



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามการคั่นคว่ำแบบอิสระ

เรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลีสซิ่งรถจักรยานยนต์ของ
ผู้ใช้บริการในเขตอำเภอองาว จังหวัดลำปาง

Marketing Mix Factors Affecting Customer Decision Towards Motorcycle Leasing Service in Amphoe
Ngao Lampang

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการคั่นคว่ำแบบอิสระ หลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ
สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำเพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มี
ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลีสซิ่ง รถจักรยานยนต์ ของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอองาว จังหวัดลำปาง
สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนั้นจะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และในโอกาสนี้ผู้วิจัย
ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านเสียสละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม

นายธนัช ชันดิธรางกูร

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 8 หน้า แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ
ลีสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการ ใช้บริการรถจักรยายนต์ของผู้ใช้บริการใน
เขตอำเภอวัง จังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง 1. โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริง
2. ให้เติมคำลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้สมบูรณ์

1. เพศ

() 1. ชาย ()

2. หญิง

2. อายุ

() 1. 20 – 25 ปี ()

2. 26 - 35 ปี

() 3. 36 – 45 ปี ()

4. 46 – 55 ปี

() 5. 55 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

()

2. สมรส

() 3. หม้าย

()

4. หย่า, แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ()

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

() 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. ()

4. ปริญญาตรี

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() 1. รับราชการ ()

2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. ค้าขาย หรือทำกิจการส่วนตัว ()

4. รับจ้าง

() 5. เกษตรกรรม ()

6. แม่บ้าน / พ่อบ้าน

() 7. นักศึกษา

() 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้

- () 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท/เดือน () 2. 5,001 – 7,500 บาท/เดือน
 () 3. 7,501 - 10,000 บาท/เดือน () 4. 10,001 – 12,500 บาท/เดือน
 () 5. สูงกว่า 12,500 บาท/เดือน โปรดระบุ

7. อายุรถจักรยานยนต์ที่ใช้ในการค้าประกัน

- () 1. 1-2 ปี () 2. 3-5
 () 3. 6-10 ปี () 4. มากกว่า 10ปี

8. วงเงินที่ต้องการกู้ต่อหนึ่งครั้ง

- () 1. ไม่เกิน 5,000 บาท () 2. 5,001 - 7,500
 () 3. 7,501 - 10,000
 () 4. มากกว่า 10,000 บาท โปรดระบุ.....

9. ระยะเวลาในการกู้ต่อครั้ง

- () 1. ไม่เกิน 3 เดือน () 2. 4 - 6 เดือน
 () 3. 7 - 9 เดือน () 4. 1 ปี
 () 5. มากกว่า 1ปี โปรดระบุ.....

10. บริษัทลิสซิ่งที่ท่านนึกถึงหรือต้องการใช้บริการเป็นอันดับแรก

- () 1. บริษัท นีมชีเส็งลิสซิ่ง () 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง
 () 3. บริษัท กฤษนิมพานิชย์ () 4. บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด
 () 5. บริษัท สักดีสยามแพร์ จำกัด () 6. บริษัท พีพีลิสซิ่ง จำกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่ง

รถจักรยานยนต์ของผู้ให้บริการในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังแต่ละข้อ
เพียงช่องเดียว

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ					
2 อนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3 มีบริการที่หลากหลายรองรับความต้องการของลูกค้า					
4 มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกหลากหลาย					
5 เงื่อนไขในการกู้เงินสามารถปรับได้ เช่น การช่วยเหลือเรื่องค่างวด การขอลดหย่อนค่าปรับ เป็นต้น					
6 บริการเสริม เช่น ต่อพ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น					
7 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านราคา					
1 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ					
2 อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ)ที่เหมาะสม					
3 ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน					
4 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 ท่าเลที่ตั้ง ใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก					
2 มีความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
3 เวลาเปิด-ปิดให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ					
4 สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก					
5 พื้นที่การให้บริการสินเชื่ มีการคลอบคลุมกว้างขวางไปยังเขตอำเภอใกล้เคียง					
6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ โบปปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ					
2 ประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการ ของผู้ให้บริการ เช่น การให้พนักงานออกไปเยี่ยมลูกค้า เป็นต้น					
3 มีส่วนลดดอกเบี้ย ส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงส่งเสริมการขาย					
4 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการให้บริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 พนักงานมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
2 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง					
3 พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ					
4 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา					
5 ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า					
6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ					
1 มีการบริการสินเชื่อและการทำสัญญานอกสถานที่					
2 มีการบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ เช่นการอนุมัติเงินภายในวันเดียว รอรับเงินได้เลย					
3 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น					
4 มีการรักษาความลับลูกค้า					
5 มีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส					
6 เงื่อนไขในการยึดรถมีความยืดหยุ่น					
7 หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก					
6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทาง กายภาพของการให้บริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ระหว่างการ รอบริการเช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์					
2 ความสะอาด กว้างขวาง น่าเข้ามาใช้บริการของ สถานที่					
3 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ ของสำนักงาน					
4 การแต่งกายของพนักงาน					
5 ป้ายชื่อของกิจการ มีความสวยงามดูน่าเชื่อถือ					
6 มีความรู้สึกลดคภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้ บริการ					
7 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย					
8 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการ ใช้บริการรถจักรยานยนต์ของ
ผู้ใช้บริการในเขตอำเภอวัง จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน (เลือกได้
มากกว่า 1 รายการ)

1) ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

- () 1.1 บริษัทผู้ให้บริการไม่มีชื่อเสียง
- () 1.2 วงเงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ
- () 1.3 การบริการไม่หลากหลาย ไม่สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้
- () 1.4 ระยะเวลาชำระคืนไม่หลากหลาย
- () 1.5 เงื่อนไขในการกู้เงินไม่สามารถปรับได้ เช่น ไม่มีการช่วยเหลือเรื่องค่างวด
ไม่มีการขอลดหย่อนค่าปรับ เป็นต้น
- () 1.6 ไม่มีบริการเสริม เช่น ต่อพ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น
- () 1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2) ปัญหาด้านราคา

- 2.1 อัตราดอกเบี้ยสูง
- 2.2 ค่าธรรมเนียมในการขอใช้สินเชื่อสูง
- 2.3 ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงินสูง
- 2.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....

3) ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- 3.1 ที่ตั้งของกิจการอยู่ไกล ติดต่อกันไม่สะดวก
- 3.2 สถานที่คับแคบ และมีที่จอดรถมีน้อยไม่พอต่อการมาใช้บริการ
- 3.3 เวลาปิด-เปิด ไม่เหมาะสม
- 3.4 ติดต่อกับทางโทรศัพท์ยาก
- 3.5 พื้นที่การให้บริการสินเชื่อ ไม่ครอบคลุมไปยังเขตอำเภอใกล้เคียง
- 3.6 อื่นๆ โปรดระบุ.....

4) ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- 4.1 ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ
- 4.2 ไม่มีการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการ
- 4.3 ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ยส่วนลด
- 4.4 ไม่มีบริการเสริมต่างๆ ไม่มี เช่น ต่อพ.ร.บ. ต่อภาษี
- 4.5 อื่นๆ โปรดระบุ.....

5) ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- 5.1 พนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญและไม่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

5.2 พนักงานไม่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน

5.3 พนักงานไม่มีมารยาท พูดจาไม่สุภาพ

5.4 พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพไม่เหมาะสม

5.5 พนักงานไม่เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า

5.6 อื่นๆ โปรดระบุ.....

6) ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ

6.1 ไม่มีบริการสินเชื่อนอกสถานที่

6.2 ระยะเวลาในการขออนุมัติสินเชื่อนาน

6.3 ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยากและซับซ้อน

- () 6.4 ไม่รักษาความลับของลูกค้า
- () 6.5 มีระบบการขออนุมัติเงินที่ไม่ชัดเจนและไม่โปร่งใส
- () 6.6 เงื่อนไขในการซื้อครุภัณฑ์ไม่มีความยืดหยุ่น
- () 6.7 หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมมีความยุ่งยาก
- () 6.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....

7) ปัญหาด้านการสร้างและการเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ

- () 7.1 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ
- () 7.2 พื้นที่ให้บริการไม่กว้างขวาง ไม่สะอาดเพียงพอ
- () 7.3 สำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย
- () 7.4 พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ
- () 7.5 ป้ายชื่อร้านของกิจการไม่มีความน่าเชื่อถือ
- () 7.6 รู้สึกไม่ปลอดภัยหรือไม่มั่นใจเวลาเข้ามาใช้บริการ
- () 7.7 อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัยเพียงพอ
- () 7.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการลิขสิทธิ์

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นายธนัช ชันดิธรางกูร

วัน เดือน ปี เกิด 1 มกราคม 2518

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2535

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี การบัญชี คณะบัญชีการเงินและการ
ธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2540

ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2542 – 2543 พนักงานฝ่าย นำเข้าและส่งออก บริษัท
โฮย่าออฟติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

พ.ศ. 2543 – 2549 ผู้จัดการทั่วไป
หจก. กฤษนิมปีโตรเลียม

พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน ผู้จัดการทั่วไป
บริษัทกฤษนิมพานิชย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved