

## เอกสารอ้างอิง

- ชัชวีน พิษณุกุล. 2551. พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อบริโภคของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัด  
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารเกียรตินาคินจำกัด (มหาชน). 2553. รายงานผลประกอบการของธนาคารเกียรตินาคิน  
จำกัด (มหาชน). แหล่งที่มา : <http://www.kiatnakin.co.th>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2551. ข้อมูลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์. แหล่งที่มา  
: <http://www.bot.or.th>
- นันทมน อंकานภาพ. 2547. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ  
สินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน:  
การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นราทิพย์ ชุตินวงศ์. 2546. ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: คณะ  
เศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชา พ่อสุวรรณ. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธ  
ชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงราย: การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พรพัฒน์ โสติดิเสาวรภย์. 2549. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียน ส่วน  
บุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่:  
การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรวิทย์ พฤทธิกานนท์. 2549. หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค. พิมพ์ครั้งที่ 1. เชียงใหม่:  
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2544. การบริหารการตลาดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2551. แนวโน้มธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์ในปี 2555  
แหล่งที่มา : <http://www.kasikornresearch.com>.

ภาคผนวก

### แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด  
(มหาชน) สาขาเชียงใหม่

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท คณะ  
เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ของ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด  
(มหาชน) สาขาเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ของ ธนาคารเกียรตินาคิน  
จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ของธนาคารเกียรติ  
นาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้ข้อมูลตามความจริง โดยข้อมูลที่  
ได้รับในครั้งนี้จะถูกปิดเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่  
ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

ศุภกิจ จิตญาโน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หรือ เติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

( ) หญิง

( ) ชาย

2. อายุ .....ปี

## 3. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) ม่าย/หย่าร้าง

( ) สมรส

( ) อื่นๆ

## 4. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

( ) อนุปริญญา/ปวส.

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพ

( ) เกษตรกร

( ) ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

( ) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน

( ) ข้าราชการ / พนักงาน

( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

รัฐวิสาหกิจ

## 6. รายได้รวมทั้งหมดของท่านต่อเดือน ..... บาท

และรายได้ทั้งหมดของกลุ่มสมรสต่อเดือน..... บาท (กรณีคู่สมรสมีเงินได้)

## 7. รายจ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคของครอบครัวต่อเดือน (ไม่นับรวมหนี้สินหรือสินเชื่อต่างๆ) .....บาท

## 8. รายจ่ายเพื่อการชำระหนี้สินเชื่ออื่นๆต่อเดือน (เช่น ค่าผ่อนสินเชื่อบ้าน, ค่าผ่อนสินค้าอุปโภคบริโภคอื่นๆ ไม่นับรวมค่างวดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ผ่อนกับธนาคารเกียรตินาคิน).....บาท

**ส่วนที่ 2** พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. วงเงินที่ท่านได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร ..... บาท
2. อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากธนาคาร ..... เปอร์เซ็นต์ต่อปี
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ ..... เดือน
4. ยอดการชำระสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อเดือน.....บาท
5. ท่านใช้วิธีใดในการการชำระค่างวดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
  - ( ) ชำระผ่านทางธนาคารเกียรตินาคินโดยตรง
  - ( ) ชำระผ่านทางเทสโก้ โลตัส
  - ( ) ชำระผ่านทางไปรษณีย์
  - ( ) ชำระผ่านทาง 7-Eleven
  - ( ) ชำระผ่านทางธนาคารที่ร่วมรับชำระ เช่น ธนาคารกสิกรไทยและธนาคารกรุงเทพ
  - ( ) ชำระผ่านทางอื่นๆ โปรดระบุ .....
6. ท่านเคยผัดนัดชำระหนี้หรือไม่
  - ( ) เคย
  - ( ) ไม่เคย
7. ประเภทรถยนต์ที่ท่านเช่าซื้อ
  - ( ) รถยนต์ใหม่
  - ( ) รถยนต์มือสอง
8. ชนิดรถยนต์ที่ท่านเช่าซื้อ
  - ( ) รถยนต์นั่งส่วนบุคคล
  - ( ) รถกระบะบรรทุก
  - ( ) รถประเภทอื่นๆ

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อยกย่นต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ คำตอบที่ท่านเลือก

| ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อยกย่นต์                                | ระดับอิทธิพล |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                            | มากที่สุด    | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>1.) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>                                             |              |     |         |      |            |
| 1. การใช้ยกย่นต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืม                                  |              |     |         |      |            |
| 2. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม                                  |              |     |         |      |            |
| 3. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง                              |              |     |         |      |            |
| <b>2.) ปัจจัยด้านราคา</b>                                                  |              |     |         |      |            |
| 1. ให้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ                                           |              |     |         |      |            |
| 2. ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม                          |              |     |         |      |            |
| 3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสม                                     |              |     |         |      |            |
| <b>3.) ปัจจัยด้านสถานที่</b>                                               |              |     |         |      |            |
| 1. ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ                                 |              |     |         |      |            |
| 2. มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน อาคาร                            |              |     |         |      |            |
| 3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ |              |     |         |      |            |
| 4. มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย                                         |              |     |         |      |            |
| <b>4.) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>                                    |              |     |         |      |            |
| 1. มีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ                           |              |     |         |      |            |
| 2. มีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง                             |              |     |         |      |            |
| 3. มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ                                |              |     |         |      |            |

| ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่้อรถยนต์                                                    | ระดับอิทธิพล |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                | มากที่สุด    | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 5.) ปัจจัยด้านบุคลากร                                                                          |              |     |         |      |            |
| 1. พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ                                                   |              |     |         |      |            |
| 2. พนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้ |              |     |         |      |            |
| 3. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ           |              |     |         |      |            |
| 6.) ปัจจัยด้านกระบวนการ                                                                        |              |     |         |      |            |
| 1. มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ                                                      |              |     |         |      |            |
| 2. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ                                                             |              |     |         |      |            |
| 3. มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน                                                      |              |     |         |      |            |

ส่วนที่ 4 ให้ท่านเรียงลำดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยให้อันดับ 1 มีระดับปัญหามากที่สุดและอันดับ 2, 3, 4, 5, 6 ตามลำดับ

| อันดับ | ปัญหาที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์                        |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 1. ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น การอนุมัติวงเงินขอดจ้ดน้อย (วงเงินกู้ต่ำ)                      |
|        | 2. ด้านราคา เช่น มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง                                           |
|        | 3. ด้านสถานที่ เช่น ท่าเลที่ตั้งหาที่จอดรถได้ยาก ไม่สะดวกต่อการรับบริการ             |
|        | 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์น้อย ไม่ค่อยเป็นที่รู้จัก      |
|        | 5. ด้านบุคลากร เช่น พนักงานไม่สุภาพ, ไม่สามารถให้ข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้ |
|        | 6. ด้านกระบวนการ เช่น การอนุมัติมีขั้นตอนยุ่งยาก                                     |

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ รวมถึงปัญหาในการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่  
ท่านอยากให้ทางธนาคารปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

.....

.....

.....

.....

.....



### ประวัติผู้เขียน

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ-สกุล         | นายศุภกิจ จิตญาโน                                                                                                                                                                                                                                      |
| วัน เดือน ปี เกิด | 11 พฤษภาคม 2522                                                                                                                                                                                                                                        |
| ประวัติการศึกษา   | สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม<br>ปีการศึกษา 2539<br><br>สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2543                                                             |
| ประวัติการทำงาน   | พ.ศ. 2545-2547 เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ บริษัท ดิจคอม จำกัด<br><br>พ.ศ. 2547-2550 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางการเงินส่วนบุคคล<br>ธนาคารแสตนดาร์ดชาร์เตอร์<br><br>พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ตลาดสินเชื่อบริษัทธนชาต<br>ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ |

