



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบัตรเครดิตของลูกค้า

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิจัย ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามจากความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเช่าบัตรเครดิต
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสินเชื่อบัตรเครดิต
- ตอนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ
- ตอนที่ 5 การเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดหรือเติมข้อความให้สมบูรณ์หรือข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 25 ปี - 35 ปี
 3) 36 ปี - 45 ปี 4) มากกว่า 45 ปี

3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หม้าย, หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา / ปวช.
 3) อนุปริญญา / ปวส. 4) ปริญญาตรี
 5) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- 1) รับจ้างทั่วไป 2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 3) พนักงานบริษัท 4) ธุรกิจส่วนตัว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

127

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 15,000 - 25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 25,001 - 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 35,001 - 45,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) มากกว่า 45,000 บาท | |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน หรือข้อเท็จจริงมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

1. ยี่ห้อของรถยนต์

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) TOYOTA | <input type="checkbox"/> 2) HONDA |
| <input type="checkbox"/> 3) NISSAN | <input type="checkbox"/> 4) MISUBISHI |
| <input type="checkbox"/> 5) FORD | <input type="checkbox"/> 6) MASDA |
| <input type="checkbox"/> 7) CHAROLET | <input type="checkbox"/> 8) ISUZU |

2. ขนาดของเครื่องยนต์

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) 1200cc | <input type="checkbox"/> 2) 1500cc |
| <input type="checkbox"/> 3) 2500cc | <input type="checkbox"/> 4) 3000cc |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ ระบุ..... | |

3. สีของรถยนต์

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) บอรั้นเงิน | <input type="checkbox"/> 2) เทาดำ |
| <input type="checkbox"/> 3) ดำ | <input type="checkbox"/> 4) น้ำเงิน |
| <input type="checkbox"/> 5) ขาว | <input type="checkbox"/> 6) แดง |
| <input type="checkbox"/> 7) ทอง | <input type="checkbox"/> 8) อื่น ๆ ระบุ..... |

4. ประเภทของรถยนต์

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) รถกระบะบรรทุก | <input type="checkbox"/> 2) รถกระบะบรรทุกส่วนบุคคล |
| <input type="checkbox"/> 3) รถเก๋งสองตอนท้ายบรรทุก | <input type="checkbox"/> 4) รถนั่งส่วนบุคคลไม่เกิน7 ที่นั่ง |
| <input type="checkbox"/> 5) รถนั่งส่วนบุคคลเกิน7 ที่นั่ง | |

5. ประเภทเชื้อเพลิงที่ใช้

- | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) ดีเซล | <input type="checkbox"/> 2) เบนซิน91 | <input type="checkbox"/> 3) เบนซิน95 |
| <input type="checkbox"/> 4) เบนซินE10 | <input type="checkbox"/> 5) เบนซินE20 | |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของธนาคาร					
1.1 ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของธนาคาร					
1.2 ส่วนร่วมและช่วยเหลือในกิจกรรมต่างๆ ของสังคม					
1.3 ความทันสมัยในเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อให้บริการ					
1.4 เป็นที่รู้จักและยอมรับ					
1.5 ในการซื้อขายโรงงานให้ความสำคัญในเรื่องการทำสัญญาซื้อขาย					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 การขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้บ้านใกล้ที่ทำงาน					
2.2 การขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้หลักทรัพย์ค้าประกัน					
2.3 ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต					
2.4 ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยที่มารับบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ด้านบุคลากรของธนาคาร					
3.1 ความใส่ใจของพนักงาน					
3.2 ความสามารถในการแก้ปัญหา					
3.3 ความรู้ความสามารถ					
3.4 หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส					
4. ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร					
4.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ					
4.2 ความปลอดภัย เชื่อถือได้ และความถูกต้อง					
4.3 แบบฟอร์มธุรกรรมต่าง ๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย					
4.4 การให้บริการโดยเรียงลำดับลูกค้าผู้ให้บริการ					
5. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ					
5.1 การให้บริการสินเชื่อตรงวัตถุประสงค์ของลูกค้า					
5.2 วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติของลูกค้า					
5.3 ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้					
5.4 จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด					
5.5 หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง ระดับการตัดสินใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการตัดสินใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับการตัดสินใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการตัดสินใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย					
1.1 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง					
1.2 ค่าธรรมเนียมที่ยกเว้นหรือเรียกเก็บในการใช้บริการ					
1.3 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้เลือกได้หลายทาง					
1.4 อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
1.5 ได้รับสิทธิพิเศษในเรื่องดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ					
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ					
2.1 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านสินเชื่อผ่านสื่อต่างๆ					
2.2 มีการให้สินเชื่อดอกเบี้ยพิเศษกับโครงการกู้ซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน					
2.3 การได้รับสิทธิพิเศษเรื่องดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมในงน มหกรรมซื้อขายบ้านและที่ดินของธนาคาร					
2.4 การได้รับของขวัญ/ของรางวัล ในการขอสินเชื่อ					
2.5 การนำดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อไปลดหย่อนภาษีเงินได้					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ระดับการตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ					
3.1 ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ					
3.2 เอกสารการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3.3 จำนวนพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการเพียงพอ					
3.4 ระยะเวลาในการขอสินเชื่อ					
3.5 มีบอร์ดแสดงขั้นตอน รายละเอียดเอกสารและระยะเวลาดำเนินการขอสินเชื่อไว้ชัดเจน					
4. ด้านอาคารสถานที่					
4.1 ที่ทำการสาขาของธนาคาร สะอาด และมีระเบียบ					
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องทำน้ำเย็น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และวารสาร เป็นต้น					
4.3 มีสถานที่เพียงพอที่จะสามารถรองรับลูกค้าสินเชื่อได้					
4.4 มีที่จอดรถเพียงพอ					
4.5 มีการจัดสวนภายในและภายนอกสำนักงานให้ดูสวยงาม					
5. ด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง					
5.1 พนักงานธนาคารมีความรวดเร็วในการให้บริการ					
5.2 พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความถูกต้อง					
5.3 พนักงานธนาคารสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ปัญหาทางธุรกรรมทางการเงินได้					
5.4 ธนาคารมีการให้บริการที่ทันสมัย					
5.5 ธนาคารมีระบบการต่อแถวเข้าคิวรอรับบริการ					

ตอนที่ 5 การเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....