



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำรายงานการค้นคว้าอิสระ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริง

นายกฤษฎา แสนวนสัน
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

รายละเอียดแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของกิจการ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ ตำแหน่งกิจการ ประเภทของกิจการ จำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้าน ยอดขายรถยนต์ของกิจการ ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับสถาบันการเงินใดบ้าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ได้แก่ ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร และ ลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมคำในช่องว่างที่กำหนดไว้ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของกิจการ

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

2. 21-29 ปี

3. 30-39 ปี

4. 40-49 ปี

5. 50-59 ปี

6. 60 ปีขึ้นไป

3. ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสองของท่าน

1. น้อยกว่า 1 ปี

2. 1-5 ปี

3. 6-10 ปี

4. มากกว่า 10 ปี

4. ตำแหน่งในกิจการของท่าน

1. เจ้าของกิจการ

2. หุ้นส่วน

3. กรรมการผู้จัดการ / หุ้นส่วนผู้จัดการ

5. รูปแบบกิจการของท่าน

1. เจ้าของคนเดียว

2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

3. บริษัทจำกัด

4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าชื่อบริษัทลิสซิ่งที่ท่านใช้บริการ และระบุความถี่ของการใช้บริการลิสซิ่งนั้น (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำชี้แจง 1-3 ครั้งต่อเดือน = ความถี่ระดับน้อยที่สุด 4-6 ครั้งต่อเดือน = ความถี่ระดับน้อย
 7-9 ครั้งต่อเดือน = ความถี่ระดับปานกลาง 10-12 ครั้งต่อเดือน = ความถี่ระดับมาก
 13 ครั้งขึ้นไป = ความถี่ระดับมากที่สุด

บริษัทลิสซิ่งที่ท่านใช้บริการในปัจจุบัน	ความถี่ในการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<input type="checkbox"/> 1.ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> 2.ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> 3.ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> 4.ธนาคารกรุงศรี จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> 5.ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> 6.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> 7.ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> 8.บริษัท พัฒนสินลิสซิ่ง จำกัด					
<input type="checkbox"/> 9.บริษัท ธนโชคลิสซิ่ง จำกัด					
<input type="checkbox"/> 10.ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีแสง ลิสซิ่ง					
<input type="checkbox"/> 11.บริษัท สินปราชญ์ลิสซิ่ง					
<input type="checkbox"/> 12.บริษัท เอส.พี. จำกัด					
<input type="checkbox"/> 13.บริษัท ลิสซิ่งสินเอเชีย จำกัด					
<input type="checkbox"/> 14.บริษัท นิมซีเส็งลิสซิ่ง จำกัด					
<input type="checkbox"/> 15.บริษัท มิตรสินค่วน จำกัด					
<input type="checkbox"/> 16.บริษัท วิริยะลิสซิ่ง จำกัด					
<input type="checkbox"/> 17.บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด					
<input type="checkbox"/> 18.บริษัท อินทรลิสซิ่งกรุ๊ป จำกัด					
<input type="checkbox"/> 19.อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

11. ท่านทราบข้อมูลบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เจ้าของเต็นท์อื่นที่เคยใช้บริการแนะนำ
2. บริษัทสินเชื่อซึ่งโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์
3. บริษัทสินเชื่อซึ่งโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์
4. บริษัทสินเชื่อซึ่งโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต
5. พนักงานบริษัทสินเชื่อซึ่งผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ
6. ท่านค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง ในการติดต่อด้านสินเชื่อเช่าซื้อ
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

12. เหตุผลหลักที่ท่านใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันต่าง ๆ

1. ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ
2. ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน
3. ธนาคารมีความมั่นคง และภาพลักษณ์ที่ดี
4. มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ
5. ได้รับอนุมัติสินเชื่อวงเงินตามที่ต้องการ
6. ธนาคารมีสาขาเป็นจำนวนมาก สะดวกต่อการใช้บริการ
7. อัตราดอกเบี้ย และขอลดจัดเหมาะสมตามที่ต้องการ
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

13. สถานที่ตั้งของกิจการของท่าน

1. ตลาดรถยนต์ลานนา
2. ตลาดรถยนต์ศรีอนันต์
3. ตลาดรถยนต์อัยยุทธ
4. ตลาดรถยนต์สนามกีฬา
5. ตลาดรถยนต์สันกู่เหล็ก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมืองเชียงใหม่
การเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ซึ่งแสดงถึง 5 ระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ที่ตรงกับความต้องการของท่าน

คำชี้แจง คะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ					
1. มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่งด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง					
2. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อและขอจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ					
3. มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ					
4. สถาบันมีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่แตกต่างกันออกไปเช่น ลูกค้าที่เป็นราชการ / รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น					
5. สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน					
ด้านราคา					
1. สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบต, ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูง เช่น 8% ของอัตราดอกเบี้ยทั้งหมด					
2. มีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการรถยนต์				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดจำหน่าย (ต่อ)					
1. ทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบการ					
2. มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก					
3. มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่					
4. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
5. เวลาเปิด - ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง					
2. มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ					
3. มีการส่งเสริมการขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ลุ้นรางวัล เป็นต้น					
4. มีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น					
5. มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. พนักงานมีความรู้ความชำนาญ และมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย					
2. พนักงานผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี					
3. พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา					
4. พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา					
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ					
6. พนักงานมีบุคลิกภาพ และมีการแต่งกายที่สะอาดให้เห็นภาพลักษณ์ขององค์กร					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. การบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น					
3. มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอย เช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์					
4. มีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา					
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อบริการ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อน ภาพลักษณ์ของสถาบัน					
2. สถานที่ที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย					
3. ภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานทันสมัย					
4. มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อบริการและข้อมูลเกี่ยวกับ
ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอขอบพระคุณที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายกฤษฎา แสนวาสัน
วัน เดือน ปีเกิด	19 มกราคม 2532
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจการตลาด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน ตำแหน่งเจ้าของกิจการรถยนต์มือสอง นันทกาญจน์ ออโต้เซลล์



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
rights reserved