



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University.
All rights reserved

ลำดับขั้นตอนในการขอสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

ลำดับขั้นตอนในการขอสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

1. เลือกรถที่เหมาะสมกับความต้องการ ซึ่งสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงได้แก่ ประเภท / ขนาดรถยนต์ ที่ต้องการ ความสามารถในการชำระ และคำนึงถึงค่าใช้จ่าย หลังการซ่อม เช่น ค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษารถยนต์, ราคาน้ำมัน เป็นต้น

2. ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องขอสินเชื่อ
เงื่อนไขของการเช่าซื้อ

ก่อนที่จะขอสินเชื่อ การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเช่าซื้อจะช่วยให้เข้าใจถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขต่างๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายและเอกสารที่ใช้ประกอบในการเช่าซื้อรถยนต์ได้ง่ายขึ้น

คุณสมบัติของผู้ใช้บริการ

- อายุ 20 ปีขึ้นไป
- สัญชาติไทย
- เงินค่าน้ำขึ้นต่ำ 15%
- ระยะเวลาในการเช่าซื้อไม่ต่ำกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี

เอกสารประกอบการเช่าซื้อรถยนต์ และค่าใช้จ่ายในการเช่าซื้อรถยนต์

บุคคลธรรมดา (และผู้ค้ำประกัน)

- สำเนาบัตรประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- ใบสลิปเงินเดือนหรือเอกสารรับรองเงินเดือน
- สำเนาสมุดคู่ฝากหรือใบแจ้งยอดบัญชีธนาคารย้อนหลัง 3-6 เดือน

นิติบุคคล

- สำเนาหนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน และ ภ.พ.20
- สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของกรรมการผู้มีอำนาจ
- สำเนารายงานงบดุลและงบกำไรขาดทุนของบริษัท (ถ้ามี)
- Statement ของบริษัทย้อนหลัง 3-6 เดือน

ข้อกำหนดและเงื่อนไข

1. เงินค่าน้ำขึ้นต่ำ 15%
 2. ค่าเบี้ยประกันภัย* (รายละเอียดประกันภัย)
 3. ค่าทะเบียน, ค่าภาษี*
 4. ค่ามัดจำป้ายแดง
- * ขึ้นอยู่กับยี่ห้อและประเภทรถ
- * ผู้ค้าประกันของนิติบุคคลใช้เอกสารเดียวกับบุคคลธรรมดา

3. ขออนุมัติสินเชื่อ โดยกรอกข้อมูลการขอสินเชื่อในเบื้องต้น และตรวจสอบความถูกต้องจากข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง

4. รอผลการอนุมัติ

การให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

วิธีการชำระค่างวด

- ชำระผ่านที่เคาน์เตอร์ธนาคารชนชาติ โดยใช้ Pay - in พิเศษ
- ชำระโดยจ่ายเช็คล่วงหน้า
- ชำระผ่านทางไปรษณีย์ (Pay at Post

การต่อภาษีรถยนต์ประจำปี

เมื่อถึงกำหนดเสียภาษีทางชนชาติจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 1 เดือนโดยจะจัดส่งใบ Pay - in พิเศษ พร้อมกับใบแจ้งหนี้ค่าภาษีรถยนต์ซึ่งสามารถชำระค่าภาษีรถยนต์ ซึ่งสามารถชำระค่าภาษีรถยนต์ประจำปีได้ตามธนาคารที่ระบุใน Pay in จากนั้นภายใน 2-3 วัน คุณจะได้รับป้ายแสดงการเสียภาษีประจำปี (สติ๊กเกอร์ทะเบียนรถ)

การโอนทะเบียนรถยนต์

เมื่อชำระเงินครบตามสัญญาเช่าซื้อ สามารถโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์ได้ทันที ดังนี้

1. เมื่อชำระค่างวดๆ สุดท้าย บริษัทจะจัดส่งเอกสารชุดโอนสิทธิ์ให้ และต้องเตรียมเอกสาร

ดังนี้

- บุคคลธรรมดา (และผู้ค้าประกัน)
- สำเนาบัตรประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- สลิปการชำระเงินงวดสุดท้าย

- นิติบุคคล
- สำนักงานสื่อรับรองบริษัท / กพ.20
- สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของกรรมการผู้มีอำนาจ

* ผู้ค้าประกันของนิติบุคคลใช้เอกสารเดียวกับบุคคลธรรมดา

2. ชำระค่าโอนกรรมสิทธิ์ ตามรายละเอียดใบแจ้งค่าโอนกรรมสิทธิ์
3. ลงนามในเอกสารชุดโอนกรรมสิทธิ์ และส่งเอกสารกลับมายัง ฝ่ายปิดบัญชี อาคาร รัชดาภิเษก ชั้น 4 บี หรือที่ ตู้ไปรษณีย์ 29 ปณจ.รองเมือง กรุงเทพมหานคร 10330
4. บริษัทฯ จะจัดส่งสมุดทะเบียนและกุญแจคืน ภายใน 2-3 อาทิตย์ หลังจากลงนามในเอกสารชุดโอนกรรมสิทธิ์

การโอนสิทธิ์เข้าชื่อ หมายถึง การให้ผู้เข้าชื่อโอนสิทธิและหน้าที่การเข้าชื่อตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่น โดยมิได้เปลี่ยนแปลงสาระสำคัญอื่นใด นอกจากเปลี่ยนผู้เข้าชื่อ (เป็นการผ่อนชำระต่อจากผู้เข้าชื่อเดิม เท่านั้น)

หลักเกณฑ์การโอนสิทธิ์เข้าชื่อรถยนต์

1. ผู้แจ้งโอนสิทธิ์ต้องเป็นผู้เข้าชื่อตามที่ระบุในสัญญา และรถยนต์คันดังกล่าวปลอดจากการเป็นหลักประกันในสินเชื่ออื่น
2. ต้องมีผู้ค้าประกันอย่างน้อย 1 คน
3. เอกสารการรับเงินค่าธรรมเนียมการโอนสิทธิ์ ออกในนามผู้โอนสิทธิ์และไม่มีภาระค้ำไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น
4. ลูกค้านำต้องชำระค่างวด Update และไม่มีค่าปรับค้าง
5. ณ วันที่แจ้งขอโอนสิทธิ์ ผู้โอนสิทธิ์ จะต้องชำระค่างวดล่วงหน้า อีก 2 งวด
6. การแจ้งผลการโอนสิทธิ์
 - ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และเขตปริมณฑลรอบกรุงเทพฯ ภายใน 15 วันทำการ
 - นอกเขตพื้นที่ ภายใน 20 วันทำการ
7. ต้องดำเนินการเปลี่ยนชื่อผู้ครอบครองรถยนต์ในเล่มทะเบียนรถยนต์เป็นชื่อผู้รับโอนสิทธิ์ ภายใน 15 วันทำการนับจาก วันที่ทำรายการโอนสิทธิ์ในระบบ
8. ต้องดำเนินการเปลี่ยนชื่อผู้ครอบครองรถยนต์ในเล่มทะเบียนรถยนต์เป็นชื่อผู้รับโอนสิทธิ์ ภายใน 15 วันทำการนับจาก วันที่ทำรายการโอนสิทธิ์ในระบบ
9. อำนาจอนุมัติการโอนสิทธิ์
 - 9.1 วงเงินโอนสิทธิ์เข้าชื่อ
 - 9.2 ประวัติการชำระค่างวด 13 งวดขึ้นไป

แบบสอบถาม

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้านักค้าต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อการศึกษาของนางสาว
กนกวรรณ ปรีชาชาญ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้านักค้าต่อ
การใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และศึกษาปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ของลูกค้านักค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอในภาพรวมเพื่อ
ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบ
แบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ :

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 20-30 ปี	<input type="checkbox"/> 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
------------------------------	-------------------------------	---
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./หรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ

<input type="checkbox"/> ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> แม่บ้าน / พ่อบ้าน	<input type="checkbox"/> เจ้าของธุรกิจ
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	

6. รายได้ของท่านต่อเดือน

- () น้อยกว่า 10,000 บาท () 10,001 – 30,000 บาท
 () 30,001 – 50,000 บาท () มากกว่า 50,000 บาท

7. วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของท่าน

- () 100,000 – 300,000 บาท () 300,001 – 500,000 บาท
 () 500,001 – 700,000 บาท () 700,001 – 900,000 บาท
 () มากกว่า 900,000 บาท

8. ระยะเวลางวดการชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อรถยนต์

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

9. ปัจจุบันนอกจากท่านใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับสถาบันการเงินอื่นๆ อีกหรือไม่

- () ใช่ (หากท่านเคยโปรดระบุชื่อสถาบันการเงิน) () ไม่ใช่

1.....

2.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University :

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด
(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ หลังเข้ารับบริการ

กรุณาระบุความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ ธนาคาร
ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามระดับความพึง
พอใจของท่าน

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
ประเภทสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่หลากหลายตรงกับความต้องการ					
อนุมัติจำนวนเงินกู้ให้ตามที่ต้องการ					
ระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย					
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร					
ด้านราคา (Price)					
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ					
การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์ เช่น ค่าต่อภาษี ค่าโอน					
มีส่วนลดดอกเบี้ยให้หากปิดบัญชีก่อนกำหนดสัญญา					
จำนวนค่างวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
ธนาคารมีจำนวนสาขามากสะดวกต่อการใช้บริการ					
ธนาคารตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ					
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต					
สามารถชำระค่างวดผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ เซอร์วิส					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
การโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ มากพอให้ลูกค้ารู้จัก					
พนักงานออกไปติดต่อแนะนำการให้บริการแก่ลูกค้า					
การให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย, การให้ วงเงินกู้เพิ่ม					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อ					
การให้ของขวัญ ของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษต่างๆ					
การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม					
การติดต่อสื่อสาร โดยตรงเพื่อแจ้งข่าวสารต่างๆ ของการบริการ					
ด้านบุคลากร (People)					
พนักงานมีการให้บริการที่สุภาพ					
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า					
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถ					
พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าถูกต้องและรวดเร็ว					
พนักงานมีความเอาใจใส่และติดตามลูกค้าเสมอ					
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยากและมีความยืดหยุ่น					
การให้บริการที่ถูกต้อง					
ขั้นตอนกระบวนการในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว					
การรักษาความลับลูกค้า					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and presentation)					
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย					
ธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม					
ภายในธนาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
ที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ					
ที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง					
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่เหมาะสม					
แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของธนาคารสวยงาม น่าอ่าน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในบริการด้านสินค้าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารชนชาติ

จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

กรมการระดับปัญหาที่ได้พบจากการให้บริการด้านสินค้าซื้อรถยนต์ของธนาคาร
ชนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามระดับปัญหา

ปัญหา	พบปัญหาในระดับ			ไม่พบ ปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)				
ประเภทของสินค้าให้เลือกน้อย				
การอนุมัติจำนวนเงินให้กู้ต่ำ				
ระยะเวลาผ่อนชำระให้เลือกน้อย				
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารยังไม่เป็นที่รู้จัก				
ด้านราคา (Price)				
อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป				
ค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ สูงเกินไป เช่น ค่าบริการต่อภาษี ค่าธรรมเนียมในการโอนรถยนต์				
ให้ส่วนลดน้อยเกินไป หากปิดบัญชีก่อนกำหนดสัญญา				
จำนวนค่างวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม				
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)				
จำนวนสาขาให้บริการน้อยเกินไป				
ที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลแหล่งชุมชน ไม่สะดวก ในการติดต่อ				
การติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ไม่สะดวก				
ไม่สามารถชำระค่างวดผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ไปรษณีย์ เคา์นเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น				

ปัญหา	พบปัญหาในระดับ			ไม่พบ ปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ด้านการส่งเสริมด้านการตลาด (Promotion)				
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีจำนวนน้อย				
พนักงานออกไปติดต่อแนะนำการใช้บริการ แก่ลูกค้าน้อย				
การให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า				
ไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษ ต่างๆ				
มีการจัดกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้ามีส่วนร่วม น้อยเกินไป				
ด้านบุคลากร (People)				
พนักงานไม่สุภาพ เรียบร้อย				
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์				
พนักงานขาดความรู้ ความชำนาญ และ ความสามารถ				
พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา อย่างถูกต้องและรวดเร็ว				
พนักงานไม่สนใจลูกค้า				
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ				
พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ				

ปัญหา	พบปัญหาในระดับ			ไม่พบ ปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)				
ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน และ ซ้ำเกินไป				
การให้บริการมักมีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง				
ไม่รักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้า				
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อยุ่งยาก และซับซ้อนเกินไป				
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ (Physical Evidence and presentation)				
เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการ ไม่ทันสมัย ไม่สะอาด และล่าช้า				
บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม				
ภายในธนาคารไม่สะอาด และไม่เป็นระเบียบ เรียบร้อย				
มีที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการไม่เพียงพอ				
ที่จอดรถไม่เพียงพอและไม่สะอาด				
ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม				

8. ข้อเสนอแนะอื่น _____

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกนกวรรณ ปรีชาชาญ
วัน เดือน ปีเกิด	27 ธันวาคม 2521
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2544
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548 เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved