



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
(Customers' Behavior in Hire Purchasing of New Automobiles in Mueang District, Chiang Mai Province)

คำชี้แจง

การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คำถามในครั้งนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์ในทางวิชาการ ไม่แสดงรายละเอียดเป็นรายบุคคลและไม่ได้เกี่ยวข้องเพื่อผลประโยชน์ต่อบริษัทเอกชนแต่อย่างใด ในโอกาสนี้ ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุปราณี วงศ์กาแก้ว
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง [] หรือ เติมค่าลงในช่องว่าง

1. เพศ [] ชาย [] หญิง
2. อายุ..... ปี
3. สถานภาพสมรส
[] โสด [] สมรส [] หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา.....
5. อาชีพที่ท่านทำในปัจจุบัน
[] เกษตรกร [] พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน
[] ประกอบธุรกิจส่วนตัว [] รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
[] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้ของท่านในแต่ละเดือน..... (หน่วย : บาท)
และคู่สมรสในแต่ละเดือน.....(หน่วย : บาท) (กรณีมีคู่สมรส)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่

7. วงเงินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อของท่านจากธนาคารประมาณ.....บาท/ครั้ง
8. ระยะเวลางวดการชำระเงินที่ท่านต้องชำระ.....งวด
9. อัตราดอกเบี้ยที่ท่านได้รับจากธนาคาร.....บาท/ปี
10. ซื้อมอเตอร์ไซด์ที่ท่านทำการเช่าซื้อ.....ซื้อมอเตอร์ไซด์
11. ยอดการชำระเงินในแต่ละงวด โดยคำนึงถึงปัจจัยรายได้และค่าใช้จ่ายประจำเดือน ค่างวดต่อเดือนของท่านเป็นที่เปอร์เซ็นต์ของรายได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายประจำเดือน
- [] 10 - 15 % [] 16 - 20 %
- [] 21 - 25 % [] 25 % ขึ้นไป
12. วิธีการจ่ายชำระคืนค่างวดรถยนต์ที่ท่านคิดว่าสะดวกที่สุดคือ
- [] ชำระที่ธนาคารโดยตรง [] ชำระที่ธนาคารอื่นทั่ว ๆ ไป
- [] เคาน์เตอร์เซอร์วิส/เซเว่น อีเลฟเว่น [] ที่ทำการไปรษณีย์
- [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
13. ลักษณะการซื้อรถยนต์ใหม่ ที่ท่านใช้ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
- [] เป็นการซื้อรถยนต์คันแรก
- [] เป็นการเปลี่ยนรถ โดยการขายคันเก่าและซื้อคันใหม่
- [] เป็นรถยนต์ที่ซื้อมาเพิ่ม โดยไม่ได้ขายคันเก่า
14. ใครมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ ของท่านมากที่สุด
- [] ตัวเอง [] ครอบครัว/ญาติ พี่น้อง
- [] เพื่อน [] พนักงาน/ตัวแทนจำหน่าย
- [] สื่อโฆษณา [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
15. สาเหตุที่ท่านตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ใหม่แทนที่จะซื้อรถยนต์มือสอง เนื่องจากสาเหตุใด
- [] มั่นใจในคุณภาพของสินค้า [] มีการรับประกันคุณภาพสินค้า
- [] โอกาสในการเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา [] ราคาที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่

16. ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อความต้องการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ของท่านอย่างไร (กรุณากรอกข้อมูลให้ครบทุกข้อ)

ลักษณะของปัจจัย	ระดับความสำคัญ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์				
- การอนุมัติวงเงินขอดจัด (เงินกู้)				
- ไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน				
- ชื่อเสียงของผู้บริหารดี น่าเชื่อถือ				
- ความมั่นคงของธนาคาร				
- มีการปรับโครงสร้างด้านพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ				
- การมีส่วนร่วมกันชุมชน/สังคม				
ปัจจัยทางด้านราคา				
- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ				
- ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม				
ปัจจัยทางด้านสถานที่				
- ทำเลที่ตั้งธนาคาร ใกล้ที่พักอาศัย				
- ทำเลที่ตั้งธนาคาร ใกล้ที่ทำงาน				
- สถานที่จอดรถสะดวก				
- สถานที่ทำงาน สะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี				
- มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้า				
ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด				
- โฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง				
- มีการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง อาทิ ลด แลก แจก แถม ชิงโชค				
- การสื่อสารทางการตลาดมีความเข้าใจและเข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย				

ลักษณะของปัจจัย	ระดับความสำคัญ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
ปัจจัยทางด้านบุคลากร				
- ผู้บริหาร/พนักงาน สุภาพ น่าเชื่อถือ				
- มีธรรมาภิบาล มีจรรยาบรรณ มีความเป็นกันเอง				
- รู้จักคุ้นเคยกับผู้บริหาร/พนักงาน				
ปัจจัยทางด้านกระบวนการ				
- การอนุมัติง่าย รวดเร็วทันใจ				
- การอนุมัติถูกต้อง แม่นยำ				
- ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการไม่ยุ่งยาก				

ให้ท่านเลือกเรียงลำดับโดยให้อันดับปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ โดยให้อันดับ 1 มีความสำคัญมากที่สุด และอันดับ 2, 3 ตามลำดับ

อันดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพล
	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น การอนุมัติวงเงินยอดจัด (เงินกู้)
	ปัจจัยด้านราคา เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินกู้
	ปัจจัยด้านสถานที่ เช่น ทำเลที่ตั้งสามารถหาที่จอดรถได้ง่าย
	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์
	ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น พนักงานมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม
	ปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น การอนุมัติที่ง่าย รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ รวมถึงปัญหาในการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่ท่านอยากให้ทางธนาคารปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสุปราณี วงศ์กาแก้ว
วัน เดือน ปี เกิด	16 กรกฎาคม 2524
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2546 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พื้นที่ภาคพายัพ พ.ศ.2546
ประวัติการทำงาน	พนักงาน ธนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ พ.ศ.2546-2548 เจ้าหน้าที่ธุรการตลาดเช้าชื่อ พ.ศ.2548-2550 เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ พ.ศ.2550-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่การตลาดเช้าชื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved