



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตติมา สิงหธรรม อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. คุณอารีย์ เขাজারี หัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์
บริษัทในเครือประชากิจมอเตอร์เซลล์ จำกัด
3. คุณสมศักดิ์ ธรรมะपालะ หัวหน้าศูนย์ซ่อมตัวถังและสี
บริษัทในเครือประชากิจมอเตอร์เซลล์ จำกัด
4. คุณภคมณ บุญยจิตต์ หัวหน้าแผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์
บริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ จังหวัดจันทบุรี
5. คุณสรพงษ์ ผจงเสาวภาคย์ หัวหน้าแผนกการตลาด
บริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ จังหวัดจันทบุรี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 รายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน และเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

61 – 70 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรสจดทะเบียน

สมรสไม่จดทะเบียน

หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

มัธยมศึกษาตอนปลาย

ปวช./ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. อาชีพ

เกษตรกร

ค้าขาย

พนักงานบริษัทเอกชน

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ข้าราชการ

ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท

ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท

ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท

มากกว่า 50,000 บาท

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1 – 2 คน

3 – 4 คน

5 – 6 คน

มากกว่า 6 คน

8. สาขาที่ใช้บริการ

สาขาประชาเทรคดิ่งส์

สาขาพลับพลา

สาขานายายอาม

สาขาซอยดาว

สาขาขลุ้ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ของบริษัท
AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มีระดับความสำคัญมากที่สุด

4 = มีระดับความสำคัญมาก

3 = มีระดับความสำคัญปานกลาง

2 = มีระดับความสำคัญน้อย

1 = มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้สินเชื่อทะเบียนรถยนต์	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ					
2. ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อทะเบียนรถยนต์					
3. เอกสารที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อทะเบียนรถยนต์					
4. ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัท					
5. บุคคล/สินทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันเหมาะสม					
ด้านราคา					
6. อัตราดอกเบี้ย					
7. อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ					
8. อัตราค่าปรับ					
9. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด					
10. ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ เช่น 36 งวด 48 งวด เป็นต้น					
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย					
11. ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกแก่การติดต่อ					
12. มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ					
13. มีช่องทางในการชำระเงินค่างวดหลายช่องทาง					
14. ความสะดวกในการขอใช้บริการ					
15. มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง					

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้สินค้าเพื่อทะเบียนรถยนต์	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
16. มีประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น ใบบลิว ป้ายฟิวเจอร์บอร์ด					
17. มีทีมงานประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ เช่น ออกแจก ใบบลิว					
18. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ					
19. มีการส่งเสริมการขาย การตลาด เช่น มีโปร โมชั่นพิเศษ					
20. ส่วนลดอัตราดอกเบี้ยหรือการยกเลิกค่าธรรมเนียม					
ด้านบุคลากร					
21. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องเข้าใจง่าย					
22. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ					
23. พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
24. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
25. พนักงานพูดจาสุภาพและแต่งการเรียบร้อย					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
26. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและขออนุมัติ					
27. มีระเบียบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้					
28. จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ					
29. ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว					
30. ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อเหมาะสม					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
31. มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
32. มีบรรยากาศในสำนักงานที่ดี นำเข้าใช้บริการ					
33. การรักษาความสะอาดและมีระเบียบในสำนักงาน					
34. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ					
35. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น กาแฟ หนังสือพิมพ์					



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 66 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านผลิตภัณฑ์				
1. ท่านได้รับวงเงินกู้ (ยอดกู้) สิ้นเชื่อ ทะเบียนรถยนต์ จำนวนเท่าใด	181.9562	677.929	-.228	.968
2. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	179.8562	644.178	.451	.966
3. ความหลากหลายของประเภท สิ้นเชื่อทะเบียนรถยนต์	179.7229	648.073	.506	.966
4. เอกสารที่ใช้ในการพิจารณา สิ้นเชื่อทะเบียนรถยนต์	179.5229	633.245	.768	.965
5. ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของ บริษัท	179.3895	647.201	.595	.965
ด้านราคา				
6. อัตราดอกเบี้ย	179.6562	636.052	.669	.965
7. อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้ บริการ	179.7895	633.405	.813	.965
8. อัตราค่าปรับ	179.8895	649.920	.417	.966
9. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	179.8562	631.128	.740	.965
10. ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ เช่น 36 งวด 48 งวด เป็นต้น	179.8562	635.083	.633	.965
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย				
11. ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกแก่การติดต่อ	179.6895	637.943	.707	.965
12. มีจำนวนสาขามากสะดวกในการ ใช้บริการ	179.8229	642.629	.527	.966

ตาราง 66 (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13. มีช่องทางในการชำระเงินค่า งวดหลายช่องทาง	179.6229	643.953	.629	.965
14. ความสะดวกในการขอใช้ บริการ	179.5895	635.923	.877	.965
15. มีช่องทางในการติดต่อหลาย ช่องทาง	179.7229	645.103	.674	.965
ด้านการส่งเสริมการตลาด				
16. มีประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น ใบบลิว ป้ายฟิวเจอร์บอร์ด	179.8229	643.814	.551	.966
17. มีทีมงานประชาสัมพันธ์นอก สถานที่ เช่น ออกแจกใบบลิว	180.0562	640.963	.610	.965
18. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้ บริการ	179.8229	643.983	.547	.966
19. มีการส่งเสริมการขาย การตลาด เช่น มีโปรโมชันพิเศษ	179.8895	626.334	.730	.965
20. ส่วนลดอัตราดอกเบี้ยหรือการ ยกเลิกค่าธรรมเนียม	179.7895	644.477	.517	.966
ด้านบุคลากร				
21. พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้องเข้าใจง่าย	179.3895	634.594	.847	.965
22. พนักงานมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญ	179.3895	636.529	.714	.965

ตาราง 66 (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
23. พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	179.2229	637.753	.768	.965
24. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	179.2895	631.704	.769	.965
25. พนักงานพูดจาสุภาพและแต่ง การเรียบร้อย	179.3229	639.351	.746	.965
ด้านกระบวนการให้บริการ				
26. ความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อและขออนุมัติ	179.2562	639.133	.659	.965
27. มีระเบียบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้	179.3895	633.668	.782	.965
28. จำนวนพนักงานมีเพียงพอใน การให้บริการ	179.4562	638.924	.645	.965
29. ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่ รวดเร็ว	179.1895	635.642	.819	.965
30. ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติ สินเชื่อเหมาะสม	179.4562	632.392	.703	.965
ด้านลักษณะทางกายภาพ				
31. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	179.2895	635.223	.723	.965
32. มีบรรยากาศในสำนักงานที่ดี น่าเข้าใช้บริการ	179.3895	633.223	.793	.965
33. การรักษาความสะอาดและมี ระเบียบในสำนักงาน	179.2562	640.725	.799	.965

ตาราง 66 (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
34. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ น่าเชื่อถือ	179.3562	630.631	.744	.965
35. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการ เช่น กาแฟ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	179.7895	638.404	.628	.965