

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการเรื่อง ความพึงพอใจในการซื้อรถยนต์ ทัศนศึกษา บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ ผู้จำหน่ายโตโยต้า สาขาเพชรเกษม มีผลดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	28	80
หญิง	7	20
รวม	35	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 - 25 ปี	5	14.3
26 - 33 ปี	12	34.3
34 - 41 ปี	14	40
42 ปีขึ้นไป	4	11.4
รวม	35	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 34-41 ปี มากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ อายุ 26-33 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 อายุ 18-25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ อายุ 42 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	4	11.4
ธุรกิจส่วนตัว	13	37.1
ข้าราชการ	11	31.4
อื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัท, ค้าขาย	7	20.0
รวม	35	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาคือข้าราชการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 อื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัท, ค้าขาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และนักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคล ต่อเดือน

รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3	8.6
15,001 - 25,000 บาท	11	31.4
25,001 - 35,000 บาท	7	20.0
35,000 บาทขึ้นไป	14	40.0
รวม	35	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรุ่นรถที่ใช้

รุ่นรถที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
VIGO	5	14.3
YARIS	5	14.3
VIOS	4	11.4
FORTUTER	5	14.3
CAMRY	6	17.1
COMUTER	3	8.6
ALTIS	7	20.0
รวม	35	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้รถรุ่น ALTIS มากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาคือ รถรุ่น CAMRY จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 รถรุ่น VIGO ,YARIS, FORTUTER เท่ากัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และรถรุ่น COMUTER จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 การประเมินความพึงพอใจในการซื้อรถยนต์ กรณีศึกษา บริษัทโตโยต้า เค.
มอเตอร์ส์ ผู้จำหน่ายโตโยต้า สาขาเพชรเกษม

ความพึงพอใจในการใช้ในการซื้อรถยนต์	ระดับความคิดเห็น					M	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การต้อนรับเมื่อมาถึงโชว์รูม	7 (20.00)	25 (71.43)	3 (8.57)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.8857	.52979	มาก
2.ความเอาใจใส่และความเป็นมิตรของพนักงานขาย	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (11.43)	26 (74.29)	5 (14.29)	4.0286	.51368	มาก
3.ความสะดวกและความเรียบร้อยโดยทั่วไปของโชว์รูม	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (11.43)	30 (85.71)	1 (2.86)	3.9143	.37349	มาก
4.ความสะอาดและความเรียบร้อย ทั้งภายในและภายนอกของตัวรถที่จอดโชว์	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (8.57)	28 (80.00)	4 (11.43)	4.0286	.45282	มาก
5.ความเพียงพอของข้อมูลในรูปแบบเอกสารของรถที่โชว์รูม เช่น แค็ตตาล็อก โบว์ชัวร์	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	33 (94.29)	2 (5.71)	4.0571	.23550	มาก
6.ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับรุ่นรถที่สนใจอย่างครบถ้วน	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (20.00)	20 (57.14)	8 (22.56)	4.0286	.66358	มาก
7.ขั้นตอนการนำเสนอ และความสามารถในการตอบคำถามของท่าน	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.86)	31 (88.57)	3 (8.57)	4.0571	.33806	มาก
8.สภาพความสมบูรณ์ และความสะดวกของรถทดลองขับ	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (11.43)	29 (82.86)	2 (5.71)	3.9429	.41606	มาก
9.ระยะเวลาและความประทับใจจากการทดลอง	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (45.71)	17 (48.57)	2 (5.71)	3.6000	.60391	มาก
10.ความพึงพอใจต่อเงื่อนไขการซื้อ เช่น ราคา อุปกรณ์ตกแต่งของแถม	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (28.57)	24 (68.57)	1 (2.86)	3.7429	.29563	มาก
11.พนักงานขายไม่กดดันลูกค้า เพื่อให้ตัดสินใจซื้อโดยเร็ว	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.86)	32 (91.43)	2 (5.71)	4.0286	.29563	มาก
12.ใบจองมีความชัดเจนของรายละเอียดครบถ้วน	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.86)	31 (88.57)	3 (8.57)	4.0571	.33806	มาก
13.พนักงานขายอธิบายรายละเอียดการผ่อนชำระ การ	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (5.71)	32 (91.43)	1 (2.86)	3.9714	.29563	มาก

ความพึงพอใจในการใช้การ ซื้อรถยนต์	ระดับความคิดเห็น					M	S.D.	เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ให้สินเชื่อและการจัดไฟแนนซ์								
14.ความรวดเร็วของการ ดำเนินการด้านเอกสารทั้งหมด	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (37.14)	17 (48.57)	5 (14.29)	3.7714	.68966	มาก
15.ระยะเวลาที่ต้องรอจนได้รับ รถและการช่วยคิดค่าของ พนักงานขาย	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (22.86)	23 (65.71)	4 (11.43)	3.8857	.58266	มาก
16.ความสะอาดและความ เรียบร้อย ความสมบูรณ์ของรถ ขนาดส่งมอบ เช่น ล้างรถ ฝุ่น รอยขีด	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (37.14)	19 (54.29)	3 (8.57)	3.7143	.62174	มาก
17. การอธิบายการใช้อุปกรณ์ หลักๆ ที่คู่มือการใช้งานยังไม่ ชัดเจน	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (8.57)	30 (88.71)	2 (5.71)	3.9714	.38239	มาก
18.การอธิบายการรับประกัน คุณภาพ การบำรุงรักษาและการ บริการหลังการขาย	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	31 (88.57)	4 (11.43)	4.1143	.32280	มาก
19.ความเหมาะสมของ ระยะเวลาที่พนักงานขายใช้ในการ การส่งมอบ	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (11.43)	29 (82.86)	2 (5.71)	3.9429	.41606	มาก
20.ความเพลิดเพลินสนุกสนาน ของการส่งมอบรถที่โชว์รูม เช่น ของสมนาคุณ การถ่ายภาพ	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (28.57)	22 (62.86)	3 (8.57)	3.8000	.58410	มาก
รวม						3.93	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจในการซื้อรถยนต์ กรณีศึกษา บริษัทโตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ ผู้จำหน่ายโตโยต้า สาขาเพชรเกษม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.93$, $S.D. = 0.46$) เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า ลูกค้ายังพึงพอใจการอธิบายการรับประกันคุณภาพ การบำรุงรักษา และการบริการหลังการขายมากที่สุด ($M = 4.11$, $S.D. = 0.32$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจของข้อมูลในรูปแบบเอกสารของรถที่โชว์รูม เช่น แค็ตตาล็อก โบว์ชัวร์ ขั้นตอนการนำเสนอ และความสามารถในการตอบคำถามของท่าน และใบจองมีความชัดเจนของรายละเอียดครบถ้วนเท่ากัน ($M = 4.06$, $S.D. = 0.34$) ความเอาใจใส่และความเป็นมิตรของพนักงานขาย ($M = 4.03$,

S.D. = 0.51) ความสะอาดและความเรียบร้อย ทั้งภายในและภายนอกของตัวรถที่จอดโชว์ (M = 4.03, S.D. = 0.45) ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับรุ่นรถที่สนใจอย่างครบถ้วน (M = 4.03, S.D. = 0.66) พนักงานขายไม่กดดันลูกค้า เพื่อให้ตัดสินใจซื้อโดยเร็ว (M = 4.20, S.D. = 0.30) พนักงานขายอธิบายรายละเอียดการผ่อนชำระ การให้สินเชื่อและการจัดไฟแนนซ์ (M = 3.97, S.D. = 0.30) การอธิบายการใช้อุปกรณ์หลักๆ ที่คู่มือการใช้งานยังไม่ชัดเจน (M = 3.97, S.D. = 0.38) สภาพความสมบูรณ์ และความสะอาดของรถทดลองขับ (M = 3.94, S.D. = 0.42) ความเหมาะสมของระยะเวลาที่พนักงานขายใช้ในการส่งมอบ (M = 3.94, S.D. = 0.42) ความสะดวกและความเรียบร้อยโดยทั่วไปของโชว์รูม (M = 3.91, S.D. = 0.37) การต้อนรับเมื่อมาถึงโชว์รูม (M = 3.89, S.D. = 0.53) ระยะเวลาที่ต้องรอจนได้รับรถและการช่วยติดตามของพนักงานขาย (M = 4.03, S.D. = 0.58) ความเพลิดเพลินสนุกสนานของการส่งมอบรถที่โชว์รูม เช่น ของสมนาคุณ การถ่ายภาพ (M = 3.8, S.D. = 0.58) ความรวดเร็วของการดำเนินการด้านเอกสารทั้งหมด (M = 3.77, S.D. = 0.69) ความพึงพอใจต่อเงื่อนไขการซื้อ เช่น ราคา อุปกรณ์ตกแต่ง ของแถม (M = 3.74, S.D. = 0.30) ความสะอาดและความเรียบร้อย ความสมบูรณ์ของรถขนาดส่งมอบ เช่น ล้างรถ ฝุ่น รอยขีด (M = 3.71, S.D. = 1.62) และ ระยะเวลาและความประทับใจจากการทดลอง (M = 3.60, S.D. = 0.60) และมีสถานที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอ (M = 2.95, S.D. = 0.89) ตามลำดับ