



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม [] [] []

เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ทัศนคติของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการเช่าซื้อสินค้า
ของ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อนี้จัดทำขึ้น เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการเช่าซื้อสินค้าของ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และเสนอในลักษณะโดยรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงของบุคคลใดผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการ ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1. เพศ

() 1. ชาย	() 2. หญิง
------------	-------------
2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 25 ปี	() 2. 26 – 35 ปี
() 3. 36 – 45 ปี	() 4. 46 – 55 ปี
() 5. 56 ปีขึ้นไป	
3. สถานภาพ

() 1. โสด	() 2. สมรส
() 3. หม้าย	() 4. หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	() 2. ปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่
() 3. ปริญญาโทหรือกำลังศึกษาอยู่	() 4. ปริญญาเอกหรือกำลังศึกษาอยู่
() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
5. รายได้ต่อเดือนประมาณ

() 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	() 2. 10,001 – 20,000 บาท
() 3. 20,001 – 30,000 บาท	() 4. 30,001 – 40,000 บาท
() 5. มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	

6. อาชีพ
- () 1. รับราชการ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () 3. ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว () 4. รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
7. ท่านเคยใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1.ฝาก / ถอน () 2. ชำระค่าสาธารณูปโภค
 () 3. สินเชื่อต่างๆ (กู้เงิน, บัตรเครดิต) () 4. ประกันภัย
 () 5. ชื้อหุ้น , กองทุน () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
8. ท่านทราบหรือไม่ว่าปัจจุบันมีบริการให้เช่าซื้อสินค้าผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เรียกว่า เคทีบี ลิสซิ่ง
- () 1. ทราบ () 2. ไม่ทราบ
9. ปัจจุบันท่านเคยใช้บริการเช่าซื้อสินค้าผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เรียกว่า เคทีบี ลิสซิ่งหรือไม่
- () 1. เคยใช้ (ตอบส่วนที่2) () 2. ไม่เคยใช้ (ข้ามไปส่วนที่ 3)

ส่วนที่ 2 : สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง

10. ตามที่ท่านทราบผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง มีผลิตภัณฑ์ ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. รถยนต์ () 2. รถจักรยานยนต์
 () 3. โทรศัพท์มือถือ () 4. คอมพิวเตอร์
 () 5. เครื่องใช้ไฟฟ้า () 6. กล้องถ่ายรูป / กล้องวิดีโอ
 () 7. เครื่องใช้ในครัว () 8. เครื่องดนตรี
 () 9. เครื่องออกกำลังกาย () 10. เครื่องประดับ
 () 11. เฟอร์นิเจอร์ () 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
11. ท่านรู้จักผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. พนักงานธนาคารแนะนำ () 2. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ
 () 3. ด้วยตนเอง () 4. เว็บไซต์ของธนาคาร
 () 5. โทรทัศน์ () 6. วิทยู
 () 7. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร () 8. แผ่นพับใบปลิว
 () 9. ป้ายโฆษณาหน้าธนาคาร () 10. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Road Show)
 () 11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12. ตามความรู้สึกของท่าน ท่านทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการเช่าซื้อ ผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง ในระดับใด
 () 1. มากที่สุด () 2. มาก () 3. ปานกลาง () 4. น้อย () 5. น้อยที่สุด
13. ท่านมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่างๆ ของบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในระดับใด
 () 1. มากที่สุด () 2. มาก () 3. ปานกลาง () 4. น้อย () 5. น้อยที่สุด
14. ในรายละเอียดต่างๆต่อไปนี้ท่านเคยทราบมาก่อนหรือไม่

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง		ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
ด้านผลิตภัณฑ์				
14.1	 สัญลักษณ์ เคทีบี ลิสซิ่ง			
14.2	สโลแกน “ไปซื้อ...ไปแบงก์”			
14.3	บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ			
14.4	สามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และ เว็บไซต์			
14.5	มีสินค้าและผลิตภัณฑ์ให้บริการเหมือนกันทุกสาขาทั่วประเทศ			
ด้านราคา				
14.6	อัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า			
ด้านสถานที่ให้บริการ				
14.7	สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center			
14.8	สามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่างๆ และ จุดรับชำระค่าบริการ Pay Point			
ด้านการส่งเสริมการตลาด				
14.9	มีการลงโฆษณาโทรทัศน์ทุกช่องสถานีอย่างทั่วถึง			
14.10	เอกสารแผ่นพับโฆษณามีความน่าสนใจ			
14.11	มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลของสินค้าและราคา			
14.12	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด(Road Show)			
ด้านบุคลากรหรือพนักงาน				
14.13	มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำในสินค้าและบริการ			
14.14	มีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า Call Center			

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง		ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
ด้านลักษณะทางกายภาพ				
14.15	มีมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร			
14.16	มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ			
14.17	มีสินค้าตัวอย่างตั้งแสดงในมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร			
ด้านกระบวนการ				
14.18	ขอรับบริการได้ทุกสาขาของธนาคาร แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่			
14.19	พิจารณาการอนุมัติเฉพาะผู้มีบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย			
14.20	ทราบผลการอนุมัติได้ทันที			
14.21	ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้ำประกันในการซื้อสินค้า			
14.22	มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติผ่านบัญชีทุกเดือน หรือ ชำระผ่านเคาน์เตอร์			

15. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง

บริการเช่าซื้อสินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง (KTB Leasing) หมายถึง การให้บริการทางการเงินเกี่ยวกับการเช่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคแบบเงินผ่อนในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ผู้เช่าซื้อสามารถซื้อสินค้ามาใช้ได้ก่อนโดยไม่ต้องใช้เงินเป็นจำนวนมากในครั้งเดียว สามารถเลือกผ่อนชำระค่างวดตามเงื่อนไขของสัญญา ซึ่งมีรูปแบบการผ่อนชำระรายเดือน โดยการตัดบัญชีอัตโนมัติ และสามารถเลือกประเภทของสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งหมดได้จากแคตตาล็อกสินค้าตามเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทยทุกสาขา และทางเว็บไซต์

ความคิดเห็นต่อบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย		ระดับความคิดเห็น					
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	ไม่ ทราบ
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)							
15.1	ประเภทสินค้าของ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีความหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง ได้แก่ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท กอล์ฟ เครื่องครัว เป็นต้น						
15.2	สินค้าและบริการที่เข้าร่วมโครงการ ของ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน						
15.3	ตราสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จัก มีชื่อเสียงและมีความนิยมต่อสาธารณชน เช่น ฮอนด้า ยามาฮ่า พานาโซนิค โนเกีย เป็นต้น						
15.4	สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจนในใบแสดงรายการ						

ความคิดเห็นต่อบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย		ระดับความคิดเห็น					
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	ไม่ ทราบ
ด้านราคา (Price)							
15.5	ราคาของสินค้าใกล้เคียงกับ ราคาในท้องตลาด						
15.6	อัตราดอกเบี้ยในการผ่อน ชำระต่ำกว่า เมื่อเทียบกับคู่แข่ง แข่งขันในธุรกิจเดียวกัน						
15.7	มีการแสดงราคาสินค้าและ อัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระ ของสินค้าแต่ละประเภทไว้ ชัดเจน						
15.8	ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใน การดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง						
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย / สถานที่ (Place)							
15.9	สถานที่ตั้งสะดวกต่อการ เดินทางมาใช้บริการ						
15.10	มีที่จอดรถเพียงพอต่อความ ต้องการใช้บริการ						
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)							
15.11	มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต						
15.12	มีการส่งเสริมการใช้บริการ โดยการจัดโปรโมชั่นพิเศษ ในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน						

ความคิดเห็นต่อบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย		ระดับความคิดเห็น					
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	ไม่ ทราบ
15.13	มีบริการหลังการขายและ การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษาของเคทีบี ลิสซิ่ง						
15.14	มีการจัดกิจกรรม Road Show เพื่อแนะนำสินค้าและ บริการ						
ด้านบุคลากร (People)							
15.15	พนักงานธนาคารมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และ อัธยาศัยดีมีความ กระตือรือร้น ในการ ให้บริการ						
15.16	พนักงานให้คำแนะนำ บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และ มีจำนวนเพียงพอ						
15.17	พนักงานธนาคารมีความรู้ ความเข้าใจ ในการให้ คำแนะนำ สามารถตอบ คำถามและจัดหาข้อมูลได้ อย่างถูกต้องและแม่นยำ						
15.18	พนักงานธนาคารมีความ รับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่ เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้น กระบวนการ						

ความคิดเห็นต่อบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	ระดับความคิดเห็น
-------------------------------------	------------------

		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	ไม่ ทราบ
ด้านกระบวนการ (Process)							
15.19	สะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และซับซ้อนเกินไป						
15.20	สามารถทราบผลการอนุมัติ ได้ทันที						
15.21	สินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้า/ หลักทรัพย์ค้ำประกัน						
15.22	มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติ ทุกเดือนจากบัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์						
15.23	สามารถผ่อนชำระสินค้า ผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม						
15.24	มีบริการหลังการขาย การ รับประกันสินค้าและให้ คำปรึกษาจากบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง						
ด้านการนำเสนอทางกายภาพ (Physical evidence)							
15.25	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และ เครื่องมือให้บริการ ที่ทันสมัย						
15.26	บรรยากาศในธนาคารมี ความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย ไม่ล้าสมัย จนเกินไป						
15.27	มีสิ่งอำนวยความสะดวก รอรับบริการ เช่น ที่นั่งรอ เพียงพอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์						
15.28	มีการรักษาความปลอดภัย ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ						

16. ในภาพรวมท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง (KTB Leasing)

- () 1. ชอบมากที่สุด () 2. ชอบมาก
 () 3. เฉย ๆ () 4. ไม่ชอบ
 () 5. ไม่ชอบมากที่สุด

พฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง (สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการ)

17. ท่านใช้บริการเช่าซื้อสินค้าประเภทใด ผ่านบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

- () 1. รถยนต์ () 2. รถจักรยานยนต์
 () 3. โทรศัพท์มือถือ () 4. คอมพิวเตอร์
 () 5. เครื่องใช้ไฟฟ้า () 6. กล้องถ่ายรูป / กล้องวิดีโอ
 () 7. เครื่องใช้ในครัว () 8. เครื่องดนตรี
 () 9. เครื่องออกกำลังกาย () 10. เครื่องประดับ
 () 11. เฟอร์นิเจอร์ () 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

18. ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

- () 1. ขั้นตอนการพิจารณาซับซ้อน
 () 2. สินค้าส่งล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา
 () 3. สินค้าไม่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
 () 4. สินค้าบางรายการต้องไปรับเอง ไม่จัดส่งถึงที่อยู่ลูกค้า
 () 5. อื่นๆระบุ.....
 () 6. ไม่พบปัญหา

19. ปัจจุบันท่านใช้บริการลิสซิ่งของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่นใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บริษัท จีอี แคปิตอล ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) (เฟิร์สช้อยส์)
 () 2. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
 () 3. บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง
 () 4. สยามพาณิชย์ ลิสซิ่ง จำกัด มหาชน
 () 5. บริษัท นัมมี่เส็ง ลิสซิ่ง จำกัด
 () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
 () 7. ไม่เคยใช้บริการลิสซิ่ง
 () 8. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้

20. ในอนาคตท่านมีแนวโน้มจะใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ผ่าน บมจ.ธนาคารกรุงไทย หรือไม่

- () 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่ (ตอบข้อ 22.) () 3. ไม่แน่ใจ (ตอบข้อ 22.)


21. สาเหตุที่ท่านจะใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่งของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย เพราะอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ความสะดวกในการมาใช้บริการ () 2. เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว
 () 3. สินค้าเป็นที่ต้องการ () 4. ความน่าเชื่อถือของธนาคาร
 () 5. มาตรฐานของสินค้า () 6. ราคาของสินค้า
 () 7. เงื่อนไขในการชำระค่าสินค้า () 8. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ
 () 9. ความหลากหลายของสินค้า () 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
22. ท่านคิดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้ บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย หรือไม่
 () 1. แนะนำ () 2. ไม่แนะนำ () 3. ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 3 : สำหรับผู้ไม่เคยใช้บริการ (ให้ดูและอธิบายเอกสารประกอบ)

บริการเช่าซื้อสินค้าของบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง (KTB Leasing) หมายถึง การให้บริการทางการเงินเกี่ยวกับการเช่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคแบบเงินผ่อนในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ผู้เช่าซื้อสามารถซื้อสินค้ามาใช้ได้ก่อนโดยไม่ต้องใช้เงินเป็นจำนวนมากในครั้งเดียว สามารถเลือกผ่อนชำระค่างวดตามเงื่อนไขของสัญญา ซึ่งมีรูปแบบการผ่อนชำระรายเดือน โดยการตัดบัญชีอัตโนมัติ และสามารถเลือกประเภทของสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งหมดได้จากแคตตาล็อกสินค้าตามเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทยทุกสาขา และทางเว็บไซต์

23. ในรายละเอียดต่างๆต่อไปนี้ท่านทราบจากเอกสารและผู้สอบถามอธิบายเพิ่มเติม

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการ เคทีบี ลีสซิ่ง		ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
ด้านผลิตภัณฑ์				
23.1	 สัญลักษณ์ เคทีบี ลีสซิ่ง			
23.2	สโลแกน “ไปซ้อป...ไปแบงก์”			
23.3	บริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ			
23.4	สามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และ เว็บไซต์			
23.5	มีสินค้าและผลิตภัณฑ์ให้บริการเหมือนกันทุกสาขาทั่วประเทศ			
ด้านราคา				
23.6	อัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า			
ด้านสถานที่ให้บริการ				
23.7	สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center			
23.8	สามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่างๆ และ จุดรับชำระค่าบริการ Pay Point			
ความรู้ความเข้าใจต่อบริการ เคทีบี ลีสซิ่ง		ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ

ด้านการส่งเสริมการตลาด				
23.9	มีการลงโฆษณาโทรทัศน์ทุกช่องสถานีอย่างทั่วถึง			
23.10	เอกสารแผ่นพับโฆษณามีความน่าสนใจ			
23.11	มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลของสินค้าและราคา			
23.12	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด(Road Show)			
ด้านบุคลากรหรือพนักงาน				
23.13	มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำในสินค้าและบริการ			
23.14	มีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า Call Center			
ด้านลักษณะทางกายภาพ				
23.15	มีมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร			
23.16	มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ			
23.17	มีสินค้าตัวอย่างตั้งแสดงในมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร			
ด้านกระบวนการ				
23.18	ขอรับบริการได้ทุกสาขาของธนาคาร แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่			
23.19	พิจารณาการอนุมัติเฉพาะผู้มีบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย			
23.20	ทราบผลการอนุมัติได้ทันที			
23.21	ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้ำประกันในการซื้อสินค้า			
23.22	มีบริการหักล้างบัตรเครดิตผ่านบัญชีทุกเดือน หรือ ชำระผ่านเคาน์เตอร์			

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

24. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง

ความคิดเห็นต่อบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย		ระดับความคิดเห็น					
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	ไม่ ทราบ
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)							
24.1	ประเภทสินค้าของ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีความหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง ได้แก่ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรศัพท์ เครื่องใช้ไฟฟ้า กล้อง เครื่องครัว เป็นต้น						
24.2	สินค้าและบริการที่เข้าร่วมโครงการ ของ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน						
24.3	ตราสินค้าที่ร่วมโครงการ เป็นที่รู้จัก มีชื่อเสียงและมี ความนิยมต่อสาธารณะชน เช่น ฮอนด้า ยามาฮ่า โนเกีย พานาโซนิค เป็นต้น						
24.4	สินค้าแต่ละรายการแสดง รายละเอียดและคุณสมบัติ อย่างชัดเจนในใบแสดงรายการ						
ด้านราคา (Price)							
24.5	ราคาของสินค้าใกล้เคียงกับราคาในท้องตลาด						
24.6	อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่า เมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้นในธุรกิจเดียวกัน						

ความคิดเห็นต่อบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	ระดับความคิดเห็น
-------------------------------------	------------------

ธนาคารกรุงไทย		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	ไม่ ทราบ
24.7	มีการแสดงราคาสินค้าและ อัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระ ของสินค้าแต่ละประเภทไว้ ชัดเจน						
24.8	ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใน การดำเนินการ หรือติดต่อ กับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง						
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย / สถานที่ (Place)							
24.9	สถานที่ตั้งสะดวกต่อการ เดินทางมาใช้บริการ						
24.10	มีที่จอดรถเพียงพอต่อความ ต้องการใช้บริการ						
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)							
24.11	มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต						
24.12	มีการส่งเสริมการใช้บริการ โดยการจัดโปร โมชั่นพิเศษ ในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน						
24.13	มีบริการหลังการขายและ การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษาของเคทีบี ลิสซิ่ง						
24.14	มีการจัดกิจกรรม Road Show เพื่อแนะนำสินค้าและ บริการ						

ความคิดเห็นต่อบริการ เคทีบี ดิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย		ระดับความคิดเห็น					
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	ไม่ ทราบ
ด้านบุคลากร (People)							
24.15	พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และ อธิษาศัยดีมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ						
24.16	พนักงานให้คำแนะนำ บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ						
24.17	พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจ ในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ						
24.18	พนักงานธนาคารมีความรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ						
ด้านกระบวนการ (Process)							
24.19	สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และซับซ้อนเกินไป						
24.20	สามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที						
24.21	สินค้าของบริษัท เคทีบี ดิสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้า/หลักทรัพย์ค้ำประกัน						

ความคิดเห็นต่อบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	ไม่ ทราบ
24.22	มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติ ทุกเดือนจากบัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์					
24.23	สามารถผ่อนชำระสินค้า ผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม					
24.24	มีบริการหลังการขาย การ รับประกันสินค้าและให้ คำปรึกษาจากบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง					
ด้านการนำเสนอทางกายภาพ (Physical evidence)						
24.25	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และ เครื่องมือให้บริการ ที่ ทันสมัย					
24.26	บรรยากาศในธนาคารมี ความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย ไม่คับแคบ จนเกินไป					
24.27	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง รอเพียงพอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ					
24.28	มีการรักษาความปลอดภัย ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ					

25. ในภาพรวมท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อ บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง (KTB Leasing) ของธนาคารกรุงไทย

- () 1. ชอบมากที่สุด () 2. ชอบมาก
 () 3. เฉยๆ () 4. ไม่ชอบ
 () 5. ไม่ชอบมากที่สุด

พฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง (สำหรับผู้ใช้บริการ)

26. ปัจจุบันท่านใช้บริการลิสซิ่งของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่นใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บริษัท จีอี แคปิตอล ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) (เฟิร์สช้อยส์)
 () 2. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
 () 3. บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง
 () 4. สยามพาณิชย์ ลิสซิ่ง จำกัด มหาชน
 () 5. บริษัท นิมชีเส็ง ลิสซิ่ง จำกัด
 () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
 () 7. ไม่เคยใช้บริการลิสซิ่ง
 () 8. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้

27. สาเหตุที่ท่านไม่เคยใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

- () 1. ไม่ทราบว่าธนาคารมีบริการลิสซิ่ง สินค้าอุปโภค
 () 2. ไม่สะดวกในเรื่องของสถานที่ให้บริการ
 () 3. สินค้าไม่เป็นที่น่าสนใจ
 () 4. ไม่ชอบลักษณะขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก
 () 5. สินค้ามีราคาสูงกว่าท้องตลาด
 () 6. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้
 () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

28. ในอนาคตท่านมีแนวโน้มจะใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ผ่าน บมจ.ธนาคารกรุงไทย หรือไม่

- () 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่ (ตอบข้อ 30.) () 3. ไม่แน่ใจ (ตอบข้อ 30.)

29. สาเหตุที่ท่านจะใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่งของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย เพราะอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

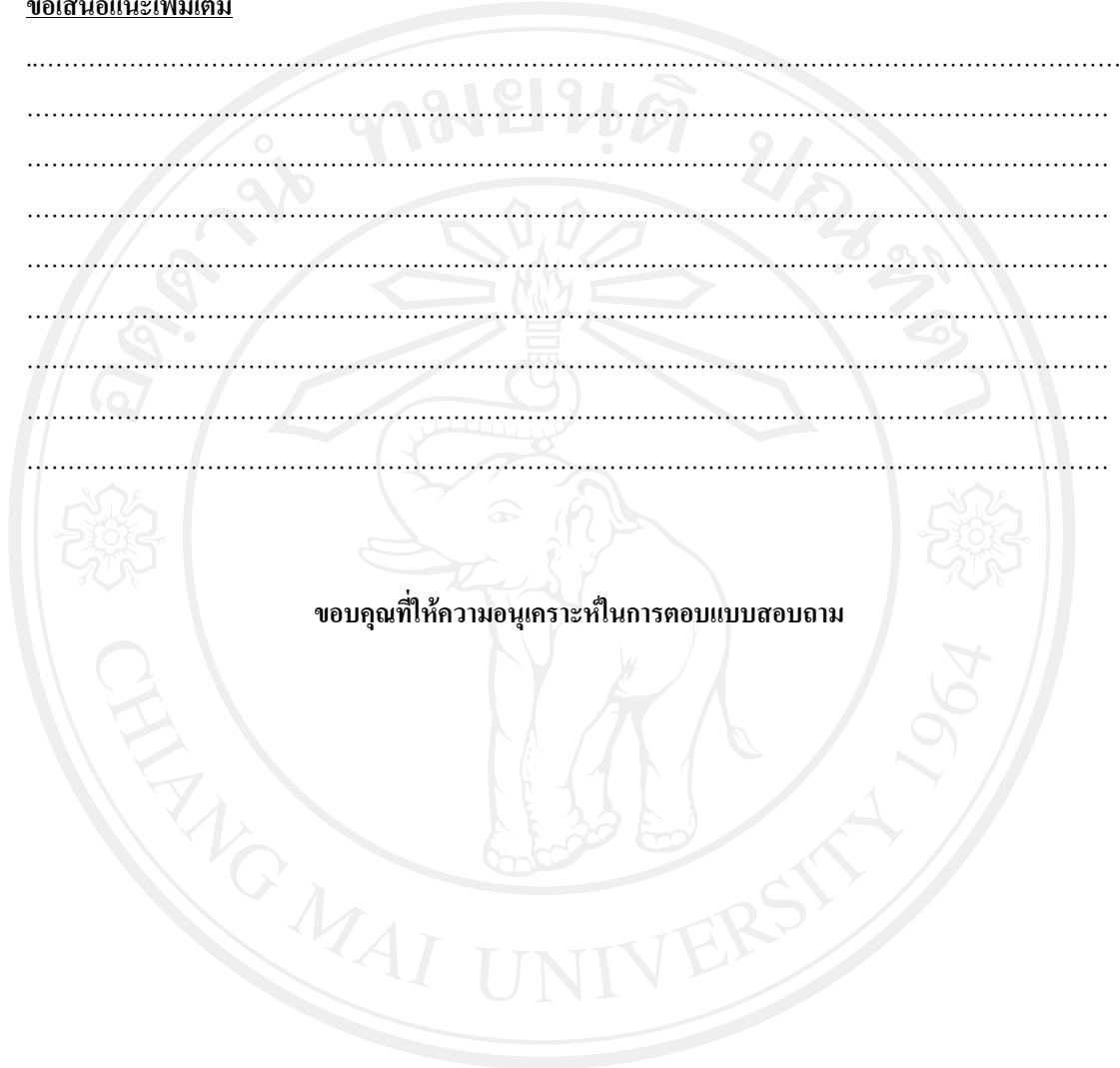
- () 1. ความสะดวกในการมาใช้บริการ () 2. เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว
 () 3. สินค้าเป็นที่ต้องการ () 4. ความน่าเชื่อถือของธนาคาร
 () 5. มาตรฐานของสินค้า () 6. ราคาของสินค้า
 () 7. เงื่อนไขในการชำระค่าสินค้า () 8. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ
 () 9. ความหลากหลายของสินค้า () 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

30. ท่านคิดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย หรือไม่

- () 1. แนะนำ () 2. ไม่แนะนำ () 3. ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะที่มีต่อการเช่าซื้อสินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ผ่าน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



ขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ไปช้อป.....ไปแบงก์

ภาคผนวก ข ตัวอย่างโบว์ชัวร์



“เติมเต็มฝัน...กับบริการ

KTB Leasing อีก



ความสุข



KTB Leasing บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคแบบเงินผ่อนในอัตราดอกเบี้ยต่ำและเงื่อนไขพิเศษตามสัญญา และมีรูปแบบการผ่อนชำระรายเดือนโดยการตัดบัญชีออมทรัพย์หรือชำระตามจุดรับบริการต่างๆ โดยสามารถเลือกประเภทของสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งหมดได้จากแคตตาล็อกสินค้าตามเดาต์เตอร์ให้บริการของธนาคารกรุงไทยทุกสาขา และทางเว็บไซต์ ซึ่งมีจุดให้บริการครอบคลุมและทั่วถึงทุกจังหวัด

ประโยชน์สุดคุ้ม



- ไม่มีเงินดาวน์
- สามารถนำสินค้าไปใช้ได้ก่อน โดยผ่อนชำระเป็นงวด
- ค่าผ่อนชำระคงที่ตลอดอายุสัญญา ทำให้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนทางการเงินให้กับผู้เช่าซื้อได้
- มีรูปแบบการผ่อนชำระรายเดือนโดยการตัดบัญชีออมทรัพย์
- อายุสัญญามีระยะยาว ทำให้ช่วยลดภาระในการผ่อนชำระแต่ละงวดไม่ให้เป็นจำนวนเงินที่มากเกินไป ซึ่งผู้เช่าซื้อสามารถเลือกเวลาที่เหมาะสมกับตนเองได้

ดอกเบี้ย 5% เริ่มต้นเพียง 5%
 ฟอร์ด 84 เดือน
 โครงการเช่าซื้อรถยนต์ TOYOTA สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ
กับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ!!
KTB Leasing Call Center 0-2299-3888

- เอกสารประกอบการสมัคร**
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ จำนวน 2 ชุด (รถจักรยานยนต์ 4 ชุด)
 - สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 2 ชุด (รถจักรยานยนต์ 4 ชุด)
 - เอกสารแสดงรายได้ (เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง) จำนวน 1 ชุด ได้แก่
 - สลิปเงินเดือนฉบับ (เดือนล่าสุด) หรือ
 - สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารย้อนหลังอย่างน้อย 6 เดือน
 - เอกสารที่ใช้ในการชำระเงินโดยการหักบัญชี จำนวน 1 ชุด ได้แก่
 - สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารกรุงไทยหน้าแรก และ
 - หนังสือให้ความยินยอมหักบัญชีธนาคารกรุงไทย

คุณสมบัติของผู้เช่าซื้อ
 กลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีระบบเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทยรวมถึงบุคคลทั่วไปที่เปิดบัญชีธนาคารกรุงไทย และสามารถหักบัญชีเพื่อชำระค่างวดได้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อนามสกุล	นางสาวเพชรรัตน์ สดชื่น
วัน เดือน ปีเกิด	8 มีนาคม 2523
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2535- 2540 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสตรีวิทยา พ.ศ. 2541- 2546 สำเร็จการศึกษาระดับบริหารธุรกิจบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2546 – 2548 เจ้าหน้าที่ธุรการ บริษัท ที.อาร์.เอส. บัสบอดี จำกัด พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved