

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก.**  
**แบบสอบถามสำหรับการวิจัย**



ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เลือกซื้อรถยนต์โดยตัวของลูกค้าจากตัวแทนจำหน่ายบริษัทโตโยต้าอยุธยา จำกัด  
 คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด  
 ข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น

### 1. รุ่นของรถยนต์

- |                                       |                                    |                                      |
|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1) <input type="checkbox"/> YARIS     | 2) <input type="checkbox"/> SOLUNA | 3) <input type="checkbox"/> COROLLA  |
| 4) <input type="checkbox"/> INNOVA    | 5) <input type="checkbox"/> WISH   | 6) <input type="checkbox"/> CAMRY    |
| 7) <input type="checkbox"/> AVANZA    | 8) <input type="checkbox"/> VIGO   | 9) <input type="checkbox"/> FORTUNER |
| 10) <input type="checkbox"/> COMMUTOR |                                    |                                      |

### 2. ขนาดของเครื่องยนต์

- |                                    |                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| 1) <input type="checkbox"/> 1500cc | 2) <input type="checkbox"/> 1600cc | 3) <input type="checkbox"/> 1800cc |
| 4) <input type="checkbox"/> 2000cc | 5) <input type="checkbox"/> 2400cc | 6) <input type="checkbox"/> 2500cc |
| 7) <input type="checkbox"/> 2700cc | 8) <input type="checkbox"/> 3000cc | 9) <input type="checkbox"/> 3500cc |

### 3. สีของรถยนต์

- |  |  |
|--|--|
| 1) <input type="checkbox"/> บอว์เงิน(Silver) | 2) <input type="checkbox"/> บอว์ทอง(Beige) |
| 3) <input type="checkbox"/> เทาดำ(Medium)    | 4) <input type="checkbox"/> ดำ(Black)      |
| 5) <input type="checkbox"/> แดง(Red)         | 6) <input type="checkbox"/> น้ำเงิน(Blue)  |
| 7) <input type="checkbox"/> ขาว(White)       | 8) <input type="checkbox"/> เขียว(Green)   |
| 9) <input type="checkbox"/> ฟ้า(Blue sky)    |  |

### 4. ประเภทของรถยนต์

- |  |   |
|--|---|
| 1) <input type="checkbox"/> รถกระบะบรรทุก                | 2) <input type="checkbox"/> รถกระบะบรรทุกส่วนบุคคล          |
| 3) <input type="checkbox"/> รถเก๋งสองตอนท้ายบรรทุก       | 4) <input type="checkbox"/> รถนั่งส่วนบุคคลไม่เกิน7 ที่นั่ง |
| 5) <input type="checkbox"/> รถนั่งส่วนบุคคลเกิน7 ที่นั่ง |   |

### 5. ประเภทเชื้อเพลิงที่ใช้

- |                                       |                                       |                                      |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 1) <input type="checkbox"/> ดีเซล     | 2) <input type="checkbox"/> เบนซิน91  | 3) <input type="checkbox"/> เบนซิน95 |
| 4) <input type="checkbox"/> เบนซินE10 | 5) <input type="checkbox"/> เบนซินE20 |                                      |

### 6. การชำระค่าซื้อรถยนต์

- |                                    |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1) <input type="checkbox"/> เงินสด | 2) <input type="checkbox"/> เงินผ่อน |
|------------------------------------|--------------------------------------|

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้าของลูกค้าจากตัวแทนจำหน่ายบริษัทโตโยต้า  
อยุธยา จำกัด

คำชี้แจง โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด 4 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ较多

3 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจซื้อปานกลาง 2 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้อย

1 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ น้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.1 คุณภาพของรถยนต์					
1.2 สีของรถยนต์					
1.3 การประหยัดน้ำมัน					
1.4 รูปลักษณ์ภายใน/ภายนอกที่สวยงาม					
1.5 สมรรถนะของเครื่องยนต์					
1.6 อุปกรณ์และระบบความปลอดภัย					
<b>2. ด้านราคา</b>					
2.1 ราคาของรถยนต์					
2.2 ราคาอะไหล่ – อุปกรณ์ตกแต่ง					
2.3 ส่วนลดในกรณีซื้อเป็นเงินสด					
2.4 เงินค่าน้ำ/จำนวนเงินผ่อนในกรณีที่ซื้อเป็นเงินผ่อน					
2.5 อัตราดอกเบี้ยของการซื้อแบบผ่อนชำระ					
2.6 ระยะเวลาในการชำระเงิน					
2.7 ความเหมาะสมของราคาในการบริการ					
2.8 การงดเว้นค่าบริการในการเข้ารับบริการตามกำหนด					
2.9 ให้บริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
3.1 จำนวนของตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการ					
3.2 ทำเลที่ตั้งของตัวแทนจำหน่าย					
3.3 ที่จอดรถกว้างขวาง					
3.4 ความสะอาดของโชว์รูม					
3.5 ห้องรับรองลูกค้าเพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ					
3.6 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องรับรองลูกค้า					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ตัดสินใจซื้อรถยนต์	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 การจับฉลากชิงโชค / แจกของขวัญ / ของที่ระลึก					
4.2 รายการของแถม					
4.3 ส่วนลดค่าบริการ					
4.4 มีการให้ทดลองขับ					
4.5 การโฆษณาหรือการออกแสดงรถตามสถานที่ต่าง ๆ					
<b>5. ด้านบุคลากรให้บริการ</b>					
5.1 มีพนักงานเพียงพอกับการให้บริการ					
5.2 พนักงานพูดจาไพเราะ					
5.3 พนักงานแต่งกายเรียบร้อย					
5.4 มารยาทของพนักงาน					
5.5 ความมีน้ำใจของพนักงาน					
<b>6. ด้านกระบวนการการให้บริการ</b>					
6.1 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
6.2 มีการบริการทั้งก่อนและหลังการขาย					
6.3 ให้ข้อมูลรถชัดเจน					
6.4 ให้ความเอาใจใส่ลูกค้า					
6.5 มีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเป็นลำดับขั้น					
6.6 มีการนัดหมายล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดเข้าศูนย์บริการ					
6.7 มีการบริการรับ-ส่งรถถึงสถานที่ของลูกค้า					

**ตอนที่ 4 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

1. ท่านคิดว่าควรปรับปรุงการให้บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าอย่างไรบ้าง

.....  
.....  
.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ข

ผลการหาค่า IOC และค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ -coeff)



**คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (IOC)**  
**ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าเพื่อเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้าจากตัวแทนจำหน่าย**  
**บริษัทโตโยต้าอยุธยาจำกัด**

ข้อที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
	<b>ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคคล</b>				
1	เพศ	+1	+1	+1	+1
2	อายุ	+1	+1	+1	+1
3	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	+1
4	อาชีพ	+1	+1	+1	+1
5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	+1	+1	+1	+1
6	สถานภาพ	+1	+1	+1	+1
7	จำนวนสมาชิกในครอบครัว	+1	+1	+1	+1
	<b>ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า ๆ</b>				
8	รุ่นของรถยนต์	+1	+1	+1	+1
9	ขนาดของเครื่องยนต์	+1	+1	+1	+1
10	สีของรถยนต์	+1	+1	+1	+1
11	ประเภทของรถยนต์	+1	+1	+1	+1
12	ประเภทเชื้อเพลิงที่ใช้	+1	+1	+1	+1
13	การชำระค่าซื้อรถยนต์	+1	+1	+1	+1
	<b>ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์โตโยต้า ๆ</b>				
	<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>				
14	คุณภาพของรถยนต์	+1	+1	+1	+1
15	สีของรถยนต์	+1	+1	+1	+1
16	การประหยัดน้ำมัน	+1	+1	+1	+1
17	รูปลักษณ์ภายใน / ภายนอกรถสวยงาม	+1	+1	+1	+1
18	สมรรถนะของเครื่องยนต์	+1	+1	+1	+1
19	อุปกรณ์และระบบความปลอดภัย	+1	+1	+1	+1

ข้อที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
	<b>ด้านราคา</b>				
20	ราคาของยนต์	+1	+1	+1	+1
21	ราคาอะไหล่ – อุปกรณ์ตกแต่ง	+1	+1	+1	+1
22	ส่วนลดในกรณีซื้อเป็นเงินสด	+1	+1	+1	+1
23	ส่วนลดในกรณีซื้อเป็นเงินสด	+1	+1	+1	+1
24	เงินคาวน / จำนวนเงินผ่อนในกรณีที่ซื้อเป็นเงินผ่อน	+1	+1	+1	+1
25	อัตราดอกเบี้ยของการซื้อแบบผ่อนชำระ	+1	+1	+1	+1
26	ระยะเวลาในการชำระเงินมีให้เลือกหลายระยะ	+1	+1	+1	+1
27	ความเหมาะสมของราคาในการบริการ	+1	+1	+1	+1
28	การงดเว้นค่าบริการในการเข้ารับบริการตามกำหนด	+1	+1	+1	+1
29	ให้บริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	+1	+1	+1	+1
	<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>				
30	จำนวนของตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการ	+1	+1	+1	+1
31	ทำเลที่ตั้งของตัวแทนจำหน่าย	+1	+1	+1	+1
32	ที่จอดรถกว้างขวาง	+1	+1	+1	+1
33	ความสะอาดของโชว์รูม	+1	+1	+1	+1
34	ห้องรับรองลูกค้าเพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ	+1	+1	+1	+1
35	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องรับรองลูกค้า	+1	+1	+1	+1
	<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>				
36	การจับฉลากชิงโชค / แจกของขวัญ / ของที่ระลึก	+1	+1	+1	+1
37	รายการของแถม	+1	+1	+1	+1
38	ส่วนลดค่าบริการ	+1	+1	+1	+1
39	มีการให้ทดลองขับ	+1	+1	+1	+1
40	การโฆษณาหรือการออกแสดงรถตามสถานที่ต่างๆ	+1	+1	+1	+1
	<b>ด้านบุคลากรให้บริการ</b>				
41	มีพนักงานเพียงพอกับการให้บริการ	+1	+1	+1	+1

ข้อที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
	<b>ด้านบุคลากรให้บริการ (ต่อ)</b>				
42	พนักงานพูดจาไพเราะ	+1	+1	+1	+1
43	พนักงานแต่งกายเรียบร้อย	+1	+1	+1	+1
44	มารยาทของพนักงาน	+1	+1	+1	+1
45	ความมีน้ำใจของพนักงาน	+1	+1	+1	+1
	<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>				
46	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1
47	มีการบริการทั้งก่อนและหลังการขาย	+1	+1	+1	+1
48	ให้ข้อมูลชัดเจน	+1	+1	+1	+1
49	ให้ความเอาใจใส่ลูกค้า	+1	+1	+1	+1
50	มีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเป็นลำดับขั้น	+1	+1	+1	+1
51	มีการนัดหมายล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดเข้าสู่ศูนย์บริการ	+1	+1	+1	+1
52	มีการบริการรับ-ส่งรถถึงสถานที่ของลูกค้า	+1	+1	+1	+1

ค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งหมด เฉลี่ยเท่ากับ +1