



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ  
รถยนต์ของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำไปใช้ประกอบการ  
จัดทำรายงานการค้นคว้าอิสระ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามชุดนี้ตาม  
ความเป็นจริง

นายกฤษณะ แสนวาสน์

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  หรือเติมคำในช่องว่างที่เป็นคำตอบของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของกิจการ

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี  2. 20-29 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. ประเภทของกิจการ

1. เจ้าของคนเดียว  2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
 3. บริษัทจำกัด  4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 6. จำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้านเฉลี่ยต่อเดือน

1. 1-5 คัน  2. 6-10 คัน  
 3. 11-15 คัน  4. 16-20 คัน  
 5. 21 คันขึ้นไป

## 7. ยอดขายรถยนต์มือสองโดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ (เป็นจำนวนคัน) โดยประมาณ

1. 1-3 คัน  2. 4-6 คัน  
 3. 7-9 คัน  4. 10-12 คัน  
 5. 13 คันขึ้นไป

## 8. ท่านรู้จักธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) มานานเท่าใด

1. น้อยกว่า 1 ปี  2. 1-2 ปี  
 3. 3-4 ปี  4. 5-6 ปี  
 5. มากกว่า 6 ปี

## 9. ท่านเป็นลูกค้าสินเชื่อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) มาแล้วกี่ปี

1. น้อยกว่า 1 ปี  2. 1-2 ปี  
 3. 3-4 ปี  4. 5-6 ปี  
 5. มากกว่า 6 ปี

## 10. เหตุผลที่ท่านใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ  
 2. ได้รับคำแนะนำจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ  
 3. ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ดี และมีชื่อเสียง  
 4. มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ  
 5. ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตามจำนวนเงินที่ต้องการ  
 6. ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ  
 7. อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม  
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. นอกเหนือจากธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) แล้ว ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
- 2. ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
- 3. บริษัทไทยพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
- 4. บริษัทจีอี แคปิตอล ออโต้ลีส จำกัด (มหาชน)
- 5. บริษัทเงินทุนสินอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
- 6. บริษัทเงินทุนเอไอจีไฟแนนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
- 7. บริษัททวีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
- 8. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด จำกัด (มหาชน)
- 9. ธนาคารซีทีแบงก์ จำกัด (มหาชน)
- 10. ธนาคารยูโอบีรีตเนล จำกัด (มหาชน)
- 11. สถาบันการเงินอื่นๆ ได้แก่ อีออน, ควิกแคช
- 12. บริษัทนิ่มซี่เส็งลีสซิ่ง จำกัด
- 13. อื่นๆ ระบุ.....

12. ท่านทราบข้อมูลบริการด้านสินเชื่อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ทราบจากลูกค้าของธนาคารแนะนำ
- 2. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์
- 3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์
- 4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต
- 5. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสาขานาคาร
- 6. ทราบจากพนักงานธนาคาร
- 7. ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
- 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมซึ่งแสดงถึงระดับความคาดหวังของท่านต่อการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในแต่ละด้านที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับ และระดับความพึงพอใจจากการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน

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

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ</b>					
เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์					
เป็นธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยสูง					
มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ					
เป็นธนาคารที่มีสินเชื่อด้านรถยนต์แลกเงิน (Cash Your Car)					
เป็นธนาคารที่มีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ					
<b>2. ด้านราคา</b>					
ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท)แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด					
มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ					
<b>3. ด้านการจัดจำหน่าย</b>					
ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อสะดวก					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>3.ด้านการจัดจำหน่าย (ต่อ)</b>					
มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม					
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต					
มีสาขาหลายสาขาสะดวกต่อการใช้บริการ					
มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ					
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ ยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ					
การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการ ให้บริการถึงสถานประกอบการ					
ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้คำแนะนำพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจก ทอง ฯลฯ					
มีการแจกของขวัญระลึก เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี ฯลฯ					
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆและให้ความรู้กับลูกค้า					
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจและความรู้ต่างๆให้กับลูกค้า					
<b>5. ด้านบุคลากร (ในที่นี้หมายถึงพนักงานสินเชื่อ)</b>					
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่าย					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>5. ด้านบุคลากร (ในที่นี้หมายถึงพนักงานสินเชื่อ)</b>					
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้					
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้					
พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์					
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง					
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง					
<b>6. ด้านกระบวนการ</b>					
กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ เช่น การทราบผลการอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียวและการไม่ต้องรอเมื่อไปรับเช็ค					
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ					
มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย					
ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาให้บริการตรวจสอบเครดิตนอกสถานที่					
การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข					
การรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัย					
ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ					
สถานที่ทำการกว้างขวาง					
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย					
สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม					
บรรยากาศภายในอาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง					
ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร					
ความเป็นระเบียบของการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน					
รูปแบบของแบบฟอร์มต่างๆ					
ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ					
มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อเข้าสู่รถยนต์และข้อมูลเกี่ยวกับ  
ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ขอขอบพระคุณที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายกฤษณะ แสนวาสน์
วัน เดือน ปี เกิด	19 พฤศจิกายน 2525
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่รถยนต์มือสอง ธนาคาร ธนชาติ จำกัด(มหาชน) พ.ศ. 2546-2548 เจ้าหน้าที่การตลาด-สินเชื่อ บริษัท พัฒนสินลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved