



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง **ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์
ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม**

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารพาณิชย์
ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือมายังท่านเพื่อตอบแบบสอบถาม
ฉบับนี้ตรงตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลการศึกษาในครั้งต่อไป

สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิง
วิชาการ ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อท่าน โดยผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับไม่นำไปเผยแพร่ และ
ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

นายจุนศึก ผ่องอำไพ

แบบสอบถาม

เรื่อง **ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคาร
พาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม**

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง หรือตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์หรือมีโครงการจะซื้อรถยนต์ในอนาคตหรือไม่

 1. มี 2. ไม่มี (ยุติการตอบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21-30 ปี
 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี
 5. 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

1. ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. 2. ม.6 หรือเทียบเท่า
 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 3. ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 3. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท 3. นักเรียนนักศึกษา
 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001-20,000 บาท
 3. 20,001-30,000 บาท 3. 30,001-40,000 บาท
 5. 40,001-50,000 บาท 6. 50,001 บาทขึ้นไป

6. สาเหตุหลักในการซื้อรถยนต์

1. ใช้ส่วนตัว 2. ใช้ในธุรกิจ/ค้าขาย
 3. ใช้รับจ้างทั่วไป 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ก่อนหน้านี้ท่านเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์หรือไม่

1. เคย 2. ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 10)

8. บริษัทสินเชื่อบริษัทที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บมจ. เงินทุนแห่งชาติ 2. บมจ.เงินทุนทิสโก้
3. บจก.สแตนดาร์ดสาขาเตอร์ฯ 4. บมจ.เงินทุนสินอุตสาหกรรม
5. บมจ. เอไอจีฯ 6. บจก.โตโยต้าลิสซิ่งฯ
7. บจก.ไทยออดิเซลส์ 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. ผู้มีอิทธิพลในการเลือกบริษัทสินเชื่อบริษัทที่ท่านเคยใช้บริการ (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

1. ตนเอง 2. คนในครอบครัว
3. เพื่อน 3. พนักงานขาย
5. การโฆษณาจากสื่อต่าง ๆ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ปัจจุบันท่านใช้รถยนต์ยี่ห้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. โตโยต้า 2. ฮอนด้า
3. อีซูซุ 3. นิสสัน
5. มิตรซูฯ 6. ไม่มี
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขหรือคุณสมบัติของผู้ที่ใช้สินเชื่อบริษัท

รายละเอียด	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	รู้	ไม่แน่ใจ	ไม่รู้
11. สินเชื่อบริษัทมีการคิดดอกเบี้ยแบบคงที่ (Flat Rate) ตลอดอายุสัญญา			
12. การเช่าสินเชื่อบริษัทต้องทำประกันภัยรถยนต์			
13. ราคาหลักทรัพย์ค่าน้ำเท่ากับยอดกู้			
14. วิธีการคิดค่างวดคือ (ยอดกู้*อัตราดอกเบี้ย*จำนวนปี)+ยอดกู้ / จำนวนงวด			

All rights reserved

รายละเอียด	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	รู้	ไม่แน่ใจ	ไม่รู้
15. เล่มทะเบียนรถยนต์อยู่ที่บริษัทสินเชื่อรถยนต์ จะได้รับเมื่อผ่อนชำระครบ			
16. หากปิดบัญชีล่วงหน้าจะได้รับส่วนลด 50% ของดอกเบี้ยส่วนที่เหลือตามมูลค่าทางบัญชี			
17. ผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่เช่าซื้อ			
18. ท่านเป็นผู้ครอบครองรถ ส่วนบริษัทสินเชื่อรถยนต์เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์			
19. บริษัทสินเชื่อรถยนต์มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้หากผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระ 3 งวดติด ๆ กัน			
20. หากผิดนัดชำระต้องเสียเบี้ยปรับในอัตรา MLR.+10			
21. ผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการทวงถาม การติดตาม การยึดรถยนต์ และอื่น ๆ เนื่องจากกรการบอกเลิกสัญญา			
22. ท่านทราบข่าวหรือไม่ว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะประกาศใช้แผนแม่บทเกี่ยวกับการที่ธนาคารพาณิชย์จะเปิดให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยเรียงจากลำดับความสำคัญดังนี้

23. ความคิดเห็นต่อบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์)					
1. วงเงินกู้ขึ้นอยู่กับรายการรถยนต์เป็นหลัก					
2. จำนวนเงินค่างวดมีผลต่อการพิจารณาอนุมัติ					
3. ต้องผ่อนชำระเป็นรายเดือนๆ ละเท่าๆ กัน					
4. เมื่อชำระงวดสุดท้ายพร้อมค่าเบี้ยปรับล่าช้าแล้วถือว่าสิ้นสุดการเช่าซื้อ					
5. หลักประกันคือเล่มทะเบียนรถยนต์					
6. การต้องหาผู้ที่มาค้ำประกันการกู้					
ด้านราคา					
1. อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับควรต่ำกว่าดอกเบี้ยประเภทอื่น					
2. ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้					

23. ความคิดเห็นต่อบริการด้านสินเชื่อบริษัท รถยนต์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านช่องทางให้บริการ					
1. การติดต่อทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต					
2. การทำเรื่องผู้สะดวกผ่านทางตัวแทน จำหน่ายรถยนต์					
3. อยู่ในทำเลเดินทางสะดวก					
4. สาขามีมาก					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การประชาสัมพันธ์ผ่านทางตัวแทน จำหน่ายรถยนต์					
2. การคิดป้ายโฆษณาหน้าอาคารสำนักงาน					
3. เอกสาร เช่น แผ่นพับ					
4. การชิงโชคกับโครงการผ่อนรถหรือการ มอบบัตรสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
ด้านพนักงานให้บริการ					
1. พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี					
2. พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการดี					
3. พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการ ให้บริการสินเชื่อ					
4. พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้					
5. พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง					
6. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวน เหมาะสม					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. การจัดบรรยากาศภายในสำนักงาน					
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย					
3. ความสะอาดภายในสำนักงาน					
4. การจัดสถานที่ภายในเป็นส่วนเป็น ระเบียบ					
5. มีที่นั่งรอเพียงพอ					
6. มีที่จอดรถเพียงพอ					

23. ความคิดเห็นต่อบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านการบวนการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ					
2. เอกสารที่ใช้ประกอบการขอใช้สินเชื่อ					
3. ความรวดเร็วในการพิจารณาให้สินเชื่อ					
4. ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล					
5. ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา					
6. ได้รับความสะดวกในการชำระเงิน โดยการหักบัญชีออมทรัพย์/จ่ายเป็นเช็คล่วงหน้าหรือจ่ายผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ผ่านธนาคารพาณิชย์

24. ท่านมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับบริษัทผู้ให้สินเชื่อโดยละเอียดก่อนใช้บริการหรือไม่

1. ใช่ มีการหาข้อมูลโดยละเอียด
2. มีการหาข้อมูลบ้าง
3. ไม่มีการหาข้อมูลเลย

25. หากธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ท่านคิดว่า จะใช้บริการหรือไม่

- 1. ใช่
2. ไม่ใช่ (เพราะ

.....(ข้ามไปตอบข้อ 29)

26. เหตุผลที่ท่านจะใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จากธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ความสะดวกในการมาใช้บริการ
- 2. เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว
- 3. ความน่าเชื่อถือของธนาคาร
- 4. อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทสินเชื่อรถยนต์
- 5. การให้บริการของพนักงานดี
- 6. มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ
- 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

27. วงเงินสินเชื่อที่ท่านคาดว่าจะใช้

- 1. ไม่เกิน 200,000 บาท
- 2. 200,001-400,000 บาท
- 3. 400,001-600,000 บาท
- 3. 600,001-800,000 บาท
- 5. 800,001-1,000,000 บาท
- 6. 1,000,001 บาทขึ้นไป

28. ระยะเวลาการเช่าซื้อที่ท่านคาดว่าจะใช้

- 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
- 2. มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี
- 3. มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
- 3. มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี
- 5. ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

29. ยี่ห้อรถยนต์ที่ท่านคาดว่าจะซื้อ (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1. โตโยต้า
- 2. ฮอนด้า
- 3. อีซูซุ
- 3. นิสสัน
- 5. มิตซูบิชิ
- 6. เบนซ์
- 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

30. ท่านคิดจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์หรือไม่

1. แนะนำแน่นอน 2. อาจจะแนะนำ
3. ยังไม่ตัดสินใจ 3. อาจจะไม่แนะนำ
7. ไม่แนะนำแน่นอน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายขุนศึก ผ่องอำไพ
วัน เดือน ปีเกิด	14 ธันวาคม 2515
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2531-2533 สำเร็จการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย ปีการศึกษา 2535-2538 สำเร็จการศึกษาปริญญา ศิลปศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) สาขาวิชาการโรงแรม คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2539 - 15 ส.ค.2543 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท โตโยต้าลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขานครปฐม 16 ส.ค.2543 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การตลาด เช่าซื้ออวูโสะ สำนักงานอำนวยการจังหวัดนครปฐม บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved