# ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**แบบสอบถาม**

**"ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภค ในอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง"**

**********

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

**กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง☐เพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง**

1) เพศ

☐*1* ชาย ☐*2* หญิง

2) อายุ

☐*1* ไม่เกิน 20 ปี ☐*2* 20 – 25 ปี ☐*3* 26 – 30 ปี

☐*4* 31 - 35 ปี ☐*5* 36 - 40 ปี ☐*6* 41 - 45 ปี

☐*7* 46 ปี ขึ้นไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3) ระดับการศึกษา

☐*1* ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ☐*2* มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐*3* อนุปริญญาตรี / ปวส. ☐*4* ปริญญาตรี

☐*5* สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ.....)

4) อาชีพ

☐*1* รับราชการ ☐*2* พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐*3* พนักงานบริษัทเอกชน

☐*4* ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐*5* เกษตรกร ☐*6* รับจ้าง

☐*7* อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐*1* ไม่เกิน 5,000 บาท ☐*2* 5,000 – 10,000 บาท ☐*3* 10,001 – 15,000 บาท

☐*4* 15,001 – 20,000 บาท ☐*5* มากกว่า 20,000 บาท (โปรดระบุ .....)

6) ยี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

☐*1* ฮอนด้า ☐*2* ยามาฮ่า ☐*3* คาวาซากิ

☐*4* ซูซูกิ ☐*5* ไทเกอร์ ☐*6* เจ.อาร์.ดี

☐*7* อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

7) รถจักรยานยนต์ที่ท่านใช้อยู่ในขณะนี้มีกำลังเครื่องยนต์เท่าใด

☐*1* 100 ซีซี ☐*2* 110 ซีซี ☐*3* 125 ซีซี

☐*4* 135 ซีซี ☐*5* อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

8) ราคาของรถจักรยานยนต์ที่ท่านซื้อ

☐*1* ต่ำกว่า 35,000 บาท ☐*2* 35,000 -40,000 บาท ☐*3* 40,001 – 45,000 บาท

☐*4* 45,001 – 50,000 บาท ☐*5* ตั้งแต่ 50,000 บาท (โปรดระบุ.....)

9) ท่านซื้อรถจักรยานยนต์คันล่าสุดด้วยเงินสดหรือเงินผ่อน

☐*1* เงินสด **(ข้ามไปตอบข้อ 11)**

☐*2.*เงินผ่อน (ระยะเวลาการผ่อน)

☐*1* 12 เดือน ☐*2* 18 เดือน

☐*3* 24 เดือน ☐*4* 36 เดือน

☐*5* 48 เดือน ☐*6* อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

10) ท่านต้องใช้เงินดาวน์กี่เปอร์เซ็นต์ในการซื้อรถจักรยานยนต์

☐*1* 0 – 10 เปอร์เซ็นต์ ☐*2* 11 – 20 เปอร์เซ็นต์

☐*4* 21 – 30 เปอร์เซ็นต์ ☐*5* ตั้งแต่ 31 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

11) ครอบครัวท่านมีรถจักรยานยนต์ในครอบครองกี่คัน

☐*1* 1 คัน ☐*2* 2 คัน ☐*3* 3 คัน

☐*4* 4 คัน ☐*5* ตั้งแต่ 5 คันขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

12) เหตุผลในการซื้อรถจักรยานยนต์คันที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐*1* เป็นยี่ห้อที่ได้รับความนิยม ☐*2* รูปร่างสวยงาม

☐*3* สีสันและลวดลายสวยงาม ☐*4* มีอุปกรณ์ตกแต่งหลากหลาย

☐*5* ประหยัดน้ำมัน ☐*6* ราคาถูก

☐*7* ค่าอะไหล่ถูก ☐*8* ค่าซ่อมบำรุงถูก

☐*9* หาซื้อได้ง่าย ☐*10* ราคาขายต่อรถมือสองในตลาดมีราคาสูง

☐*9* อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

13) บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของท่าน**<u>มากที่สุด</u>**

☐*1* ตัวท่านเอง ☐*2* สามี/ภรรยา

☐*3* พ่อ/แม่ ☐*4* พี่/น้อง

☐*5* ลูก ☐*6* อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

14) ท่านทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับรถจักรยานยนต์มาจากไหน **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

☐*1* โทรทัศน์ ☐*2* วิทยุ

☐*3* นิตยสาร ☐*4* หนังสือพิมพ์

☐*5* อินเตอร์เน็ต ☐*6* ใบปลิว

☐*7* รถโฆษณาประชาสัมพันธ์ ☐*8* อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

15) รายการส่งเสริมการขายที่ท่านชอบที่สุด **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

☐*1* ของแถม ☐*2* การชิงโชค

☐*3* การจัดให้มีการลดราคาสินค้า ☐*4* การยกเว้นเงินดาวน์

☐*5* การจัดให้มีการผ่อนชำระโดยไม่มีดอกเบี้ย ☐*6* การให้ส่วนลดเมื่อผ่อนชำระครบก่อนกำหนด

☐*6* อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

16) ของแถมที่ท่านชอบที่สุด **(เลือกเพียง 1 ข้อ)**

☐*1* หมวกกันน็อค ☐*2* เสื้อแจ๊ตเก็ต

☐*3* พรบ. ☐*4* ประกันรถหาย

☐*5* ทอง ☐*6* คูปองเงินสด

☐*7* ตะกร้าหน้ารถ ☐*8* อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

17) ในอนาคตท่านคาดว่าจะซื้อรถจักรยานยนต์หรือไม่

☐*1* ไม่ซื้อ **(ข้ามไปตอบส่วนที่ 2)**

☐*2* ซื้อ

18) ยี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่ท่านคาดว่าจะซื้อในอนาคต

☐*1* ฮอนด้า ☐*2* ยามาฮ่า ☐*3* คาวาซากิ

☐*4* ซูซูกิ ☐*5* ไทเกอร์ ☐*6* เจ.อาร์.ดี

☐*7* อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถจักรยานยนต์**

**คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับต่างๆได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุดที่ท่านคิดว่าเหมาะสมที่สุด**

| ปัจจัย | ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด ( 5 ) | มาก ( 4 ) | ปานกลาง ( 3 ) | น้อย ( 2 ) | น้อยที่สุด ( 1 ) |
| **1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** | | | | | |
| 1) ตรายี่ห้อรถ | | | | | |
| 2) ขนาดและรูปร่าง | | | | | |
| 3) สีสันและลวดลาย | | | | | |
| 4) กำลัง (ขนาดซีซี) เครื่องยนต์ | | | | | |
| 5) การประหยัดน้ำมัน | | | | | |
| 6) อุปกรณ์ตกแต่งพิเศษเฉพาะรุ่น | | | | | |
| 7) ระยะเวลาการรับประกันคุณภาพ | | | | | |
| 8) การบริการหลังการขาย เช่น การตรวจเช็คฟรี | | | | | |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

| ปัจจัย | ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด ( 5 ) | มาก ( 4 ) | ปานกลาง ( 3 ) | น้อย ( 2 ) | น้อยที่สุด ( 1 ) |
| 9) มีบริการตีราคาและแลกเปลี่ยนรถมือสอง | | | | | |
| 10) ร้านตัวแทนจำหน่ายมีสินค้าให้เลือกหลายยี่ห้อ | | | | | |
| 11) ร้านตัวแทนจำหน่ายมีสินค้าให้เลือกหลายรูปแบบ หลายรุ่น | | | | | |
| 12) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | | | | | |
| **2.ปัจจัยด้านราคา** | | | | | |
| 1) ราคารถจักรยานยนต์ | | | | | |
| 2) ราคาอะไหล่ | | | | | |
| 3) ค่าซ่อมบำรุง | | | | | |
| 4) มีป้ายแสดงราคาสินค้าชัดเจน | | | | | |
| 5) จำนวนเงินที่ต้องจ่ายดาวน์ | | | | | |
| 6) ระยะเวลาในการผ่อนชำระ | | | | | |
| 7) จำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระในแต่ละงวด | | | | | |
| 8) อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ | | | | | |
| 9) ราคาขายต่อรถมือสองมีราคาสูง | | | | | |
| 10) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | | | | | |
| **3.ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** | | | | | |
| 1) มีหลายสาขาเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้า | | | | | |
| 2) มีทำเลที่ตั้งอยู่ในจุดที่สะดวกสำหรับลูกค้า | | | | | |
| 3) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนจำหน่าย | | | | | |
| 4) วันและเวลาเปิด-ปิดทำการของตัวแทนจำหน่าย | | | | | |
| 5) จัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่และเป็นระเบียบ | | | | | |
| 6) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | | | | | |
| 7) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | | | | | |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

| ปัจจัย | ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด ( 5 ) | มาก ( 4 ) | ปานกลาง ( 3 ) | น้อย ( 2 ) | น้อยที่สุด ( 1 ) |
| **4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** | | | | | |
| 1) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ | | | | | |
| 2) การจัดสาธิตและแนะนำรถจักรยานยนต์รุ่นใหม่ | | | | | |
| 3) มีบริการทดลองขับขี่ก่อนตัดสินใจซื้อ | | | | | |
| 4) การมีของแถมพิเศษเมื่อซื้อรถ | | | | | |
| 5) ) คุณภาพของของแถมที่ได้รับ | | | | | |
| 6) การจัดให้มีการชิงโชค | | | | | |
| 7) การจัดให้มีการลดราคาสินค้า | | | | | |
| 8) การจัดให้มีการผ่อนชำระโดยไม่มีดอกเบี้ย | | | | | |
| 9) การให้ส่วนลดเมื่อผ่อนชำระครบก่อนกำหนด | | | | | |
| 10) การร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศล | | | | | |
| 11) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | | | | | |
| **5.ปัจจัยด้านบุคลากร** | | | | | |
| 1) พนักงานใช้อุปกรณ์-เครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการลูกค้า | | | | | |
| 2) พนักงานให้บริการทั้งก่อนและหลังการขายได้ ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ | | | | | |
| 3) พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา | | | | | |
| 4) พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า | | | | | |
| 5) พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า | | | | | |
| 6) พนักงานให้บริการลูกค้าทัดเทียมกันทุกราย | | | | | |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

| ปัจจัย | ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด ( 5 ) | มาก ( 4 ) | ปานกลาง ( 3 ) | น้อย ( 2 ) | น้อยที่สุด ( 1 ) |
| 7) พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ | | | | | |
| 8) พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ | | | | | |
| 9) อื่นๆ (โปรดระบุ). | | | | | |
| **6.ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** | | | | | |
| 1) ความสะอาดภายในร้าน | | | | | |
| 2) บรรยากาศภายในร้าน | | | | | |
| 3) ความสะอาดบริเวณรอบร้าน | | | | | |
| 4) ความสะอาดของห้องน้ำ | | | | | |
| 5) ความทันสมัยของสำนักงาน | | | | | |
| 6) ความทันสมัยของเครื่องมือในศูนย์บริการ | | | | | |
| 7) อื่นๆ (โปรดระบุ.....) | | | | | |
| **7.ปัจจัยด้านกระบวนการ** | | | | | |
| 1) ขั้นตอนการซื้อไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 2) ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว | | | | | |
| 3) การชำระเงินค่าเช่า-ซื้อ ลูกค้าสามารถเลือกชำระได้ในหลายวิธี | | | | | |
| 4) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 5) มีการให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว | | | | | |
| 6) มีการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์หรือจดหมายเพื่อแจ้งข่าวสาร เช่น การติดตามเอกสารประกอบการจดทะเบียนหรือโอนกรรมสิทธิ์ | | | | | |
| 7) มีการให้บริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 8) มีการให้บริการที่ดีเมื่อรถมีปัญหาหลังจากหมดระยะเวลารับประกัน | | | | | |
| 9. อื่นๆ โปรดระบุ…… | | | | | |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1.ปัญหาใดในด้านต่างๆที่ท่านเคยประสบในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์

1.1 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ขนาดรถจักรยานยนต์ใหญ่เกินไป
- ☐ ขนาดรถจักรยานยนต์เล็กเกินไป
- ☐ ไม่มีสีสันและลวดลายที่ต้องการ
- ☐ เปลืองน้ำมันกว่ายี่ห้ออื่นๆ
- ☐ ไม่มีสินค้าให้เลือกหลายยี่ห้อ
- ☐ อุปกรณ์ตกแต่งพิเศษเฉพาะรุ่นไม่หลากหลาย
- ☐ ไม่มีการรับประกันคุณภาพสินค้า
- ☐ ระยะเวลาการรับประกันคุณภาพสินค้าสั้นเกินไป
- ☐ ไม่มีการบริการหลังการขาย เช่น การตรวจเช็คฟรี
- ☐ ไม่มีบริการตีราคาและแลกเปลี่ยนรถมือสอง
- ☐ ตัวแทนจำหน่ายไม่มียี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่หลากหลาย
- ☐ ตัวแทนจำหน่ายไม่มีรถจักรยานยนต์ให้เลือกหลายรุ่น
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.2 ปัญหาด้านราคา (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ รถจักรยานยนต์มีราคาแพง
- ☐ อะไหล่มีราคาแพง
- ☐ ค่าใช้จ่ายในการซ่อมและบำรุงรักษามีราคาแพง
- ☐ ไม่มีการแสดงป้ายราคาที่ชัดเจน
- ☐ เงินดาวน์สูง
- ☐ จำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระในแต่ละงวดสูง
- ☐ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูง
- ☐ ราคาขายต่อรถมือสองในตลาดมีราคาต่ำ
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.3 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ตัวแทนจำหน่ายมีน้อย
- ☐ ตัวแทนจำหน่ายตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวก
- ☐ ตัวแทนจำหน่ายไม่มีความน่าเชื่อถือ
- ☐ วันและเวลาเปิด-ปิดทำการของร้านตัวแทนจำหน่ายไม่ตรงตามความต้องการ
- ☐ ไม่มีการจัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่
- ☐ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.4 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ไม่มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
- ☐ ไม่มีการโฆษณาอย่างต่อเนื่อง
- ☐ ไม่มีการจัดการสาธิตและแนะนำรถจักรยานยนต์รุ่นใหม่
- ☐ ไม่มีรถจักรยานยนต์ให้ทดลองขับขี่ก่อนตัดสินใจซื้อ
- ☐ ไม่มีของแถมพิเศษเมื่อซื้อรถ
- ☐ ของแถมที่ได้รับไม่มีคุณภาพ
- ☐ ไม่มีการจัดให้มีการชิงโชค
- ☐ ไม่มีการจัดให้มีการลดราคาสินค้า
- ☐ ไม่มีการจัดให้มีการผ่อนชำระโดยไม่มีดอกเบี้ย
- ☐ ไม่มีการจัดให้มี การให้ส่วนลดเมื่อผ่อนชำระครบก่อนกำหนด
- ☐ ไม่มีการเข้าร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศลต่างๆ
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.5 ปัญหาด้านบุคลากร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ พนักงานไม่สามารถใช้อุปกรณ์-เครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการลูกค้า
- ☐ พนักงานไม่สามารถให้บริการทั้งก่อนและหลังการขายได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้
- ☐ พนักงานไม่มีความเอาใจใส่ลูกค้า
- ☐ พนักงานไม่มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า
- ☐ พนักงานไม่มีความสุภาพ ในการให้บริการลูกค้า
- ☐ พนักงานเลือกปฏิบัติกับลูกค้าแต่ละรายไม่เหมือนกัน
- ☐ พนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้า
- ☐ พนักงานไม่ได้ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.6 ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ความสะอาดภายในร้าน
- ☐ บรรยากาศภายในร้านตัวแทนจำหน่ายไม่เหมาะสมกับการให้บริการลูกค้า
- ☐ ความสะอาดบริเวณรอบร้าน
- ☐ ความสะอาดของห้องน้ำ
- ☐ ไม่มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย
- ☐ ไม่มีเครื่องมือในศูนย์บริการที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.7 ปัญหาด้านกระบวนการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ มีขั้นตอนการซื้อ-ขายที่ซับซ้อน
- ☐ ใช้เวลาในการพิจารณาสินเชื่อนานเกินไป
- ☐ ไม่มีทางเลือกในการชำระเงินค่าเช่า-ซื้อ ให้ลูกค้าสามารถเลือกชำระ
- ☐ ขาดความแม่นยำในการให้บริการ
- ☐ มีขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อน
- ☐ ลูกค้าต้องใช้เวลานานในการรับบริการแต่ละครั้ง
- ☐ ไม่มีการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์หรือจดหมายเพื่อแจ้งข่าวสาร เช่น การติดตามเอกสารประกอบการจดทะเบียนหรือโอนกรรมสิทธิ์
- ☐ ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่
- ☐ ไม่มีการให้บริการที่ดีเมื่อรถมีปัญหาหลังจากหมดระยะเวลารับประกัน
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

# ประวัติผู้เขียน

| | |
|---|---|
| **ชื่อ – สกุล** | นายธำรง คูสวัสดิ์ |
| **วัน เดือน ปี เกิด** | 20 กุมภาพันธ์ 2522 |
| **ประวัติการศึกษา** | สำเร็จการศึกษา ประถมศึกษา โรงเรียนท่านาง ปีการศึกษา 2536<br>สำเร็จการศึกษา มัธยมศึกษา โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย ปีการศึกษา 2540<br>สำเร็จการศึกษาปริญญาเกษตรศาสตรบัณฑิต สาขาสัตวศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2544 |
| **ประวัติการทำงาน** | พ.ศ. 2544 - 2545 บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด (มหาชน)<br>พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้จัดการร้านธวัชยนต์ |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved