

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของ  
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**คำชี้แจง** แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารชนชาติ
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้าธนาคารชนชาติ
- ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน
- ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารชนชาติ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. 20 - 30 ปี  2. 31 - 40 ปี  
 3. 41 - 50 ปี  4. 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน  
 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  4. นักเรียน/นักศึกษา  
 5. อื่น ๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษา/ปวช.  
 3. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า  4. ปริญญาตรีขึ้นไป

## 5. สถานภาพสมรส

1. โสด  2. สมรส
3. หม้าย /หย่าร้าง

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท  2. 10,001 - 20,000 บาท
3. 20,001 - 30,000 บาท  4. 30,000 บาทขึ้นไป

**ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้าธนาคารชนชาติ**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

## 1. บริษัทสินเชื่อรถยนต์ที่เคยใช้บริการ

1. บมจ.ธนาคารชนชาติ  2. บจก. กสิกร ลิสซิ่ง
3. บมจ. ธนาคารทีสโก้  4. บจก. จีอีแคปิตอล ออโต้ลิส
5. บมจ. เงินทุนสินอุตสาหกรรม  6. บมจ. ไทยพาณิชย์ลิสซิ่ง
7. บจก. โตโยต้าลิสซิ่ง  8. บมจ.อยุธยาแคปิตอล ออโต้ลิส
9. บจก. อีซูซูลิสซิ่ง  10. บมจ. ธนาคารเกียรตินาคิน
11. บจก. ฮอนด้าลิสซิ่ง  12. อื่น ๆ

## 2. ยี่ห้อรถยนต์ที่นำมาใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน

1. เบนซ์  2. บีเอ็มดับเบิลยู
3. โตโยต้า  4. ฮอนด้า
5. อีซูซุ  6. นิสสัน
7. มิตรubishi  12. อื่น ๆ

## 3. การหาข้อมูลก่อนการให้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน

1. ไม่มีการหาข้อมูลเลย  2. มีการหาข้อมูลบ้าง
3. มีการหาข้อมูลอย่างละเอียด

## 4. สิ่งที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน

1. บุคคลใกล้ชิด (เพื่อน/ครอบครัว)  2. ชื่อเสียงของบริษัท
3. การโฆษณาทางวิทยุ  4. พนักงานของบริษัท
5. หนังสือพิมพ์  6. โบปลิวแผ่นพับ

## 5. เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินกับธนาคารขนาด

- 1. เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว
- 2. ความน่าเชื่อถือของธนาคาร
- 3. ความสะดวกในการมาใช้บริการ
- 4. อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทอื่น ๆ
- 5. ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อต่ำ
- 6. ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก
- 7. มีสถานที่ที่สะดวกในการติดต่อทำให้การส่งชำระกู้ทำได้ง่าย
- 8. การให้บริการของพนักงาน
- 9. มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ
- 10. อื่น ๆ

## 6. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน

- 1. ไม่เกิน 100,000 บาท
- 2. 100,001 - 200,000 บาท
- 3. 200,001 - 400,000 บาท
- 4. 400,001 - 600,000 บาท
- 5. ตั้งแต่ 600,001 บาท ขึ้นไป

## 7. งวดการชำระเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อรถแลกเงิน

- 1. 12 งวด
- 2. 24 งวด
- 3. 36 งวด
- 4. 48 งวด
- 5. 60 งวด
- 6. 72 งวด

**ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน**

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ตรงกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้มีดังนี้คือ

- 5 = ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
- 4 = ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก
- 3 = ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
- 2 = ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
- 1 = ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร</b>					
1.1 ชื่อเสียงของผู้บริหารดี น่าเชื่อถือ					
1.2 ความมั่นคงของธนาคาร					
1.3 มีการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ					
1.4 การมีส่วนร่วมกับสังคม					
1.5 การต้อนรับของพนักงาน					
<b>2. ด้านการให้บริการ</b>					
2.1 ความสะดวก/รวดเร็ว					
2.2 มีสาขาที่ให้บริการมากมาย					
2.3 มีเทคโนโลยีในการให้บริการทันสมัย					
2.4 การพนักงานแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อรถแลกเงินได้ชัดเจน					
2.5 มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ได้มาตรฐาน					
<b>3. ด้านทำเลที่ตั้ง และการอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน					
3.2 สถานที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ					
3.3 สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ					
3.4 มีที่นั่งรอเพียงพอ					
3.5 มีป้ายบอกการทำธุรกรรมแต่ละหน้าที่ชัดเจน					
<b>4. ด้านการอนุมัติสินเชื่อ</b>					
4.1 อัตราดอกเบี้ยต่ำ					
4.2 ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล					
4.3 ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา					
4.4 วงเงินอนุมัติสูงสุดร้อยละ 100 ของราคากลาง					
4.5 ไม่มีผู้ค้ำประกันกรณีขอไม่เกินร้อยละ 60 ของราคากลาง					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบริการรถแลกเงิน (ต่อ)	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
<b>5. ด้านส่งเสริมการตลาด</b>					
5.1 การประชาสัมพันธ์ผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์					
5.2 การติดป้ายโฆษณาหน้าอาคารสำนักงาน					
5.3 มีการส่งเสริมการตลาด เช่น แจก แกรมการชิงโชคกับโครงการผ่อนรถ					
5.4 เปิดบูธบริการในองค์กรบริษัทเอกชนและหน่วยงานของภาครัฐ					
5.5 เชิญชวนลูกค้าที่ผ่อนชำระหนี้ได้เงื่อนไขธนาคารอนุมัติสินเชื่อให้ต่อและสมนาคุณ โดยมอบของรางวัลให้เป็นธนาคารเช็ค					
<b>6. ด้านบุคลากร</b>					
6.1 พนักงานมีความสุขภาพและอรรถาษัยดี					
6.2 พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้น					
6.3 พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ					
6.4 พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้					
6.5 พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง					

#### **ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

##### 4.1 ความคิดเห็น

.....  
.....

##### 4.2 ข้อเสนอแนะ

.....  
.....

**ขอขอบพระคุณเป็นอย่างมาก ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้**