

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจ

บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ สาขาเพชรเกษม

- 1.เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- 2.อายุ 1. 18-25ปี 2. 26-33ปี 3. 34-41ปี 4. 42ปีขึ้นไป
- 3.อาชีพ 1.นักศึกษา 2. ธุรกิจส่วนตัว
 3. ข้าราชการ 4. อื่นๆ(ระบุ)
- 4.รายได้ 1.ต่ำกว่า 15,000 บาท 2. 15,001 - 25,000บาท
 3. 25,001 - 35,000บาท 4. 35,000 บาทขึ้นไป
- 5.รุ่นรถที่สนใจ 1. VIGO 2. YARIS 3. VIOS 4. ALTIS
 5. CAMRY 6. COMUTER 7. FORTUNER

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับคะแนน 5 - 1

(5 คือ พอใจมาก 4 คือ พอใจ 3 คือ ปานกลาง 2 คือ ไม่พอใจ 1 คือ ไม่พอใจมาก)

ความพึงพอใจในการใช้ในการซื้อรถยนต์ กรณีศึกษาบริษัทโตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ ผู้จำหน่ายโตโยต้า สาขาเพชรเกษม	5	4	3	2	1
1. การต้อนรับเมื่อมาถึงโชว์รูม					
2. ความเอาใจใส่และความเป็นมิตรของพนักงานขาย					
3. ความสะดวกและความเรียบร้อยโดยทั่วไปของโชว์รูม					
4. ความสะอาดและความเรียบร้อย ทั้งภายในและภายนอกของตัว รถที่จอดโชว์					
5. ความเพียงพอของข้อมูลในรูปแบบเอกสารของรถที่โชว์รูม เช่น แค็ตตาล็อก โบว์ชัวร์					
6. ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับรุ่นรถที่สนใจอย่างครบถ้วน					
7. ขั้นตอนการนำเสนอ และความสามารถในการตอบคำถามของ ท่าน					
8. สภาพความสมบูรณ์ และความสะดวกของรถทดลองขับ					
9. ระยะเวลาและความประทับใจจากการทดลอง					

10. ความพึงพอใจต่อเงื่อนไขการซื้อขาย เช่น ราคา อุปกรณ์ตกแต่ง ของแถม					
11. พนักงานขายไม่กดดันลูกค้า เพื่อให้ตัดสินใจซื้อ โดยเร็ว					
12. ใบจองมีความชัดเจนของรายละเอียดครบถ้วน					
13. พนักงานขายอธิบายรายละเอียดการผ่อนชำระ การให้สินเชื่อ และการจัดไฟแนนซ์					
14. ความรวดเร็วของการดำเนินการด้านเอกสารทั้งหมด					
15. ระยะเวลาที่ต้องรอจนได้รับรถและการช่วยติดตามของพนักงานขาย					
16. ความสะอาดและความเรียบร้อย ความสมบูรณ์ของรถขนาดส่งมอบ เช่น ล้างรถ ฝุ่น รอยขีด					
17. การอธิบายการใช้อุปกรณ์หลักๆ ที่คู่มือการใช้งานยังไม่ชัดเจน					
18. การอธิบายการรับประกันคุณภาพ การบำรุงรักษาและบริการหลังการขาย					
19. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่พนักงานขายใช้ในการส่งมอบ					
20. ความเพลิดเพลินสนุกสนานของการส่งมอบรถที่โชว์รูม เช่น ของสมนาคุณ การถ่ายภาพ					

รูประหว่างการปฏิบัติงาน







