

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## แบบสอบถาม

เรื่อง **ความคิดเห็นของลูกค้ายในการตัดสินใจซื้อรถยนต์โตโยต้าในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร**

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการศึกษาปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ข้อมูลที่ท่านกรุณาตอบจะถูกเก็บไว้เป็น ความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือ จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้ายในการตัดสินใจซื้อรถยนต์โตโยต้าในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตามความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับ  
ผู้วิจัย

### 1. เพศ

1.  ชาย

2.  หญิง

### 2. อายุ

1.  ต่ำกว่า 30 ปี

2.  30 -40 ปี

3.  41 - 50 ปี

4.  มากกว่า 50 ปี

### 3. สถานภาพสมรส

1.  โสด

2.  สมรส

3.  หม้าย / หย่าร้าง

สำหรับ  
ผู้วิจัย

4. ระดับการศึกษา

1.  ต่ำกว่าปริญญาตรี                      2.  ปริญญาตรี
3.  สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1.  พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ                      2.  อาชีพส่วนตัว
3.  รับจ้าง                      4.  อื่น ๆ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.  ต่ำกว่า 15,000 บาท                      2.  15,000-25,000 บาท
3.  25,001-35,000 บาท                      4.  มากกว่า 35,000 บาท

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้านักการตลาดที่ซื้อรถยนต์โตโยต้าในเขตชนบุรี กรุงเทพมหานคร

| รายการ                                                  | ระดับความคิดเห็น |          |                  |           |                     | สำหรับ<br>ผู้วิจัย       |
|---------------------------------------------------------|------------------|----------|------------------|-----------|---------------------|--------------------------|
|                                                         | มากที่สุด<br>5   | มาก<br>4 | ปาน<br>กลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อย<br>ที่สุด<br>1 |                          |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>                                    |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 1. รูปลักษณ์ภายนอกที่ดึงดูดใจ เช่น รูปทรงสวยงาม         |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 2. มีการออกแบบภายในที่สวยงาม เช่น เบาะหนัง              |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 3. ครายี่ห้อที่มีภาพลักษณ์ดี น่าเชื่อถือ                |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 4. มีระบบความปลอดภัยดี น่าเชื่อถือ                      |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 5. ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องยนต์ประหยัดน้ำมัน |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อรถยนต์โตโยต้าในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร  
(ต่อ)

| รายการ                                                        | ระดับความคิดเห็น |          |                  |           |                     | สำหรับ<br>ผู้วิจัย       |
|---------------------------------------------------------------|------------------|----------|------------------|-----------|---------------------|--------------------------|
|                                                               | มากที่สุด<br>5   | มาก<br>4 | ปาน<br>กลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อย<br>ที่สุด<br>1 |                          |
| <b>ด้านราคา</b>                                               |                  |          |                  |           |                     |                          |
| 6. ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพมีให้เลือกหลายระดับ                 |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 7. เงินคาวนมีหลายอัตราให้เลือก                                |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 8. ราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับรุ่นเดียวกันยี่ห้ออื่น             |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 9. การให้ระยะเวลาในการผ่อนที่เหมาะสม                          |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 10. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ                             |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>                               |                  |          |                  |           |                     |                          |
| 11. มีจำนวนศูนย์จำหน่ายและบริการกระจาย ทั่วประเทศ             |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 12. ที่ตั้งศูนย์จำหน่ายและบริการเดินทางสะดวกและ<br>เพียงพอ    |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 13. ศูนย์จำหน่ายและบริการสวยงาม สะอาดเป็นระเบียบ              |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 14. ป้ายแสดงชื่อศูนย์จำหน่ายและบริการเห็นชัดเจน<br>สังเกตง่าย |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 15. การให้ข้อมูลข่าวสารมีหลากหลายช่องทาง                      |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| <b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>                                 |                  |          |                  |           |                     |                          |
| 16. มีบัตรสิทธิพิเศษ เพื่อใช้ในการใช้บริการ                   |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 17. การจัดแสดงรถยนต์ในงานมหกรรม เช่นมอเตอร์โชว์               |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 18. การจัดโปรโมชั่น/แจกของที่ระลึก/ ชิงโชค /แจก<br>ของขวัญ    |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 19. มีการให้ทดลองขับก่อนการซื้อ                               |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |
| 20. มีส่วนลดค่าบริการ ค่าอะไหล่                               |                  |          |                  |           |                     | <input type="checkbox"/> |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อรถยนต์โตโยต้าในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร  
(ต่อ)

| รายการ                                                                                      | ระดับความคิดเห็น |          |              |           |                 | สำหรับ<br>ผู้วิจัย       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|--------------------------|
|                                                                                             | มากที่สุด<br>5   | มาก<br>4 | ปานกลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อยที่สุด<br>1 |                          |
| <b>ด้านบุคลากร</b>                                                                          |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 21. พนักงานให้การบริการอย่างเป็นระบบ                                                        |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 22. พนักงานอภัยเสียดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย                                                 |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 23. พนักงานพາชม และให้ทดลองขับรถตามความต้องการ                                              |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 24. พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง                                                  |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 25. พนักงานตอบคำถามและแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ดี                                                |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>                                                               |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 26. มีการบริการทั้งก่อนและหลังการขาย                                                        |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 27. มีความรวดเร็วในการให้บริการ                                                             |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 28. มีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการหลังการขายอย่างชัดเจนเป็นลำดับขั้นตอน                     |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 29. มีการโทรศัพท์ต่อลูกค้า แจ้งความคืบหน้าในกระบวนการซื้อขายที่มีปัญหา                      |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 30. มีพนักงานโทรสอบถาม ความพึงพอใจ หลังการซื้อ                                              |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| <b>ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</b>                                                             |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 31. ภายในศูนย์จำหน่ายและบริการสะอาด ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย                                    |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 32. ศูนย์จำหน่ายและบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอาหารว่าง และเครื่องดื่ม สำหรับให้บริการลูกค้า |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 33. มีสถานที่นั่งรอบริการที่สะอาด สะดวกและปลอดภัยเพียงพอกับ จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ       |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 34. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ                                              |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |
| 35. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                                                   |                  |          |              |           |                 | <input type="checkbox"/> |

ขอบคุณ ทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

|                     |                                                                        |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ-ชื่อสกุล       | นาย อธิจักร สังข์ฉิม                                                   |
| วันเดือนปีเกิด      | 02 ธันวาคม 2527                                                        |
| สถานที่เกิด         | จังหวัดกรุงเทพมหานคร                                                   |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 509/3 ถนนสีรินทร แขวงบางบำหรุ เขตบางพลัด<br>จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10700 |

### ประวัติการศึกษา

|      |                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2542 | มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม                                                                     |
| 2545 | ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาเครื่องกล<br>สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระจอมเกล้าพระนครเหนือ                         |
| 2550 | ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีวิศวกรรมยานยนต์<br>สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระจอมเกล้าพระนครเหนือ |
| 2558 | ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ<br>(การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี               |

### ประวัติการทำงาน

|                 |                               |
|-----------------|-------------------------------|
| 2550 – 2552     | บริษัท ซีเอสวัฒนายนต์ จำกัด   |
| 2552 – 2555     | บริษัท คราฟท์ จำกัด           |
| 2555 – 2556     | หจก.กิบบอร์ เอ็นจิเนียริง     |
| 2556 - ปัจจุบัน | บริษัท วโรปกรณ์ จำกัด (มหาชน) |