



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ฮอนด้าระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ฮอนด้าระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ

ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ฮอนด้าระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน และตอบคำถาม โดยการเขียนคำตอบ

1) เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2) อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี  2. 21 – 25 ปี  
 3. 26 – 30 ปี  4. 31 – 40 ปี  
 5. 41 ปีขึ้นไป

3) สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  
 3. หย่าร้าง  4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4) ระดับการศึกษา

1. ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น  2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 3. ปวส./อนุปริญญา  4. ปริญญาตรีและสูงกว่า

5) อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา  2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 3. พนักงานบริษัทเอกชน  4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
 5. รับจ้างทั่วไป  6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6) รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท  2. 10,001 - 15,000 บาท  
 3. 15,001 - 20,000 บาท  4. 20,001 - 30,000 บาท  
 5. 30,001 - 35,000 บาท  6. 35,001 - 40,000 บาท  
 7. มากกว่า 40,000 บาท

7) ปัจจุบันท่านใช้รถจักรยานยนต์ยี่ห้อหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ รุ่นใด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ยี่ห้อ รุ่นคลิก ไอ(Click-i)         | <input type="checkbox"/> 2. ยี่ห้อ รุ่นสคูปี ไอ (scoopy-i)            |
| <input type="checkbox"/> 3. ยี่ห้อ รุ่นแอร์เบลด ไอ (Airblade-i) | <input type="checkbox"/> 4. ยี่ห้อ รุ่นพีซีเอ็กซ์ (PCX)               |
| <input type="checkbox"/> 5. ยี่ห้อ รุ่นเวฟ 110ไอ (Wave 110 i)   | <input type="checkbox"/> 6. ยี่ห้อ รุ่นเวฟ 110 ไอ เอที (Wave 110i AT) |
| <input type="checkbox"/> 7. ยี่ห้อ รุ่นเวฟ 125ไอ (Wave 125 i)   |   |

8) ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ยี่ห้อหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ ของท่านมากที่สุด (ตอบได้เพียง 1ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ตัวเอง         | <input type="checkbox"/> 2. พ่อ/แม่                |
| <input type="checkbox"/> 3. สามี/ภรรยา/ลูก | <input type="checkbox"/> 4. พี่/น้อง               |
| <input type="checkbox"/> 5.ญาติ            | <input type="checkbox"/> 6. เพื่อน                 |
| <input type="checkbox"/> 7. พนักงานขาย     | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

9) สื่อประเภทใดที่มีอิทธิพลต่อการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรถจักรยานยนต์ยี่ห้อหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ ของท่านมากที่สุด (ตอบได้เพียง 1ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. โทรทัศน์               | <input type="checkbox"/> 2. วิทยุ                       |
| <input type="checkbox"/> 3. ป้ายโฆษณา              | <input type="checkbox"/> 4. หนังสือพิมพ์                |
| <input type="checkbox"/> 5. แผ่นพับ                | <input type="checkbox"/> 6. สื่อเคลื่อนที่ เช่น รถโฆษณา |
| <input type="checkbox"/> 7. อินเทอร์เน็ต           | <input type="checkbox"/> 8. บุคคลที่รู้จัก              |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |   |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ฮอนด้าระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ฮอนด้าระบบหัวฉีด พีจีเอ็ม-เอฟไอ ของท่าน

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1) ขับขี่ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน					
2) มีรุ่นให้เลือกหลากหลาย					
3) มีความสวยงาม					
4) รูปแบบมีความทันสมัย					
5) มีสีให้เลือกหลากหลาย					
6) น้ำหนักของตัวรถ					
7) ซีซีของรถ					
8) ที่นั่งที่วางเท้า					
9) การทรงตัว					
10) สมรรถนะของรถ					
11) ความแข็งแรง คงทนของตัวรถ					
12) ความประหยัดน้ำมัน					
13) คุณภาพของศูนย์บริการซ่อมรถ					
14) มีการรับประกันสินค้า					
15) ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของร้าน					
<b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>					
1) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2) สามารถชำระเงินได้หลายรูปแบบ					
3) มีส่วนลดเมื่อชำระเป็นเงินสด					
4) มีระบบผ่อนชำระ					
5) อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ					
6) บริษัทผู้ขายสามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับไฟแนนซ์แทนผู้ซื้อ					
7) ราคาของค่าอะไหล่ รวมทั้งค่าซ่อมบำรุง					
8) ราคาขายต่อรถมือสองมีราคาสูง					
<b>3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1) มีหลายสาขาเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้า					
2) มีทำเลที่ตั้งอยู่ในจุดที่สะดวกสำหรับลูกค้า					
3) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนจำหน่าย					
4) วันและเวลาเปิด-ปิดทำการของตัวแทนจำหน่าย					
5) จัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่และเป็นระเบียบ					
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์					
2) การจัดสาธิตและแนะนำรถจักรยานยนต์รุ่นใหม่					
3) มีบริการทดลองขับขี่					
4) มีบริการหลังการขายที่ดี					
5) มีบริการส่งรถถึงบ้าน					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6) มีของแถมพิเศษเมื่อซื้อลด					
7) คุณภาพของของแถมที่ได้รับ					
8) การจัดให้มีการชิงโชค					
9) การจัดให้มีการลดราคาสินค้า					
10) การจัดให้มีการผ่อนชำระ โดยไม่มีดอกเบี้ย					
11) การให้ส่วนลดเมื่อผ่อนชำระครบก่อนกำหนด					
12) การร่วมเป็นผู้สนับสนุนในกิจการกุศล					
<b>5.ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>					
1) ขั้นตอนการซื้อไม่ซับซ้อน					
2) ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว					
3) การชำระเงินค่าเช่า-ซื้อ ลูกค้าสามารถเลือกชำระได้ในหลายวิธี					
4) การให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว					
5) มีการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์หรือจดหมายเพื่อแจ้งข่าวสารสำคัญ					
6) มีการให้บริการนอกสถานที่					
7) มีการให้บริการที่ดีเมื่อกรณีมีปัญหาหลังจากหมดระยะเวลาประกัน					
<b>6. ปัจจัยด้านบุคลากร</b>					
1) พนักงานใช้อุปกรณ์-เครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการลูกค้า					
2) พนักงานให้บริการทั้งก่อนและหลังการขายได้ ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3) พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้า					
4) พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า					
5) พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า					
6) พนักงานให้บริการลูกค้าที่ดีเยี่ยมกันทุกราย					
7) พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ					
8) พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ					
<b>7. ปัจจัยด้านกายภาพ</b>					
1) จัดแผนผังในร้านหรือที่ตั้งของแผนกต่างๆ ให้ชัดเจนเพื่อสะดวกต่อการติดต่อสำหรับลูกค้า					
2) มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย					
3) ความสะอาดภายในร้าน					
4) บรรยากาศภายในร้าน					
5) ความสะอาดบริเวณรอบร้าน					
6) ความสะอาดของห้องน้ำ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

.....

.....

**\*\*ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม\*\***



ภาคผนวก ข

ราคาการจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ

ณ วันที่ 1 เมษายน 2554

รุ่น/แบบ	ชื่อทางการตลาด	ราคาเงินสด
WAVE 110 I	เวฟ 110 ไอ สตาร์ทเท้า ดรัมเบรก	35,500
	เวฟ 110 ไอ สตาร์ทเท้า ดิสเบรกหน้า	38,400
	เวฟ 110 ไอ สตาร์ทมือ ดิสเบรกหน้า	40,500
CZI 110	ซี แซด ไอ 110 - สตาร์ทเท้า ดิสเบรกหน้า	37,000
Wave 110I AT	เวฟ 110 ไอ เอที สตาร์ทมือ ดิสเบรกหน้า	44,000
WAVE 125 I	เวฟ 125 ไอ สตาร์ทเท้า ดิสเบรกหน้า	47,000
	เวฟ 125 ไอ สตาร์ทมือ ดิสเบรกหน้า	50,000
SCOOPY I	Vivid Me ล้อซี่ลวด ดิสเบรก	44,000
	Active Boy ล้อซี่ลวด ดิสเบรก	44,000
	New Ripcurl ล้อซี่ลวด ดิสเบรก	44,500
	Prestige Guy ล้อซี่ลวด ดิสเบรก	44,500
CLICK I	Tune-up ล้อซี่ลวด ดิสเบรก	45,000
	Street ล้อซี่ลวด ดิสเบรก	45,500
	Tune-up Combi Brake ล้อซี่ลวด ดิสเบรก	46,500
	Forward ล้อแม็ก คอมบายเบรก	48,500
Air Blade I	Air Blade I ล้อแม็ก คอมบายเบรก	56 000
PCX	PCX ล้อแม็ก คอมบายเบรก	69,800
CBR150R	ซีบีอาร์ 150 อาร์	76,000
CBR250R	ซีบีอาร์ 250 อาร์ ล้อแม็ก ดิสเบรก	100,000
CBR250R	ซีบีอาร์ 250 อาร์ ล้อแม็ก ดิสเบรก Combined ABS)	117,000

ภาคผนวก ค

รุ่นรถจักรยานยนต์สอนดำระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ



WAVE 110 I

ประเภทรถครอบครัว

เกียร์วัน 4 ระดับ



CZ1

ประเภทรถครอบครัว

เกียร์วัน 4 ระดับ



สีแดง-น้ำตาล  
(RBR)

**WAVE 110 I AT**

**ประเภทรถครอบครัว**

**เกียร์อัตโนมัติ**



**WAVE 125 I**

**ประเภทรถครอบครัว**

**เกียร์วัน 4 ระดับ**



**SCOOPY I**  
สำหรับวัยรุ่นหญิงชายยุคใหม่  
ประเภทรถเกียร์อัตโนมัติ



**CLICK I**  
สำหรับกลุ่มวัยรุ่นผู้ชาย สไคล์  
สปอร์ต  
ประเภทรถเกียร์อัตโนมัติ



**AIR BLADE I**  
สำหรับกลุ่มผู้ชายวัยเริ่มทำงาน  
จนถึงผู้ใหญ่  
ประเภทรถเกียร์อัตโนมัติ



**PCX**  
สำหรับกลุ่มผู้ชาย สไตล์มีระดับ  
ประเภทรถเกียร์อัตโนมัติ

ลิขสิทธิ์สงวนลิขสิทธิ์  
Copyright © 2014 Chiang Mai University  
All rights reserved



**CBR 150 R**  
สำหรับผู้ชาย สไต์ลส์สปอร์ต  
ประเภทรถเกียร์ 6 ระดับ



**CBR 150 R**  
สำหรับผู้ชาย สไต์ลส์สปอร์ต  
ประเภทรถเกียร์ 6 ระดับ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวจุลภา กาญจนวิสุทธิ

วัน เดือน ปีเกิด

15 เมษายน 2526

ประวัติการศึกษา

มนุษยศาสตรบัณฑิต(ภาษาญี่ปุ่น) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย  
ปีการศึกษา 2548

ประวัติการทำงาน

2548-ปัจจุบัน บริษัท ชลธารอโต้ไบค์ (2001) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved