



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

## แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้น โดยนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์แบบนั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนเอนกประสงค์ ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร”

คำตอบของท่านจะถูกนำไปประมวลผลเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้ประกอบการขายและบริการเกี่ยวกับรถยนต์แบบนั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนเอนกประสงค์ ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งผู้ที่สนใจในการทำธุรกิจดังกล่าว ในการจัดทำ ปรับปรุง พัฒนา ส่วนประสมการตลาดและบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริงด้วย จะเป็นพระคุณอย่างสูง ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกนำไปใช้ในระดัภาพรวมเท่านั้น

ปรีชา ศิริโชค

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ใน  ที่ท่านต้องการเลือก ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือกโปรดเขียนข้อความลงในช่องว่างที่ระบุไว้ (โปรดระบุ).....

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 29 ปี

30 – 39 ปี

40 – 49 ปี

50 – 59 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

ปวช.

ปวส., อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ(โปรดระบุ).....

## 4. สถานภาพครอบครัว

- โสด
- สมรส จำนวนบุตร.....คน ธิดา.....คน
- หม้าย/หย่าร้าง จำนวนบุตร.....คน ธิดา.....คน
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 5. สมาชิกในครอบครัวของท่านมีกี่คน

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

## 6. อาชีพ

- พนักงานบริษัท  ข้าราชการ
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว  พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ค้าขาย  เกษตรกร
- อื่นๆ(โปรดระบุ).....

## 7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ไม่เกิน 50,000 บาท  50,001 – 70,000 บาท
- 70,001 – 90,000 บาท  90,001 – 110,000 บาท
- 110,001 – 130,000 บาท  130,001 – 150,000 บาท
- 150,001 – 200,000 บาท  มากกว่า 200,000 บาท

## 8. สมาชิกในครอบครัวของท่านได้แก่(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สามี - ภรรยา  พ่อ - แม่
- ลูก  คนรับใช้
- เพื่อน  ญาติ
- อื่นๆ(โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเรื่องการใช้รถ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ใน  ที่ท่านต้องการเลือก ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือก โปรดเขียนข้อความลงในช่องว่างที่ระบุไว้ (โปรดระบุ).....

1. ท่านเคยใช้รถชนิดใดมาก่อน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> รถมอเตอร์ไซด์        | <input type="checkbox"/> รถเก๋ง               |
| <input type="checkbox"/> รถกระบะ / ปิคอัพ     | <input type="checkbox"/> รถยนต์แบบเอนกประสงค์ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |   |

2. ท่านใช้รถยนต์กี่ปีถึงเปลี่ยนคันใหม่

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 ปี                 | <input type="checkbox"/> 2 ปี         |
| <input type="checkbox"/> 3 ปี                 | <input type="checkbox"/> 4 ปี         |
| <input type="checkbox"/> 5 ปี                 | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                                       |

3. เหตุผลที่ท่านเปลี่ยนรถคันใหม่

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> รถมีปัญหาบ่อย        | <input type="checkbox"/> ค่าซ่อมบำรุงสูง   |
| <input type="checkbox"/> รูปแบบล้าสมัย        | <input type="checkbox"/> รถเก่า หมดสภาพ    |
| <input type="checkbox"/> ความพึงพอใจ          | <input type="checkbox"/> หน้าที่การงานใหม่ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |  |

4. ปัจจุบันท่านมีรถยนต์กี่คัน

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 คัน                | <input type="checkbox"/> 2 คัน |
| <input type="checkbox"/> 3 คัน                | <input type="checkbox"/> 4 คัน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                                |

5. ท่านมีรถยนต์แบบนั่งส่วนบุคคลเอนกประสงค์กี่คัน

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 คัน                | <input type="checkbox"/> 2 คัน |
| <input type="checkbox"/> 3 คัน                | <input type="checkbox"/> 4 คัน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                                |

6. ท่านซื้อรถยนต์แบบนั่งส่วนบุคคลเอนกประสงค์คันล่าสุดเป็นคันที่เท่าไร

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> คันที่ 1             | <input type="checkbox"/> คันที่ 2 |
| <input type="checkbox"/> คันที่ 3             | <input type="checkbox"/> คันที่ 4 |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                                   |

7. ท่านซื้อรถเป็นเงินสดหรือเงินผ่อน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เงินสด               | <input type="checkbox"/> เงินผ่อน _____ เดือน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |   |

8. ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของรถยนต์แบบนั่งส่วนบุคคลเอนกประสงค์ยี่ห้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ชื่อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เบนซ์ รุ่น.....      | <input type="checkbox"/> โฟล์ค รุ่น.....     |
| <input type="checkbox"/> โตโยต้า รุ่น.....    | <input type="checkbox"/> มาสด้า รุ่น.....    |
| <input type="checkbox"/> ฮอนด้า รุ่น.....     | <input type="checkbox"/> ไคลสเลอร์ รุ่น..... |
| <input type="checkbox"/> ซีตรอง รุ่น.....     | <input type="checkbox"/> เกีย รุ่น.....      |
| <input type="checkbox"/> เชียท รุ่น.....      | <input type="checkbox"/> มิตซูบิชิ รุ่น..... |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |  |

9. วัตถุประสงค์ที่ท่านเลือกซื้อรถยนต์แบบนั่งส่วนบุคคลเอนกประสงค์ (ตอบได้มากกว่า 1 ชื่อ)

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ใช้ในกิจการของบริษัท | <input type="checkbox"/> รับจ้าง    |
| <input type="checkbox"/> ใช้ส่วนตัว           | <input type="checkbox"/> ท่องเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                                     |

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ใน  ที่ท่านต้องการเลือก ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือกโปรดเขียนข้อความลงในช่องว่างที่ระบุไว้ อื่น ๆ(โปรดระบุ).....

1. ใครเป็นผู้ที่จะเริ่มเสนอความคิดให้ท่านสนใจซื้อ

- |                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ตัวท่านเอง   | <input type="checkbox"/> พ่อ - แม่  |
| <input type="checkbox"/> สามี - ภรรยา | <input type="checkbox"/> ลูก        |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน       | <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรด |
| ระบุ).....                            |                                     |

2. ใครเป็นผู้ที่จะให้คำแนะนำแก่ท่านในการซื้อ

- |                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ตัวท่านเอง   | <input type="checkbox"/> พ่อ - แม่  |
| <input type="checkbox"/> สามี - ภรรยา | <input type="checkbox"/> ลูก        |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน       | <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรด |
| ระบุ).....                            |                                     |

3. ใครเป็นผู้ตัดสินใจในการที่จะซื้อของท่าน

- |                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ตัวท่านเอง   | <input type="checkbox"/> พ่อ - แม่  |
| <input type="checkbox"/> สามี - ภรรยา | <input type="checkbox"/> ลูก        |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน       | <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรด |
| ระบุ).....                            |                                     |

4. ท่านใช้เกณฑ์การตัดสินใจใด เพื่อตัดสินใจซื้อของท่าน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> มีประโยชน์สูงสุด                 | <input type="checkbox"/> ความพึงพอใจสูงสุด    |
| <input type="checkbox"/> ความสามารถในการซื้อ หรือผ่อนชำระ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์แบบนั่งส่วนบุคคลไม่

เกิน 7 คนเอกประสงค์

**คำชี้แจง** กรุณาจัดลำดับโดย ใส่ตัวเลขอันดับที่ 1, 2 และ 3 โดย

อันดับที่ 1 = มีผลมากที่สุด

อันดับที่ 2 = มีผลรองลงมา

อันดับที่ 3 = มีผลน้อยที่สุด

สามารถใส่ตัวเลขอันดับที่เหมือนกัน ได้

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดใด มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์แบบนั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนเอกประสงค์ ของท่านมากที่สุด

- ..... ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น รูปลักษณ์ อุปกรณ์ เป็นต้น
- ..... ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาสมเหตุสมผล เงินค่างวดต่ำ ดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น
- ..... ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย เช่น สถานที่ มีตัวแทนจำหน่ายทั่วไป สถานที่สะอาด มีที่จอดรถเพียงพอ เป็นต้น
- ..... ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการแถมประกันภัย มีการชิงโชค มีการแจกทอง เป็นต้น
- ..... ปัจจัยด้านบุคคล เช่น ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ในการให้บริการ เป็นต้น
- ..... ปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ การพาชมรถตัวอย่าง เป็นต้น
- ..... ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น ความสวยงาม และบรรยากาศของสำนักงาน เป็นต้น

ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดต่อไปนี้ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์แบบนั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน  
 เอนกประสงค์ของท่านมากน้อยเพียงใด กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด  
 คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ท่านต้องการเพียงข้อเดียว

**ก. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. ทิศนวิสัยดีเช่น กระจกกว้าง มองเห็นชัด ไฟหน้าสว่างมาก เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. คุณภาพอุปกรณ์ภายในรถดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. สตาร์ทเรียบ มีอัตราเร่งดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. เครื่องยนต์เงียบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การขับ การเลี้ยว การบังคับรถ ทำได้ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. การทรงตัวดีในขณะที่ขับด้วยความเร็วสูง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. การทรงตัวดีในขณะที่เข้าโค้ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. อุปกรณ์/ระบบความปลอดภัยครบครัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ประหยัดน้ำมัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ซื่อเสียงของยี่ห้อ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. มีหลายรุ่นให้เลือก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ห้องโดยสารกว้างขวาง นั่งสบาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. รูปลักษณ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ตัวถังแข็งแรง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. สีของรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. บริการหลังการขาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ยี่ห้อของเครื่องปรับอากาศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ระบบเบรกทันสมัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. มีการรับประกันอะไหล่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. ขนาดของตัวรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ข. ปัจจัยด้านราคา**

ปัจจัยด้านราคา	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. ราคารถยนต์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. กรณีซื้อเงินสด มีส่วนลด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. กรณีซื้อเงินผ่อนสามารถซื้อได้โดยไม่มีดอกเบี้ย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. กรณีเช่าซื้อ มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. เงินค่าน้ำต่ำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. การให้ระยะเวลาในการผ่อนนานกว่าปกติ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. สามารถผ่อนเงินค่าน้ำได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ราคาอะไหล่ถูก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ราคาค่าตรวจเช็ค	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ค. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย**

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. ท่าเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการ มีความสะดวกต่อการเดินทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่าเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการอยู่ใกล้แหล่งชุมชน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



3. ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการที่มีจอรถสะดวกและเพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน เช่นห้องพักผ่อน มีรถรับส่งไปยังสถานที่ที่ต้องการ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการมีสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. มีศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. มีบริการรับรถเพื่อซ่อมนอกสถานที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. เวลาเปิด - ปิด ของศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการสะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ง. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. ฟรีค่าจดทะเบียนในปีแรก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. มีของแถมเช่น เสื้อ หมวก ทอง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. แคมเปญกันภัยชั้น 1 ฟรี 1 ปี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ฟรีค่าขนส่งในกรณีที่อยู่ต่างจังหวัด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. มีบัตรส่วนลดสำหรับสมาชิก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ฟรีค่าแรงในการซ่อม 1 ปี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**จ. ปัจจัยด้านบุคคล**

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. พนักงานชายมีความรู้ในสินค้าเช่นอุปกรณ์มาตรฐาน และการทำงานของระบบต่างๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. พนักงานชายมีความจริงใจและเสมอภาค	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. พนักงานในศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และดูแลเป็นอย่างดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ช่างซ่อมมีความชำนาญในการแก้ไขและซ่อมแซม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ศูนย์บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ฉ. ปัจจัยด้านกระบวนการ**

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. ความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. กระบวนการแนะนำสินค้าและพาชมรถตัวอย่างน่าสนใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. กระบวนการจองรถมีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. กระบวนการรับรถ สามารถทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ข. ปัจจัยด้านพื้นฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านพื้นฐานทางกายภาพ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. ป้ายชื่อศูนย์จำหน่ายและให้บริการชัดเจนดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ภายในสำนักงาน มีความสะอาดดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. บรรยากาศภายในสำนักงานดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. อื่นๆ โปรดระบุ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ส่วนที่ 5 ปัญหาในการชื้อรถยนต์แบบนั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนเอนกประสงค์**

ปัญหาใดในด้านต่างๆต่อไปนี้ที่ท่านประสบในการชื้อรถยนต์แบบนั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนเอนกประสงค์ของท่านมากน้อยเพียงใด กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด  
**คำชี้แจง** ให้ทำเครื่องหมาย / เพียงข้อเดียว

**ก. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์**

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. ทัศนวิสัยดีเช่น กระจกแคบ มองเห็นไม่ชัด ไฟหน้าไม่สว่าง เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. คุณภาพอุปกรณ์ภายในรถไม่ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. สตาร์ทยาก มีอัตราเร่งต่ำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. เครื่องยนต์มีเสียงดัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การขับ การเลี้ยว การบังคับรถ ทำได้ยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. การทรงตัวไม่ดีในขณะที่ขับด้วยความเร็วสูง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. การทรงตัวไม่ดีในขณะที่เข้าโค้ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. อุปกรณ์/ระบบความปลอดภัยมีไม่ครบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ไม่ประหยัดน้ำมัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. มีรุ่นให้เลือกน้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ตัวถังบอบบาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. บริการหลังการขายไม่ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. เครื่องปรับอากาศไม่มีคุณภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ระบบเบรกไม่ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ข. ปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. กรณีซื้อสดไม่มีส่วนลดให้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ระยะเวลาในการผ่อนชำระสั้นเกินไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. กรณีเช่าซื้อมีอัตราดอกเบี้ยสูง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. เงินดาวน์สูง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ราคาอะไหล่แพง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ราคาค่าตรวจเช็คสูง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ค. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. ท่าเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการไม่สะดวกต่อการเดินทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่าเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการอยู่ไกลแหล่งชุมชน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน เช่นห้องพักรถลูกค้า มีรถรับส่งไปยังสถานที่ที่ต้องการ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. พนักงานขายติดต่อยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. เวลาเปิด - ปิด ของศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการไม่สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ง. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด**

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. การโฆษณาในสื่อต่างๆเช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ มีน้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ มีน้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ไม่มีของแถมให้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ไม่มีบัตรส่วนลดสำหรับสมาชิก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการให้บริการล่าช้าไม่ตรงเวลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**จ. ปัญหาด้านบุคคล**

ปัญหาด้านบุคคล	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. พนักงานขายไม่มีความรู้ในตัวสินค้า เช่น อุปกรณ์มาตรฐานและการทำงานของระบบต่างๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. พนักงานขายไม่จริงใจ ไม่เสมอภาค	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. พนักงานศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการพูดจาไม่สุภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ช่างซ่อมไม่มีความชำนาญในการแก้ไขซ่อมแซม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## จ. ปัญหาด้านกระบวนการ

ปัญหาด้านกระบวนการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. การบริการหลังการขายล่าช้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. กระบวนการจองรถไม่น่าเชื่อถือ หลักฐานน้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. กระบวนการแนะนำสินค้าไม่น่าสนใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. กระบวนการรับรถยุ่งยากและต้องรอนาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ข. ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล 1	น้อยที่สุด 2	น้อย 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. หาป้ายชื่อโฆษณาไม่พบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการไม่สะอาด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. บรรยากาศภายในศูนย์จำหน่ายและให้บริการไม่ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายปรีชา ศิริโกศ	
วัน เดือน ปีเกิด	29 มีนาคม 2505	
ประวัติการศึกษา	ปี 2523	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย
	ปี 2529	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาเครื่องกล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประสบการณ์การทำงาน	ปี 2529 - 2532	บ.ผลิตภัณฑ์วิศวกรรมไทย จำกัด
	ปี 2533	บ. นาคาดันไทยอุตสาหกรรม จำกัด
	ปี 2534	บ. นวโลหะไทย จำกัด
	ปี 2535 – ปัจจุบัน	บ. การเคอเนออินดัสทรีส์ คอร์ป จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการส่วนวิศวกรรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved