



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ
รถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา จึงใคร่ขอความกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษาและเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวธนวดี ศรีสุข

ผู้วิจัย

หมายเหตุ: สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสาขาศูนย์กลางของการอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง

1.เพศ

() ชาย

() หญิง

2.อายุ.....ปี

3.สถานภาพ

() โสด

() หม้าย

() สมรส

() หย่าร้าง

4.ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

- () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () ปริญญาเอก

5.อาชีพ

- () ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน
() รับจ้างทั่วไป () ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() อื่นๆ.....

6.รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

- () น้อยกว่า 10,001 บาท () 10,001 - 20,000 บาท
() 20,001 - 30,000 บาท () 30,001 - 40,000 บาท
() 40,001 - 50,000 บาท () 50,001 - 60,000 บาท
() 60,001 - 70,000 บาท () 70,001 - 80,000 บาท
() 80,001 - 90,000 บาท () 90,001 - 100,000 บาท
() มากกว่า 100,000 บาท

**ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย สาขามูล
เมือง จังหวัดเชียงใหม่**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง

7. ก่อนหน้านี้ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์หรือไม่ (หากไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 9)

- () เคย () ไม่เคย

8. บริษัทสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () บมจ.ธนาคารกสิกรไทย () บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์
() บมจ.ธนาคารธนชาติ () บมจ.ธนาคารเกียรตินาคิน
() บมจ.ธนาคารทีสโก้ () บมจ.จีไอแคปปิตอล ออโต้ลิส
() บมจ.โตโยต้าลิสซิ่ง () บมจ.อยุธยาแคปปิตอล ออโต้ลิส
() บมจ.ฮอนด้าลิสซิ่ง () บมจ.อีซูซุลิสซิ่ง
() บมจ.ฟอร์ดลิสซิ่ง () บมจ.สินปราวณิธิลิสซิ่ง
() บมจ.นิ่มซีเส็งลิสซิ่ง () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ยี่ห้อรถยนต์ที่ซื้อและนำมาใช้บริการสินเชื่อบริษัทเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย

- () เบนซ์ () BMW
 () โตโยต้า () ฮอนด้า
 () นิสสัน () คีอูซู
 () มิตรubishi () ฟอร์ด
 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านมีการหาข้อมูลจากสื่อโฆษณาต่างๆ เกี่ยวกับการบริการด้านสินเชื่อบริษัทเช่าซื้อรถยนต์กับบริษัทผู้ให้สินเชื่อโดยละเอียดก่อนใช้บริการหรือไม่

- () มีการหาข้อมูลโดยละเอียด () มีการหาข้อมูลบ้าง
 () ไม่มีการหาข้อมูลเลย

11. สื่อการโฆษณาทางใดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกบริษัทสินเชื่อบริษัทเช่าซื้อรถยนต์ของท่านมากที่สุด

- () ชื่อเสียงของบริษัท () พนักงานบริษัท
 () บุคคลในครอบครัว/เพื่อน/คนใกล้ชิด () โบปปลิว
 () สื่อโทรทัศน์ () คลื่นวิทยุ
 () ป้ายคัทเอ้าท์ () หนังสือพิมพ์
 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. เหตุผลใดที่ท่านตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบริษัทเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว
 () ความน่าเชื่อถือของธนาคาร
 () ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ
 () อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ
 () ค่าธรรมเนียมในขั้นตอนการดำเนินการขอสินเชื่อต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ
 () ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อยุ่งยากน้อยกว่า

- () สถานที่ในการติดต่อและชำระเงินกู้สะดวกกว่า
 () มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ
 () การให้บริการและการบริการของพนักงานดี
 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13.วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารกสิกรไทย

- () น้อยกว่า 200,000 บาท () 200,001 – 400,000 บาท
 () 400,001 – 600,000 บาท () 600,001 – 800,000 บาท
 () 800,001 – 1,000,000 บาท () 1,000,001 – 1,200,000 บาท
 () 1,200,001 – 1,400,000 บาท () 1,400,001 – 1,600,000 บาท
 () 1,600,001 – 1,800,000 บาท () 1,800,001 ขึ้นไป

14.ระยะเวลาการชำระหนี้ที่ท่านได้รับ

- () 12 งวด () 24 งวด
 () 36 งวด () 48 งวด
 () 60 งวด () 72 งวด
 () 84 งวด () อื่นๆ(โปรดระบุ).....

15.ท่านสามารถส่งชำระค่างวดได้ตามเงื่อนไขของธนาคารกสิกรไทยหรือไม่

- () ส่งชำระค่างวดได้ตามเงื่อนไข
 () ไม่สามารถส่งชำระค่างวดได้ตามเงื่อนไข เนื่องจาก(ระบุ).....

16.ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย ในระดับใด

- () สูงกว่าที่คาดหวัง
 () ตรงกับที่คาดหวัง
 () ต่ำกว่าที่คาดหวัง

17.ท่านจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทยหรือไม่

- () แนะนำ
 () ไม่แนะนำ เนื่องจาก(ระบุ).....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย

สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาระบุความสำคัญของปัจจัยที่ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จากธนาคารกสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ลักษณะของปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18. ปัจจัยด้านสถานภาพของธนาคาร					
1. ความมั่นคงของธนาคาร					
2. ชื่อเสียงของผู้บริหารดี น่าเชื่อถือ					
3. มีการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ					
4. การมีส่วนร่วมกับสังคม					
19. ปัจจัยด้านการให้บริการ					
1. บริการสะดวกรวดเร็วเป็นกันเอง					
2. มีสาขาที่รองรับการให้บริการมาก					
3. มีเทคโนโลยีในการให้บริการทันสมัย					
4. มีที่นั่งรอเพียงพอ					
20. ปัจจัยด้านสถานที่					
1. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก ที่ทำงาน					
2. มีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ					
3. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ					
21. ปัจจัยด้านการตลาด					
1. การตีป้ายโฆษณาหน้าอาคาร					
2. การออกสื่อทางโทรทัศน์และวิทยุ					

ลักษณะของปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.การประชาสัมพันธ์ผ่านตัวแทน					
4.การส่งเสริมทางการตลาดเช่น แคมเปญ ชิงโชครางวัล เป็นต้น					
22.ปัจจัยด้านการอนุมัติสินเชื่อ					
1.อัตราดอกเบี้ยต่ำ					
2.ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล					
3.ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา					
23.ปัจจัยด้านบุคลากร					
1.พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อธิษาศัยดี					
2.พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ					
3.พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้น					
4.พนักงานมีความสามารถในการให้ข้อมูลเสนอแนะและแก้ไขปัญหาลูกค้าได้					
5.พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย สาขา

มุลเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรณาระบุความสำคัญของปัญหาที่ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จากธนาคาร
กสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของ
ท่าน

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24.ด้านผลิตภัณฑ์					
1.วงเงินที่ให้กู้ ไม่เพียงพอกับความ ต้องการ					
2.ระยะเวลาการให้กู้อันสั้นเกินไป					
3.ปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการขอ สินเชื่อมากเกินไป					
4.ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ น่าเชื่อถือ					
25.ด้านราคา					
1.อัตราดอกเบี้ยสูง					
2.เงินค่างวดผ่อนชำระสูง					
3.ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อสูง					
26.ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1.การโฆษณาและประชาสัมพันธ์น้อย					
2.พนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดให้ เข้าใจ					
27.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1.จำนวนของสาขาที่ให้บริการมีไม่ เพียงพอ					
2.ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกใน การติดต่อ					

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28.ด้านบุคลากร					
1.พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.การแต่งกายของพนักงานไม่สุภาพเรียบร้อย					
3.พนักงานขาดทักษะและความรู้ในการให้บริการสินเชื่อ					
29.ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1.สถานที่ไม่สะอาด ไม่ทันสมัย					
2.อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย					
3.ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร เช่น เก้าอี้นั่งพัก บริการน้ำดื่ม					
30.ด้านกระบวนการ					
1.ขั้นตอนในการขอและอนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก					
2.ใช้ระยะเวลาในการอนุมัตินาน					
3.ระบบงานขาดความถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ					

31.ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นางสาวธนวดี ศรีสุข

วัน เดือน ปีเกิด

9 กันยายน 2524

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระหลุทัย เชียงใหม่

ปีการศึกษา 2539

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนดาราวิทยาลัย เชียงใหม่

ปีการศึกษา 2542

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ปีการศึกษา 2546