



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ดังนั้นจึงขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นายชนวีร์ กิตติพิรพงศ์

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยตนเองหรือไม่

- ( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่ (จบคำถาม)

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 2. 21 – 30 ปี  
( ) 3. 31 – 40 ปี ( ) 4. 41 – 50 ปี  
( ) 5. 50 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ .....

3. สถานภาพ

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

4. การศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.  
( ) 3. ปวส.หรืออนุปริญญา ( ) 4.ปริญญาตรี  
( ) 5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี (โปรดระบุ .....

5. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. ข้าราชการ  
( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) 5. ธุรกิจส่วนตัว ( ) 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน  
( ) 7. เกษตรกร/หัตถกรรม ( ) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,000 – 15,000 บาท  
( ) 3. 15,001 – 20,000 บาท ( ) 4. 20,001 – 25,000 บาท  
( ) 5. 25,001 – 30,000 บาท ( ) 6. 30,000 บาทขึ้นไป

7. วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของท่าน กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่

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

8. จำนวนรถจักรยานยนต์ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน

- ( ) 1. ไม่มี ( ) 2. มี 1 คัน  
( ) 3. มี 2 คัน ( ) 4. มีมากกว่า 2 คันขึ้นไป

9. ท่านเคยซื้อรถจักรยานยนต์กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ แล้วกี่คัน

- ( ) 1. ซื้อเป็นคันแรก ( ) 2. 2 คัน  
( ) 3. 3 คัน ( ) 4. มากกว่า 3 คันขึ้นไป

10. วัตถุประสงค์ของการซื้อรถจักรยานยนต์คันนี้ กับห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่

- ( ) 1. เพื่อใช้ส่วนตัว  
( ) 2. เพื่อให้แฟน/คู่สมรสใช้  
( ) 3. เพื่อให้บุตรใช้  
( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ระยะเวลางดการชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อ ได้ทำสัญญากับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่

- ( ) 1. 6 งวด ( ) 2. 12 งวด

- ( ) 3. 18 งวด
- ( ) 4. 24 งวด
- ( ) 5. 30 งวด
- ( ) 6. 36 งวด
- ( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. นอกจากการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ ในอดีตท่านเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ กับสถาบันการเงินใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ไม่เคย
- ( ) 2. เคย
  - ( ) 1. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
  - ( ) 2. บริษัท เวิลด์ลีส์ จำกัด โดย ธนาคารทีไอเอ็มบีไทย
  - ( ) 3. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
  - ( ) 4. บริษัท อยุรยา แคลปีตอล ออโต ลีส จำกัด (มหาชน)
  - ( ) 5. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
  - ( ) 6. บริษัท ลูติกร จำกัด (มหาชน)
  - ( ) 7. บริษัท นิยมพานิช จำกัด
  - ( ) 8. บริษัท สหพานิชเชียงใหม่ จำกัด
  - ( ) 9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ท่านรู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ จากแหล่งใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. รู้จักด้วยตัวเอง / เจอหน้าร้านเอง
- ( ) 2. ครอบครัวหรือญาติแนะนำ
- ( ) 3. เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ
- ( ) 4. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น / นิตยสารอื่นๆ
- ( ) 5. แผ่นพับ / ใบปลิว
- ( ) 6. อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ร้าน
- ( ) 7. ร้านขายรถจักรยานยนต์อื่นแนะนำ
- ( ) 8. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง
- ( ) 9. วิทยุชุมชน
- ( ) 10. เป็นลูกค้าเก่าของห้างฯ
- ( ) 11. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

14. บุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการซื้อรถจักรยานยนต์ กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

- |                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| ( ) 1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน | ( ) 2. บุคคลในครอบครัว     |
| ( ) 3. แฟน/คู่สมรส       | ( ) 4. ตัวท่านเอง          |
| ( ) 5. พนักงานของร้าน    | ( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

15. สาเหตุในการเลือกใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัด เล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. กิจการมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ
- ( ) 2. ความหลากหลายของรุ่นรถจักรยานยนต์
- ( ) 3. คุณภาพของรถจักรยานยนต์
- ( ) 4. มีรถจักรยานยนต์ที่มีตรายี่ห้อเป็นที่รู้จักไว้จำหน่าย
- ( ) 5. เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญา มีความยืดหยุ่น
- ( ) 6. อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ
- ( ) 7. ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ
- ( ) 8. มีช่องทางในการชำระเงินหลากหลาย
- ( ) 9. มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ แผ่นประกาศ เป็นต้น
- ( ) 10. พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
- ( ) 11. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ
- ( ) 12. สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ( ) 13. มีความโปร่งใสในการอนุมัติสินเชื่อ
- ( ) 14. พนักงานของร้านแต่งกายสุภาพเหมาะสม และ ใส่ชุดฟอร์มของร้าน
- ( ) 15. อื่นๆ โปรดระบุ.....

16. ท่านจะกลับมาใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัด เล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ อีกหรือไม่

- ( ) 1. มาใช้บริการแน่นอน
- ( ) 2. อาจจะมาใช้บริการ
- ( ) 3. ไม่มาใช้บริการแน่นอน เพราะ.....

17. ท่านจะแนะนำเพื่อน/คนรู้จัก ให้มาใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ อีกหรือไม่

- ( ) 1. แนะนำแน่นอน
- ( ) 2. ยังไม่แน่ใจ
- ( ) 3. ไม่แนะนำ เพราะ.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ  
ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service)</b>					
1.1 ความหลากหลายของรุ่นรถจักรยานยนต์					
1.2 คุณภาพของรถจักรยานยนต์					
1.3 ความสามารถในการหารถจักรยานยนต์ตามรุ่นที่ลูกค้าต้องการของทางร้าน เช่น แบบหรือลายของรถจักรยานยนต์ที่หาได้ยาก เป็นต้น					
1.4 ความสวยงามของสีคันและลวดลายของรถจักรยานยนต์ที่ทางร้านมีให้เลือก					
1.5 มีการดูแลรถจักรยานยนต์หลังการขายของทางร้าน					
1.6 มีรถจักรยานยนต์ รูปแบบใหม่ออกมาแสดงอย่างสม่ำเสมอ					
1.7 ร้านจัดส่งรถจักรยานยนต์ถูกต้องตามแบบ หรือรุ่นที่ได้สั่งไว้					
1.8 มีการอธิบายรายละเอียดและวิธีดูแลรักษารถจักรยานยนต์					
1.9 มีรถจักรยานยนต์ที่มีตราหือเป็นที่รู้จักไว้จำหน่าย					
1.10 ความเพียงพอของจำนวนรถจักรยานยนต์แต่ละรุ่น					
1.11 ร้านมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ					
1.12 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ เช่น มีงวดการชำระเงินให้เลือกหลากหลาย เป็นต้น					



ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2. ด้านราคา (Price)</b>					
2.1 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ					
2.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถจักรยานยนต์ ค่าทำพ.ร.บ. ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม					
2.3 อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระต่างวรายเดือน มีความเหมาะสม					
2.4 มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนดของสัญญา					
2.5 สามารถต่อรองอัตราดอกเบี้ยได้					
2.6 ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ					
<b>3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
3.1 ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ					
3.2 มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก					
3.3 มีห้องรับรองลูกค้า ที่โอ้โถง มีความสะดวกสบาย					
3.4 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของร้าน					
3.5 มีช่องทางในการชำระเงินหลากหลาย เช่น ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ร้าน, ส่งพนักงานไปรับชำระที่บ้าน, โอนเงิน, ธนาคารกรุงเทพ หรือ ธนาคารกรุงไทย เป็นต้น					
3.6 ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 ของร้านเหมาะสม					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
4.1 มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุชุมชน ใบปลิว ป้ายโฆษณากลางแจ้ง เป็นต้น					
4.2 มีการทำการประชาสัมพันธ์ ผ่านการจัดกิจกรรมต่างๆ ของร้าน เช่น เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องราคาถูกพิเศษ สำหรับลูกค้า แจกทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนด้อยโอกาส เป็นต้น					
4.3 มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลและรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภทของร้าน					
4.4 มีการแจกของที่ระลึกใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น					
4.5 มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำร้านแก่ลูกค้า					
4.6 มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย , การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น					
4.7 แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน					
4.8 แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่สามารถหยิบได้สะดวก					
<b>5.ด้านบุคลากร (People)</b>					
5.1 พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และ มีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ					
5.2 พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา					
5.3 พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า					
5.4 พนักงานสินเชื่อมีความรวดเร็วในการให้บริการ					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5.ด้านบุคลากร (People) (ต่อ)</b>					
5.5 พนักงานสินเชื่อมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
5.6 พนักงานรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่พึงรักษาไว้					
5.7 พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี					
5.8 พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
5.9 ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน					
<b>6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
6.1 มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง					
6.2 หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป					
6.3 การประเมินวงเงินสินเชื่อ มีความรวดเร็วและเหมาะสมตรงความต้องการ					
6.4 ระเบียบ ขั้นตอนการทำ สัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น					
6.5 ระยะเวลาในการยื่นและรอการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็วตรงความต้องการ					
6.6 มีความรวดเร็วในการคำนวณอัตราดอกเบี้ย และค่างวด					
6.7 มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน					
6.8 ร้านมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด					
6.9 การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
7.1 สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
7.2 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย					
7.3 มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ					
7.4 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของร้าน					
7.5 จำนวนห้องน้ำรองรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ					
7.6 ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ					
7.7 ภายในอาคารและบริเวณบริการตกแต่งด้วย สี เย็นตา ให้ความรู้สึกที่สดชื่นในการมารับบริการ					
7.8 ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกอึดอัด					
7.9 ป้ายชื่อร้านเห็นได้ชัดเจน					
7.10 พนักงานของร้านแต่งกายสุภาพเหมาะสม และใส่ชุดฟอร์มของร้าน					
7.11 ระบบรักษาความปลอดภัยของร้านมีความเหมาะสม					

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

#### 1. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1 ( ) รุ่นรถจักรยานยนต์ของร้านไม่มีความหลากหลาย
- 1.2 ( ) รถจักรยานยนต์ของร้านไม่มีคุณภาพ
- 1.3 ( ) ไม่สามารถหารรถจักรยานยนต์ตามรุ่นที่ลูกค้าต้องการของทางร้านได้
- 1.4 ( ) ไม่มีการดูแลรถจักรยานยนต์หลังการขาย
- 1.5 ( ) ร้านไม่มีชื่อเสียง และไม่น่าเชื่อถือ
- 1.6 ( ) การอนุมัติวงเงินสินเชื่อล่าช้า และยอดจัดไฟแนนซ์ไม่เหมาะสมหรือตรงตามความต้องการ
- 1.7 ( ) อัตราดอกเบี้ยไม่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ
- 1.8 ( ) อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถจักรยานยนต์ ค่าทำพ.ร.บ. ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ไม่เหมาะสม
- 1.9 ( ) อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่างวดรายเดือน ไม่เหมาะสม
- 1.10 ( ) ไม่สามารถต่อรองอัตราดอกเบี้ยได้
- 1.11 ( ) มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เล็กลงน้อย ไม่เหมาะสม
- 1.12 ( ) ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ไกลเขตชุมชน อีกทั้งไป-มาไม่สะดวก
- 1.13 ( ) สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก
- 1.14 ( ) ไม่สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของร้านได้
- 1.15 ( ) ไม่สามารถชำระค่างวดผ่านช่องทางอื่นๆ ได้ เช่น แคนเตอร์ธนาคาร ส่งพนักงานร้านไปรับชำระที่บ้าน, โอนเงิน, ธนาคารกรุงเทพ หรือ ธนาคารกรุงไทย เป็นต้น
- 1.16 ( ) ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของร้านไม่เหมาะสม (8.30 – 17.00น.)
- 1.17 ( ) ขาดการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุชุมชน ใบปลิว ป้ายโฆษณากลางแจ้ง เป็นต้น
- 1.18 ( ) ไม่มีการทำการประชาสัมพันธ์ ผ่านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของร้าน
- 1.19 ( ) ไม่มีการแจกของชำร่วย หรือของที่ระลึกใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น
- 1.20 ( ) ไม่มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำร้านแก่ลูกค้า

- 1.21 ( ) ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย , การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น
- 1.22 ( ) พนักงานสินเชื่อขาดความชำนาญ และ ไม่มีความรู้หรือไม่มีความสามารถในสิ่ง  
ที่ให้บริการ
- 1.23 ( ) พนักงานสินเชื่อขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า
- 1.24 ( ) พนักงานไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้ หรือมีความล่าช้าและผิดพลาด
- 1.25 ( ) พนักงานไม่ตรงต่อเวลาในการบริการ หรือผิดนัด
- 1.26 ( ) ไม่มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง
- 1.27 ( ) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ ไม่เหมาะสม หรือมากเกินไป
- 1.28 ( ) การประเมินวงเงินสินเชื่อ ล่าช้าและไม่เหมาะสม ไม่ตรงตามความต้องการ
- 1.29 ( ) ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำ สัญญายุ่งยาก และ ไม่มีความยืดหยุ่น
- 1.30 ( ) ระยะเวลาในการยื่นและรอการอนุมัติสินเชื่อ ล่าช้า และ ไม่ตรงตามความต้องการ
- 1.31 ( ) ไม่มีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด
- 1.32 ( ) สถานที่ทำการสกปรก คับแคบ และไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
- 1.33 ( ) ไม่มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ
- 1.34 ( ) ห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของร้าน สกปรก
- 1.35 ( ) ภายในอาคารและบริเวณรับบริการตกแต่ง ไม่เหมาะสม หรือไม่สวยงาม
- 1.36 ( ) ป้ายชื่อร้านที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- 1.37 ( ) พนักงานของร้านแต่งกายไม่เหมาะสม และไม่ใส่ชุดฟอร์มของร้าน
- 1.38 ( ) ระบบรักษาความปลอดภัยของร้าน ไม่เหมาะสม
- 1.39 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 1.40 ( ) ไม่พบปัญหา

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-สกุล** นายชนวีร์ กิตติพิรพงศ์
- วัน เดือน ปีเกิด** 27 กันยายน 2530
- ประวัติการศึกษา** สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2548  
สำเร็จการศึกษาปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมเครื่องกล  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2552
- ประวัติการทำงาน** พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน หน้าที่ส่วนผู้จัดการ หจก. เล็กพาณิชย์ (9999)



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved