



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อ  
เพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด

---

คำแนะนำในการตอบ

1. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด
  - ตอนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด
  - ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)
2. โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนตอบคำถามในแต่ละตอน
3. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อในแต่ละตอน



## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1 ( ) น้อยกว่า 10,000 บาท                      2 ( ) 10,001-20,000 บาท  
 3 ( ) 20,001-30,000 บาท                      4 ( ) 30,001-40,000 บาท  
 5 ( ) 40,001-50,000 บาท                      6 ( ) มากกว่า 50,000 บาท

## 7. ระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเข้าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด

- 1 ( ) น้อยกว่า 1 ปี                                      2 ( ) มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี  
 3 ( ) มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี                      4 ( ) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

## 8. ปัจจุบันท่านเป็นลูกค้าของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด สาขาใด

- 1 ( ) สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง                      2 ( ) สาขาย่อย อำเภอจอมทอง  
 3 ( ) สาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม

## 9. ประเภทสินเชื่อที่ท่านใช้บริการ

- 1 ( ) รถจักรยานยนต์                                      2 ( ) รถยนต์

## 10. สื่อโฆษณาใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการลิสซิ่งของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ( ) การแนะนำของคนรู้จัก  
 2 ( ) วิทยุท้องถิ่น  
 3 ( ) หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น  
 4 ( ) ใบปลิวของบริษัทฯ  
 5 ( ) ป้ายโฆษณากลางแจ้ง  
 6 ( ) การแนบใบปลิวในนิตยสาร และหนังสือพิมพ์  
 7 ( ) อื่น ๆ (ระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ  
ของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด**

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ					
2. การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน					
3. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ					
<b>ด้านราคา</b>					
4. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ					
5. ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระที่เหมาะสม					
6. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) เหมาะสม					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
7. ทำเลที่ตั้งของบริษัท ไป-มาสะดวก					
8. มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ					
9. มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
10. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ					
11. การมีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ					
12. มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบุคลากร</b>					
13. พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ					
14. พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา					
15. พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า					
16. พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
17. มีการให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญา นอกสถานที่					
18. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ					
19. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ					
20. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย					
21. มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน					
22. เสนองใจในการบังคับทำประกันภัย					
23. ระเบียบ ขั้นตอน เสนองใจในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น					
24. การจ่ายเช็คลดจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันที					
<b>การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
25. สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
26. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย					
27. มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ					
28. มีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ					

ตอนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ  
ของบริษัท อัจฉราวรรณ ดิสซิ่ง จำกัด

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี					
2. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ					
3. บริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ					
<b>ด้านราคา</b>					
4. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเกินไป					
5. ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ					
6. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
7. ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลอีกทั้งยังไป-มาไม่สะดวก					
8. บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ					
9. สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
10. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ					
11. ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ					
12. บริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบุคลากร</b>					
13. พนักงานสินเชื่อขาดความรู้ ความชำนาญ และความสามารถ					
14. พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อม ที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา					
15. พนักงานสินเชื่อไม่ค่อยมี มนุษย์สัมพันธ์กับลูกค้า					
16. พนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
17. บริษัทไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่					
18. การให้บริการล่าช้า					
19. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอ					
20. มีระบบการทำงานที่ไม่ได้มาตรฐาน					
21. มีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย ที่ไม่เหมาะสม					
22. ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำ สัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น					
23. พื้นที่ให้บริการตรวจสอบสินเชื่อ ไม่กว้างขวาง เช่น กำหนดพื้นที่ในอำเภอ เมือง และอำเภอใกล้เคียงเท่านั้น					
<b>การสร้างและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ</b>					
24. ป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม ดูแล้ว ไม่น่าเชื่อถือ					
25. ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ					
26. สถานที่ทำการคับแคบ แออัด					
27. อุปกรณ์ และเครื่องมือไม่ทันสมัย					
28. สถานที่ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ					





## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายนิรันดร์ แสนไชย
วัน เดือน ปี เกิด	29 กรกฎาคม 2498
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนห้องสอนศึกษา จังหวัดแม่ฮ่องสอน สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คณะช่างกล สาขาวิชาช่างกลโรงงาน วิทยาลัยเทคนิคภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved