



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้ข้อมูลตามความจริง โดยข้อมูลที่ ได้รับในครั้งนี้จะถูกปิดเป็นความลับและนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

ศุภกิจ ฐิตญา โณ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หรือ เติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

() หญิง

() ชาย

2. อายุปี

3. สถานภาพสมรส

- () โสด () ม่าย/หย่าร้าง
() สมรส () อื่นๆ

4. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนต้น
() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส.
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- () เกษตรกร () ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
() ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน () ข้าราชการ / พนักงาน
() อื่นๆ โปรดระบุ..... รัฐวิสาหกิจ

6. รายได้รวมทั้งหมดของท่านต่อเดือน บาท
และรายได้ทั้งหมดของกลุ่มสมรสต่อเดือน..... บาท (กรณีคู่สมรสมีเงินได้)7. รายจ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคของครอบครัวต่อเดือน (ไม่นับรวมหนี้สินหรือสินเชื่อต่างๆ)
.....บาท8. รายจ่ายเพื่อการชำระหนี้สินเชื่ออื่นๆต่อเดือน (เช่น ค่าผ่อนสินเชื่อบ้าน, ค่าผ่อนสินค้ำ
อุปโภคบริโภคอื่นๆ ไม่นับรวมค่างวดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ผ่อนกับธนาคารเกียรตินาคิน).....บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เงินที่ท่านได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร บาท
2. อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากธนาคาร เปอร์เซ็นต์ต่อปี
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ เดือน
4. ยอดการชำระสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อเดือน.....บาท
5. ท่านใช้วิธีใดในการการชำระค่างวดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
 - () ชำระผ่านทางธนาคารเกียรตินาคินโดยตรง
 - () ชำระผ่านทางเทสโก้ โลตัส
 - () ชำระผ่านทางไปรษณีย์
 - () ชำระผ่านทาง 7-Eleven
 - () ชำระผ่านทางธนาคารที่ร่วมรับชำระ เช่น ธนาคารกสิกรไทยและธนาคารกรุงเทพ
 - () ชำระผ่านทางอื่นๆ โปรดระบุ
6. ท่านเคยผิดนัดชำระหนี้หรือไม่
 - () เคย
 - () ไม่เคย
7. ประเภทรถยนต์ที่ท่านเช่าซื้อ
 - () รถยนต์ใหม่
 - () รถยนต์มือสอง
8. ชนิดรถยนต์ที่ท่านเช่าซื้อ
 - () รถยนต์นั่งส่วนบุคคล
 - () รถกระบะบรรทุก
 - () รถประเภทอื่นๆ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง คำตอบที่ท่านเลือก

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริษัท	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. การให้บริการเป็นหลักประกันในการกู้ยืม					
2. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม					
3. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง					
2.) ปัจจัยด้านราคา					
1. ให้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ					
2. ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม					
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสม					
3.) ปัจจัยด้านสถานที่					
1. ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ					
2. มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน อาคาร					
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย					
4.) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ					
2. มีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง					
3. มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.) ปัจจัยด้านบุคลากร					
1. พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ					
2. พนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้					
3. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ					
6.) ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
2. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ					
3. มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน					

ส่วนที่ 4 ให้ท่านเรียงลำดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยให้อันดับ 1 มีระดับปัญหามากที่สุดและอันดับ 2, 3, 4, 5, 6 ตามลำดับ

อันดับ	ปัญหาที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
	1. ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น การอนุมัติวงเงินขอค้ำจุนน้อย (วงเงินกู้ต่ำ)
	2. ด้านราคา เช่น มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง
	3. ด้านสถานที่ เช่น ท่าเลที่ตั้งหาที่จอดรถได้ยาก ไม่สะดวกต่อการรับบริการ
	4. ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์น้อย ไม่ค่อยเป็นที่รู้จัก
	5. ด้านบุคลากร เช่น พนักงานไม่สุภาพ, ไม่สามารถให้ข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้
	6. ด้านกระบวนการ เช่น การอนุมัติมีขั้นตอนยุ่งยาก

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ รวมถึงปัญหาในการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่
ท่านอยากให้ทางธนาคารปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายศุภกิจ จิตญาโณ
วัน เดือน ปี เกิด	11 พฤษภาคม 2522
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2543
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545-2547 เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ บริษัท ดิจคอม จำกัด พ.ศ. 2547-2550 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางการเงินส่วนบุคคล ธนาคารแอสตันชาร์เตอร์เตอร์ พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ตลาดสินเชื่อบริษัทมือสอง ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่