



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองราชบุรี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองราชบุรี

ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณทุกท่านในการเสียสละเวลาตอบคำถามนี้จนครบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยข้อมูลและความคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านและกิจการของท่านแต่ประการใด ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นางอรรณ สุทธิศักดิ์ศรี  
ผู้ศึกษา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

#### 2. อายุ

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี  2. 21 – 30 ปี  
 3. 31 – 40 ปี  4. 41 – 50 ปี  
 5. 51 ปีขึ้นไป

#### 3. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  
 3. หย่าร้าง / ม่าย  4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**4.อาชีพ**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา  | <input type="checkbox"/> 2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว          |
| <input type="checkbox"/> 5. เกษตรกรรม          | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรด                  |

ระบุ).....

**5. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> 2. อนุปริญญา / ปวส. |
| <input type="checkbox"/> 3.ปริญญาตรีหรือสูงกว่า          |  |

**6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 20,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 2. 20,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 30,001 – 40,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 40,001บาท ขึ้นไป    |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ประมาณกี่ครั้ง(รวมครั้งปัจจุบัน)
 

<input type="checkbox"/> 1. 1-2 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 2. 3-4 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 4 ครั้ง	
2. ท่านใช้บริการหรือเคยใช้บริการจากผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์รายใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. บมจ.ธนาคารทีสโก้	<input type="checkbox"/> 2. บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์
<input type="checkbox"/> 3. บมจ.ธนาคารธนชาติ	<input type="checkbox"/> 4. บมจ.ธนาคารเกียรตินาคิน
<input type="checkbox"/> 5. บมจ.เงินทุนสินุดสาหกรรม	<input type="checkbox"/> 6. บมจ.อยุธยา แคปปิตอล ออโตลิส
<input type="checkbox"/> 7. บมจ.ราชธานีลิสซิ่ง	<input type="checkbox"/> 8. บจก.โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย)
<input type="checkbox"/> 9. บมจ.ลิสซิ่งกสิกรไทย	<input type="checkbox"/> 10. บจก.ฮอนด้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย)
<input type="checkbox"/> 11. บจก.เคทีบี ลิสซิ่ง	<input type="checkbox"/> 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
3. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุดในการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์
 

<input type="checkbox"/> 1. ตัดสินใจด้วยตนเอง	<input type="checkbox"/> 2.ญาติพี่น้อง
<input type="checkbox"/> 3. เพื่อนบ้านหรือคนรู้จัก	<input type="checkbox"/> 4. บุคคลในครอบครัว (สามี,ภรรยา,บุตร)
<input type="checkbox"/> 5. พนักงานขาย	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. สื่อที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ คือสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. วิทยุ	<input type="checkbox"/> 2. โทรทัศน์
<input type="checkbox"/> 3. หนังสือพิมพ์	<input type="checkbox"/> 4. นิตยสาร
<input type="checkbox"/> 5. ป้ายโฆษณา	<input type="checkbox"/> 6. ใบปลิว
<input type="checkbox"/> 7. หน่วยรถโฆษณา	<input type="checkbox"/> 8. อินเทอร์เน็ต
<input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
5. ท่านใช้ช่องทางใดในการชำระค่าวงครรถยนต์
 

<input type="checkbox"/> 1. เคาน์เตอร์ธนาคาร	<input type="checkbox"/> 2. หักผ่านบัญชีธนาคาร
<input type="checkbox"/> 3. เคาน์เตอร์เซอร์วิส	<input type="checkbox"/> 4. จ่ายเช็คล่วงหน้า
<input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ**  
**สินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์**

**คำชี้แจง** ในแต่ละหัวข้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อการตัดสินใจ เลือกผู้ให้บริการ  
สินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ มากที่สุดเพียงช่องเดียว

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. วงเงินสินเชื่อที่ให้แกลูกค้า					
2. ระยะเวลาการผ่อนชำระ					
3. สามารถกำหนดวันชำระค้างงวดได้ตามต้องการ					
4. ไม่ต้องใช้ผู้ค้ำประกัน					
5. ผ่อนหมดสามารถโอนทะเบียนได้ทันที					
6. มีบริการที่หลากหลาย ครบวงจร					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>ด้านราคา</b>					
8. อัตราดอกเบี้ย					
9. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด					
10. ค่าประกันคุ้มครองสินเชื่อ					
11. อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (เช่น ค่าเปลี่ยนสัญญา ค่าบริการงานทะเบียน อื่นๆ)					
12. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
13.ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ					
14. มีจำนวนสาขามาก					
15. มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ					
16. มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์					
17. มีบริการติดต่อทาง อินเทอร์เน็ต					
18. สามารถชำระเงินผ่านธนาคารและเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้					
19. มีบริการทำสัญญานอกสถานที่					
20. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>ด้านการส่งเสริมทางการตลาด</b>					
21. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, อินเทอร์เน็ต					
22. ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน					
23. มีการประชาสัมพันธ์ด้วยจดหมาย/ใบปลิวถึงท่านโดยตรง					
24. การแจกของขวัญ ของชำร่วยในโอกาสต่างๆ					
25. รางวัลสมนาคุณหากท่านแนะนำลูกค้าใหม่มาใช้บริการ					
26. ลูกค้าเก่าที่ใช้บริการซ้ำจะได้รับเงื่อนไขพิเศษ เช่น อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าปกติ					
27. มีส่วนลดดอกเบี้ยหากปิดบัญชีก่อนกำหนด					
28. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านบุคลากร</b>					
29.พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
30.พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลในสิ่งที่ต้องการทราบได้อย่างชัดเจน					
31.ความรู้และความสามารถของพนักงาน					
32.พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
33.พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและแต่งกายเหมาะสม					
34.ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน					
35.ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน					
36.มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ					
37.พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการ					
38.อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
39.ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ					
40.เงื่อนไขและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
41.เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อดีเหมาะสมกับการขอใช้บริการ					
42.มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ และมีความเป็นมาตรฐาน					
43.ใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศร่วมในการให้บริการ					
44.สามารถรับชำระค่าบริการได้สะดวกรวดเร็ว					
45.การปรับปรุงและพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง					
46.อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
47.ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์กร					
48.สถานประกอบการตั้งขึ้นอย่างมั่นคงถาวร					
49.สถานประกอบการตกแต่งอย่างสวยงามทันสมัย และภายในมีบรรยากาศที่ดี					
50.สถานประกอบการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย					
51.สถานประกอบการมีความสะอาด เป็นระเบียบ					
52.มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้สำหรับบริการลูกค้า					
53.ภายในมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ					
54.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

55.ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ต่อการปรับปรุงบริการ

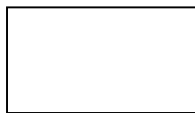
.....  
 .....  
 .....  
 .....

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม

นางอรวรรณ สุทธิศักดิ์ศรี

(ผู้ศึกษา)





## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางอรรวรรณ สุทธิศักดิ์ศรี
วัน เดือน ปีเกิด	11 พฤศจิกายน 2515
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2538
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน ผู้จัดการบริการลูกค้าธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี
พ.ศ. 2544 - 2548	เจ้าหน้าที่การตลาดสัมพันธ์ ธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาที่ปราชบุรี
พ.ศ. 2540 - 2544	Special Grade Clerk ธนาคารแหลมทอง จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี
พ.ศ. 2537 - 2540	หน้าห้องอธิการบดี และ อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน สุนันทา