

ภาคผนวก

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับลูกค้าสินเชื่อ**  
**เรื่อง**  
**ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)**  
**สาขาประตูน้ำพระอินทร์**

---

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสอบถามข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ โดยผู้ให้ข้อมูล คือ ลูกค้าสินเชื่อ

2. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์สำหรับวิเคราะห์ในเชิงวิชาการเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ โดยข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

อย่างครบถ้วน คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อของธนาคารต่อไป

รุ่งโรจน์ ไรยเรณู  
ผู้วิจัย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง : โปรดพิจารณารายการข้อคำถาม แล้วใส่เครื่องหมาย “✓” ลงในช่อง

ตรงกับข้อที่ท่านต้องการเลือกเพียงข้อเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ (เศษมากกว่า 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี)

20 – 30 ปี

31 - 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน

ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

นักเรียน/นักศึกษา

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า

ปริญญาตรีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่เกิน 10,000 บาท

10,001 - 20,000 บาท

20,001 - 30,000 บาท

30,001 บาท ขึ้นไป

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อคำถามแล้วใส่เครื่องหมาย “✓” ลงในช่อง

ตรงกับข้อที่ท่านต้องการเลือกเพียงข้อเดียว

**1. ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> สินเชื่อที่อยู่อาศัย | <input type="checkbox"/> สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ) .....    |   |

**2. วงเงินที่ได้รับอนุมัติ**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 100,000 บาท          | <input type="checkbox"/> 100,001 - 500,000 บาท     |
| <input type="checkbox"/> 500,001 - 1,000,000 บาท      | <input type="checkbox"/> 1,000,001 - 2,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 2,000,001 บาท ขึ้นไป |  |

**3. ระยะเวลาในการกู้ยืม(ตามสัญญา)**

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5 ปี | <input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี            |
| <input type="checkbox"/> 11 - 20 ปี   | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป |

**4. หลักทรัพย์ที่ใช้เป็นหลักประกัน**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง | <input type="checkbox"/> บัญชีเงินฝาก    |
| <input type="checkbox"/> บุคคลค้ำประกัน           | <input type="checkbox"/> ไม่มีหลักประกัน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....              |  |

**ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย “✓” ลงในช่องระดับการตัดสินใจที่ตรงกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาจากเกณฑ์ มีตัวเลือกและตอบได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการตัดสินใจ 5 หมายถึง ให้ความสำคัญมากที่สุด

ระดับการตัดสินใจ 4 หมายถึง ให้ความสำคัญมาก

ระดับการตัดสินใจ 3 หมายถึง ให้ความสำคัญปานกลาง

ระดับการตัดสินใจ 2 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อย

ระดับการตัดสินใจ 1 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ที่	การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	ระดับการตัดสินใจ				
		5	4	3	2	1
<b>1.</b>	<b>ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ</b>					
	1.1 การให้บริการสินเชื่อตรงวัตถุประสงค์ของลูกค้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
	1.2 วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติของลูกค้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
	1.3 ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้.....	.....	.....	.....	.....	.....
	1.4 จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด.....	.....	.....	.....	.....	.....
	1.5 หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน.....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>2.</b>	<b>ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม</b>					
	2.1 อัตราดอกเบี้ยเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น.....	.....	.....	.....	.....	.....
	2.2 ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น.....	.....	.....	.....	.....	.....
	2.3 ดอกเบี้ยผัดนัดเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น.....	.....	.....	.....	.....	.....
	2.4 มีอัตราดอกเบี้ยให้เลือกได้หลายทางเลือก.....	.....	.....	.....	.....	.....
	2.5 ได้รับสิทธิพิเศษในเรื่องดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ.....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>3.</b>	<b>ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ</b>					
	3.1 การขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้บ้าน หรือใกล้ที่ทำงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
	3.2 การขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้หลักทรัพย์ค้ำประกัน.....	.....	.....	.....	.....	.....
	3.3 การขอสินเชื่อของธนาคารตามห้างสรรพสินค้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
	3.4 การขอสินเชื่อในงานมหกรรมต่างๆ ของธนาคาร.....	.....	.....	.....	.....	.....
	3.5 การขอสินเชื่อกับสาขาที่มีผู้แนะนำมาหรือรู้จักกับพนักงาน..	.....	.....	.....	.....	.....

ที่	การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	ระดับการตัดสินใจ				
		5	4	3	2	1
4.	<b>ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ</b>					
	4.1 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านสินเชื่อผ่านสื่อต่าง ๆ .....	.....	.....	.....	.....	.....
	4.2 มีการให้สินเชื่อดอกเบี้ยพิเศษกับ โครงการกู้ซื้อบ้านที่ ธนาคารสนับสนุน.....	.....	.....	.....	.....	.....
	4.3 การได้รับสิทธิพิเศษเรื่องดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม ในงาน มหกรรมซื้อขายบ้านและที่ดินของธนาคาร .....	.....	.....	.....	.....	.....
	4.4 การได้รับของขวัญ/ของรางวัล ในการขอสินเชื่อ.....	.....	.....	.....	.....	.....
4.5 การนำดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อ ไปลดหย่อนภาษีเงินได้	.....	.....	.....	.....	.....	
5.	<b>ด้านพนักงานผู้ให้บริการ</b>					
	5.1 พนักงานมีความรู้ สามารถอธิบายเรื่องสินเชื่อ ได้ชัดเจน และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี.....	.....	.....	.....	.....	.....
	5.2 พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการด้านสินเชื่อ.....	.....	.....	.....	.....	.....
	5.3 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเองกับลูกค้าสินเชื่อ....	.....	.....	.....	.....	.....
	5.4 พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย นำเชื่อถือ.....	.....	.....	.....	.....	.....
5.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ.....	.....	.....	.....	.....	.....	
6.	<b>ด้านอาคารสถานที่</b>					
	6.1 ที่ทำการสาขาของธนาคาร สะอาด และมีระเบียบ.....	.....	.....	.....	.....	.....
	6.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องทำน้ำเย็น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และวารสาร เป็นต้น.....	.....	.....	.....	.....	.....
	6.3 มีสถานที่เพียงพอที่จะสามารถรองรับลูกค้าสินเชื่อได้.....	.....	.....	.....	.....	.....
	6.4 มีที่จอดรถเพียงพอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
6.5 มีการจัดสวนภายในและภายนอกสำนักงาน ให้ดูสวยงาม.....	.....	.....	.....	.....	.....	
7.	<b>ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ</b>					
	7.1 ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ.....	.....	.....	.....	.....	.....
	7.2 เอกสารการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน.....	.....	.....	.....	.....	.....
	7.3 จำนวนพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการเพียงพอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
	7.4 ระยะเวลาในการขอสินเชื่อ.....	.....	.....	.....	.....	.....
7.5 มีบอร์ดแสดงขั้นตอน รายละเอียดเอกสาร และระยะเวลา ดำเนินการขอสินเชื่อไว้ชัดเจน.....	.....	.....	.....	.....	.....	

## ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 4.1 ความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

### 4.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

---