



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินค้าเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนการตลาดของบริษัท
โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อ
สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดี
ขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ
ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระ
และเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นายนันทรุต จันทรภัทร
นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินค้าเช่าซื้อรถยนต์ ต่อส่วนการตลาด
การตลาดของ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย)
จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 21 – 30 ปี () 2. 31 – 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี () 4. 50 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ

3. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. อื่นๆ (โปรดระบุ

4. การศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย () 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.
() 3. ปวส.หรืออนุปริญญา () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี (โปรดระบุ

5. อาชีพ

- () 1. นักศึกษา () 2. ข้าราชการ
() 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. พนักงานบริษัทเอกชน
() 5. ธุรกิจส่วนตัว () 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน
() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000 – 20,000 บาท
() 3. 20,001 – 30,000 บาท () 4. 30,001 – 40,000 บาท
() 5. 40,001 – 50,000 บาท () 6. 50,000 บาทขึ้นไป

7. วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของท่าน

- () 1. 100,000 – 300,000 บาท () 2. 300,001 – 500,000 บาท
 () 3. 500,001 – 700,000 บาท () 4. 700,001 – 900,000 บาท
 () 5. มากกว่า 900,000 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

8. ระยะเวลางวดการชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อ ได้ทำสัญญากับ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

- () 1. 12 งวด () 2. 24 งวด
 () 3. 36 งวด () 4. 48 งวด
 () 5. 60 งวด () 6. 72 งวด
 () 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. นอกจากการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ในอดีตที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับสถาบันการเงินใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 () 2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 () 3. ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
 () 4. ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
 () 5. ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
 () 6. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
 () 7. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 () 8. บริษัท นัมซี่เส็งลีสซิ่ง จำกัด
 () 9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. สื่อโฆษณาใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การแนะนำของคนรู้จัก
- () 2. วิทยุท้องถิ่น
- () 3. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
- () 4. โบปลิวของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
- () 5. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง
- () 6. การเนบโบปลิวในนิตยสาร และหนังสือพิมพ์
- () 7. เว็บไซต์บริษัท
- () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ
- () 2. เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น
- () 3. อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ
- () 4. ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ
- () 5. มีช่องทางในการชำระเงินหลากหลาย
- () 6. มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น
- () 7. พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
- () 8. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ
- () 9. สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย
- () 10. มีความโปร่งใสในการอนุมัติสินเชื่อ
- () 11. พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และ ใส่ชุดฟอร์มของบริษัท
- () 12. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service)					
1.1 บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ					
1.2 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ					
1.3 มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย					
1.4 เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น					
1.5 บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด					
1.6 วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ					
1.7 ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ					
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ					
2.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) มีความเหมาะสม					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านราคา (Price) (ต่อ)					
2.3 อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่าวงรายเดือน มีความเหมาะสม					
2.4 มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40					
3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ					
3.2 มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ					
3.3 มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก					
3.4 มีห้องรับรองลูกค้า ที่โอโถง มีความสะดวกสบาย					
3.5 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของบริษัท					
3.6 มีช่องทางในการชำระเงินหลากหลาย เช่น ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ชำระผ่านบริการ mPAY ชำระที่ Simply Pay Spot ชำระ ที่ Counter Service เป็นต้น					
3.7 ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น					
4.2 มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น มุลินธิสาธารแห่งความหวัง มุลินธิสร้าง ร้อยยิ้ม กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมสานฝันผู้ป่วย เด็กโรคมะเร็ง กิจกรรมแจกผ้าห่ม เป็นต้น					
4.3 มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท					
4.4 มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น					
4.5 มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า					
4.6 มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น					
4.7 แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน					
4.8 แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่สามารถหยิบได้สะดวก					
5. ด้านบุคลากร (People)					
5.1 พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และ มีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ					
5.2 พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา					
5.3 พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า					
5.4 พนักงานสินเชื่อมีความรวดเร็วในการให้บริการ					
5.5 พนักงานสินเชื่อมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านบุคลากร (People) (ต่อ)					
5.6 พนักงานรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่พึงรักษาไว้					
5.7 พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี					
5.8 พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
5.9 ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน					
5.10 พนักงานมีความสามารถในการประเมินราคารถยนต์					
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
6.1 มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง					
6.2 หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป					
6.3 การประเมินวงเงินสินเชื่อ มีความรวดเร็วและเหมาะสมตรงความต้องการ					
6.4 ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น					
6.5 ระยะเวลาในการยื่นและรอการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็วตรงความต้องการ					
6.6 มีความรวดเร็วในการคำนวณอัตราดอกเบี้ย และค่างวด					
6.7 มีการให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่					
6.8 มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน					
6.9 บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด					
6.10 การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
7.1 สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
7.2 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย					
7.3 มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ					
7.4 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท					
7.5 จำนวนห้องน้ำรองรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ					
7.6 ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ					
7.7 ภายในอาคารและบริเวณรับบริการตกแต่งด้วยสีเย็นตา ให้ความรู้สึกที่สดชื่นในการมารับบริการ					
7.8 ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกอึดอัด					
7.9 ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้ชัดเจน					
7.10 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และใส่ชุดฟอร์มของบริษัท					
7.11 ระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย \surd ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อมูลปัญหาในการให้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ

- 1.1 () บริษัทไม่มีชื่อเสียง และไม่น่าเชื่อถือ
- 1.2 () การอนุมัติวงเงินสินเชื่อล่าช้า และขอจัดไฟแนนซ์ไม่เหมาะสมหรือตรงตามความต้องการ
- 1.3 () มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เล็กน้อย ไม่เหมาะสม
- 1.4 () เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญาไม่มีความยืดหยุ่น
- 1.5 () บริษัทไม่มีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด
- 1.6 () วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ ไม่มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ
- 1.7 () ระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ
- 1.8 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 1.9 () ไม่พบปัญหา

2. ด้านราคา

- 2.1 () อัตราดอกเบี้ยไม่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ
- 2.2 () อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม
- 2.3 () อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่างวดรายเดือนไม่เหมาะสม
- 2.4 () ไม่มีส่วนลดในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด
- 2.5 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 2.6 () ไม่พบปัญหา

3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย

- 3.1 () ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลเขตชุมชน อีกทั้งไป-มาไม่สะดวก
- 3.2 () บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ
- 3.3 () สถานที่จอดรถคับแคบไม่สะดวก

3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (ต่อ)

- 3.4 () ห้องรับรองลูกค้าคับแคบไม่มีความสะดวกสบาย
- 3.5 () ไม่สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของบริษัทได้
- 3.6 () ไม่สามารถชำระค่างวดผ่านช่องทางอื่นๆ ได้ เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ไปรษณีย์ เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น
- 3.7 () ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของบริษัทไม่เหมาะสม (8.30 – 17.00 น.)
- 3.8 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 3.9 () ไม่พบปัญหา

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 4.1 () ขาดการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น
- 4.2 () ไม่มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่างๆ
- 4.3 () ขาดเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท
- 4.4 () ไม่มีการแจกของชำร่วย หรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น
- 4.5 () ไม่มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า
- 4.6 () ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียม บางส่วน เป็นต้น
- 4.7 () แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่หายาก หรือไม่สะดวก
- 4.8 () ขาดการแจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน
- 4.9 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 4.10 () ไม่พบปัญหา

5. ด้านบุคลากร

พนักงานสินเชื่อไม่มีความชำนาญ และ ไม่มีความรู้หรือไม่มีความสามารถในสิ่งที่

- 5.1 () ให้บริการ
- 5.2 () พนักงานสินเชื่อ ขาดความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา
- 5.3 () พนักงานสินเชื่อขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า
- 5.4 () พนักงานสินเชื่อมีความล่าช้าในการให้บริการ

5. ด้านบุคลากร (ต่อ)

- 5.5 () พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ
- 5.6 () พนักงานไม่รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ไม่มีการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่พึงรักษาไว้
- 5.7 () พนักงานไม่รักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี
- 5.8 () พนักงานไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้ หรือมีความล่าช้าและผิดพลาด
- 5.9 () พนักงานไม่ตรงต่อเวลาในการบริการ หรือผิดนัด
- 5.10 () พนักงานไม่มีความสามารถในการประเมินราคารถยนต์
- 5.11 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 5.12 () ไม่พบปัญหา

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

- 6.1 () ไม่มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง
- 6.2 () หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อไม่เหมาะสม มากหรือน้อยเกินไป
- 6.3 () การประเมินวงเงินสินเชื่อ ล่าช้าและไม่เหมาะสม ไม่ตรงตามความต้องการ
- 6.4 () ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญายุ่งยาก และไม่มีคามยืดหยุ่น
- 6.5 () ระยะเวลาในการยื่นและรอการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า และไม่ตรงตามความต้องการ
- 6.6 () การคำนวณอัตราดอกเบี้ยและค่างวดล่าช้า
- 6.7 () ขาดการให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่
- 6.8 () ระบบการให้บริการขาดมาตรฐาน
- 6.9 () ไม่มีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด
- 6.10 () การให้บริการแต่ละประเภทมีความซับซ้อน เข้าใจได้ยาก
- 6.11 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 6.12 () ไม่พบปัญหา

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- 7.1 () สถานที่ทำการสกปรก คับแคบ และไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
- 7.2 () ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย
- 7.3 () ไม่มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ
- 7.4 () จำนวนห้องน้ำรอรับบริการลูกค้า มีไม่เพียงพอ

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)

- 7.5 () ห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัทสกปรก
- 7.6 () ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างไม่เพียงพอ
- 7.7 () ภายในอาคารและบริเวณรับบริการตกแต่งไม่เหมาะสม หรือไม่สวยงาม
- 7.8 () ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิไม่เหมาะสม หรือทำให้รู้สึกอึดอัด
- 7.9 () ป้ายชื่อบริษัทที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- 7.10 () พนักงานของบริษัทแต่งกายไม่เหมาะสม และไม่ใส่ชุดฟอร์มของบริษัท
- 7.11 () ระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทไม่เหมาะสม
- 7.12 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 7.13 () ไม่พบปัญหา

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายันทрут จันทรภัทร
วัน เดือน ปีเกิด	28 กรกฎาคม 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะเกษตรศาสตร์ สาขาเศรษฐศาสตร์เกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน พนักงานของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved