



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระในการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด เพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

แบบสอบถามชุดนี้มีจำนวน 8 หน้า ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- (1) หญิง (2) ชาย

2. อายุ

- (1) ไม่เกิน 20 ปี (2) 21 – 30 ปี (3) 31 - 40 ปี (4) 41 – 50 ปี
 (5) 51 – 60 ปี (6) มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษา

- (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษา (3) ปวช. (4) ปวส.
 (5)ปริญญาตรี (6) ปริญญาโท (7) ปริญญาเอก

4. อาชีพหลักของท่าน

- (1) รับราชการ (2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 (3) พนักงานบริษัทเอกชน (4) เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว
 (5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านมีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

- (1) 5,000 - 10,000 บาท (2) 10,001 - 15,000 บาท
 (3) 15,001 - 20,000 บาท (4) 20,001 - 25,000 บาท
 (5) มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป

6. ปัจจุบันท่านใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) สาขาเชียงใหม่ (2) สาขาท่าแพ (3) สาขาสี่แยกหนองหอย
 (4) สาขานนทบุรี (5) สาขานนทบุรี (6) สาขานนทบุรีแก้ว
 (7) สาขาสันป่าข่อย (8) สาขาศรีนครพิงค์ (9) สาขาพระสิงห์
 (10) สาขาช่วงสิงห์ (11) สาขาสี่แยกสนามบิน (12) สาขาซอยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 (13) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตฯ เชียงใหม่ (14) สาขาซอยเซ็นทรัลภาคสวนแก้ว

7. ประเภทสินค้าที่ท่านซื้อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) รถยนต์ (2) รถจักรยานยนต์ (3) โทรศัพท์มือถือ
 (4) คอมพิวเตอร์ (5) กล้องถ่ายรูป (6) อุปกรณ์ทำครัว
 (7) วิทยุ โทรทัศน์ (8) อุปกรณ์กีฬา (9) เครื่องซักผ้า
 (10) เครื่องประดับ (11) ชุดเครื่องนอน (12) งานรับสัญญาความเทียม
 (13) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. เหตุผลสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) คุณภาพของการบริการดี (2) คุณภาพสินค้า
 (3) มีสินค้าและบริการที่หลากหลาย (4) มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย
 (5) อัตราดอกเบี้ยถูกกว่า (6) ราคาสินค้าต่ำกว่าตลาด
 (7) ระยะเวลาในการผ่อนชำระ (8) อนุมัติรวดเร็ว
 (9) จุดให้บริการครอบคลุม และทั่วถึง (10) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ใครมีอิทธิพลกับท่านมากที่สุด ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) พนักงานธนาคาร (2) สมาชิก/ภรรยา (3) เพื่อน (4)ญาติ/พี่น้อง
 (5) ไม่มี (ตัดสินใจด้วยตัวเอง) (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านรู้จักบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) จากการแนะนำของญาติ, เพื่อน หรือคนที่รู้จัก (2) จากสื่อวิทยุ
 (3) จากสื่อวิทยุโทรทัศน์ (4) จากสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร
 (5) จากสื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร (6) จากสื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์
 (7) จากสื่ออินเทอร์เน็ต (8) พนักงานธนาคาร
 (9) จดหมายตรง
 (10) จากสื่อสิ่งพิมพ์ของบริษัทฯ (แผ่นพับ หรือเอกสารแนะนำของบริษัทฯเอง)
 (11) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านใช้บริการชำระค่างวดโดยวิธีใด

- (1) หักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคารกรุงไทย (2) ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ
 (3) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

12. ท่านใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มานานแค่ไหน

- (1) น้อยกว่า 1 เดือน (2) 1 – 3 เดือน (3) 4 – 6 เดือน
 (4) 7 – 12 เดือน (5) มากกว่า 1 ปี

13. ท่านเคยใช้บริการ ลิสซิ่ง ของธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทอื่นๆหรือไม่

- (1) เคย ประเภทสินค้าใดที่ท่านเคยซื้อ (โปรดระบุ).....
 (2) ไม่เคย

ส่วนที่ 2 : ความความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ					
1.ความหลากหลายของประเภทสินค้า					
2.สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก					
3.สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก					
4.สินค้าทันสมัย					
5.สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด					
6.ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน					
7.บริการหลังการขาย					
8. การรับประกันสินค้า					
9.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านราคา					
1.ราคาสินค้า					
2.ค่างวดในการผ่อนชำระ					
3.อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ					
4.ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้					
5.อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ค่าธรรมเนียมในการชำระ และค่าธรรมเนียมอื่นๆ)					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่					
1.มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ					
2.สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
3.บริการจัดส่งสินค้า					
4.สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					

ส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ (ต่อ)					
5.สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้					
6.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1.อัตราดอกเบี้ย 0%					
2.การแถมสินค้า					
3.การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่างๆ					
4.การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ					
5.มีป้าย, โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ภายในสาขา					
6.มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า					
7.การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค					
8.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านบุคลากร					
1.พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
2.พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี					
3.พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี					
4.พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
6.พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค					
7.พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี					
8.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1.ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว					
2.การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน					
3.ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก					
4.การทำสัญญามีความยืดหยุ่น					
5.การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด					
6.การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก					
7.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1.ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง					
2.ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของ ธนาคารกรุงไทย					
3.ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม					
4.มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ ฯลฯ					
5.มีที่นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ					
6.ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม					
7.ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ					
8.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 : ปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1. ปัญหา ที่ท่านพบจากการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าตัวเลือกที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหา ที่ท่านพบจากการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.) สินค้ามีให้เลือกเฉพาะในแคตตาล็อก
- 2.) สินค้าล้าสมัย
- 3.) ไม่เห็นหรือได้ทดลองสินค้าก่อนซื้อ
- 4.) ราคาสินค้ามีราคาสูงกว่าร้านค้าทั่วไป
- 5.) การปรับราคาสินค้าลดลงช้ากว่าร้านค้าทั่วไป
- 6.) ของแถมไม่น่าสนใจ
- 7.) จำนวนเอกสารที่ใช้ในการสมัครมาก
- 8.) ไม่มีสถานที่โชว์สินค้าตัวอย่างภายในสาขา
- 9.) ไม่มีพนักงานแนะนำการใช้งาน และสาธิตวิธีการใช้สินค้า
- 10.) พนักงานสาขาไม่แนะนำ ผลิตภัณฑ์ของบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง
- 11.) พนักงานสาขาขาดความรู้ ความชำนาญในรายละเอียดของสินค้า
- 12.) ป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขามีไม่เพียงพอ
- 13.) ขาดการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
- 14.) แคตตาล็อกแนะนำสินค้าไม่น่าสนใจ
- 15.) ป้าย, โปสเตอร์แนะนำสินค้าไม่น่าสนใจ
- 16.) ภาพสินค้า, ตัวหนังสือในแคตตาล็อกเล็กลงไป
- 17.) ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายที่ร่วมกับ บริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง มีจำนวนน้อยรายทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ หรือรับสินค้าได้สะดวก
- 18.) ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายที่ร่วมกับ บริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง ขาดการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า
- 19.) ไม่สามารถรับสินค้าได้ตามเวลาที่กำหนด
- 20.) การคิดราคาค่างวดสินค้าผิด
- 21.) ระยะเวลาประกันสินค้าสั้นเกินไป
- 22.) คิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่างวด
- 23.) ไม่สามารถซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้
- 24.) การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ
- 25.) ความไม่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน
- 26.) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 27.) ไม่พบปัญหาใดๆ

2. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

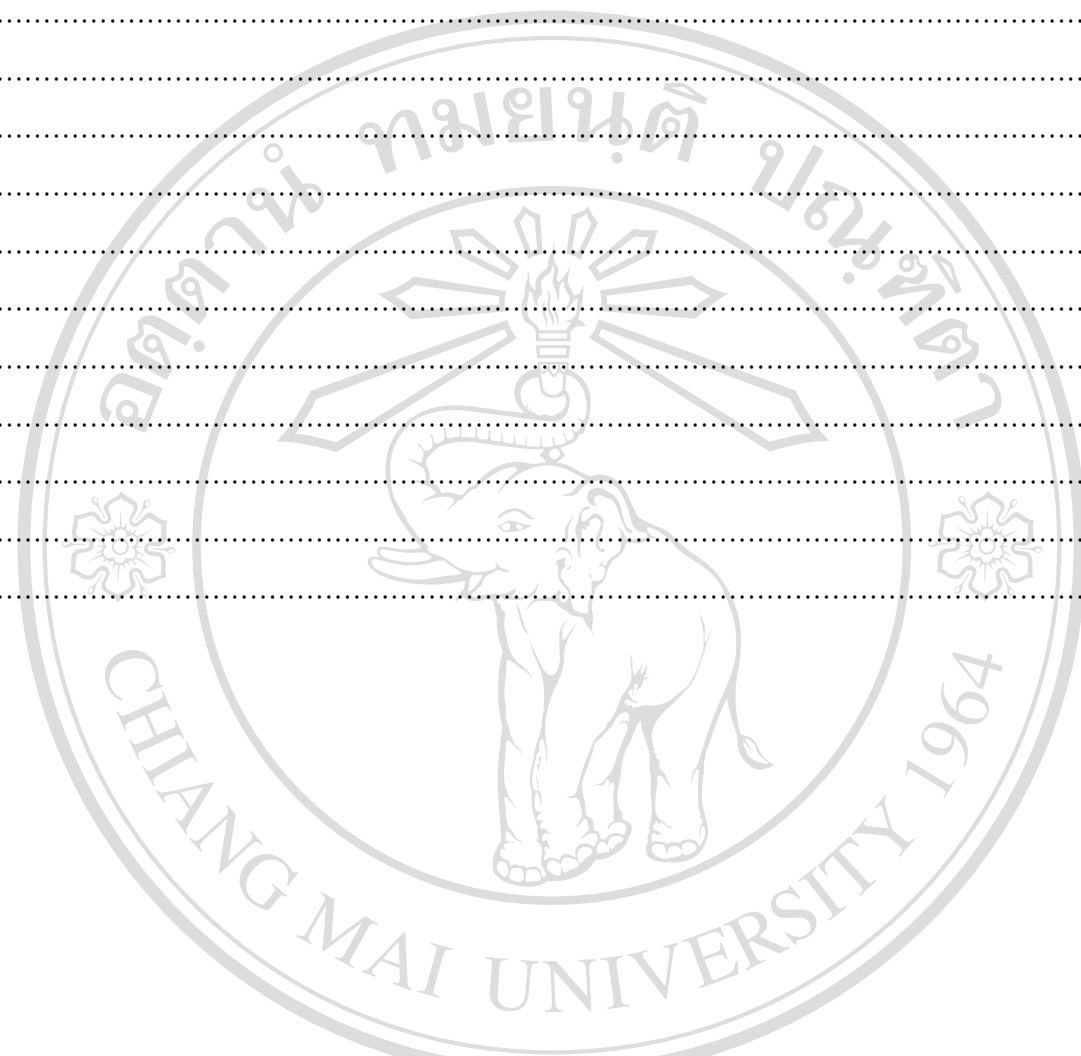
.....

.....

.....

.....

.....

A large, light gray watermark of the Chiang Mai University logo is centered on the page. The logo is circular and features a central elephant standing under a sunburst. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are also two small decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อนามสกุล	นายพงศ์ พรินทร์
วัน เดือน ปีเกิด	9 กันยายน 2526
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนปรีณัฐรอสกุล วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับบริหารธุรกิจบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหนองหอย จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved