบุ) _____

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวพรศรี ผลพิสัยฐ์	
วัน เดือน ปี เกิด	10 มกราคม 2508	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2524	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ เชียงราย
	ปีการศึกษา 2526	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม เชียงราย
	ปีการศึกษา 2530	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอีสต์แฮมป์ไชร์บริหารธุรกิจ (ABAC)
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2530-2533	พนักงานด้านการตลาด บริษัท ฮอนด้าคาร์ส(ประเทศไทย) จำกัด
	พ.ศ. 2534-ปัจจุบัน	รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท ชนดีศิลป์(1985) จำกัด
	พ.ศ. 2540-ปัจจุบัน	รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท ฟอร์ดอเมริกันมอเตอร์ส์ จำกัด