



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง** ทักษะคติของลูกค้าที่มีต่อบริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

**วัตถุประสงค์** เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาโทสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คำตอบของท่านจะไม่มีข้อใดถูกหรือผิด หรือกระทบต่อตัวของท่านใดๆ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ซึ่งจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 20 ปี

2. 20 – 30 ปี

3. 31 – 40 ปี

4. 41 – 50 ปี

5. 51 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษา

1. ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.

2. ม.6 หรือเทียบเท่า

3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

3. เกษตรกร

4. รับจ้างทั่วไป

5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

1. น้อยกว่า 10,000 บาท

2. 10,000 – 20,000 บาท

3. 20,001 – 30,000 บาท

4. 30,001 – 40,000 บาท

5. มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป

6. ท่านใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1.ฝาก – ถอน โอนเงิน                       | <input type="checkbox"/> 2.ชำระค่าสาธารณูปโภค |
| <input type="checkbox"/> 3.สินเชื่อบริการ (เงินกู้ยืม, บัตรเครดิต) | <input type="checkbox"/> 4.ประกันภัย          |
| <input type="checkbox"/> 5.ซื้อหุ้น, กองทุน                        | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ .....       |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของของลูกค้าต่อบริการเคทีบีเอสซึ่ง ผ่านธนาคารกรุงไทย สาขา  
ไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

1. ท่านทราบหรือไม่ว่าปัจจุบันธนาคารกรุงไทย ให้บริการเช่าซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ่านธนาคารหรือ  
เรียกว่าบริการเคทีบีเอสซึ่ง

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ทราบ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่ทราบ(ข้ามไปส่วนที่ 3) |
|----------------------------------|--|

2. ท่านทราบหรือไม่ว่าผลิตภัณฑ์เคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย มีผลิตภัณฑ์ประเภทใดบ้าง  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รถยนต์  | <input type="checkbox"/> 2. รถจักรยานยนต์            |
| <input type="checkbox"/> 3. เครื่องใช้ไฟฟ้า ได้แก่ โทรทัศน์ เครื่องเสียง เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น | <input type="checkbox"/> 4. คอมพิวเตอร์              |
| <input type="checkbox"/> 5. โทรศัพท์มือถือ  | <input type="checkbox"/> 6. กล้องวิดีโอ/กล้องถ่ายรูป |
| <input type="checkbox"/> 7. เครื่องออกกำลังกาย  | <input type="checkbox"/> 8. เครื่องใช้ในห้องครัว     |
| <input type="checkbox"/> 9. เฟอร์นิเจอร์  | <input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ.....              |

3. ท่านรู้จักผลิตภัณฑ์เคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานธนาคารแนะนำ | <input type="checkbox"/> 3. ศึกษาด้วยตนเอง |
| <input type="checkbox"/> 4. เว็บไซต์ของธนาคาร    | <input type="checkbox"/> 5. โทรทัศน์           | <input type="checkbox"/> 6. วิทยู          |
| <input type="checkbox"/> 7. หนังสือพิมพ์         | <input type="checkbox"/> 8. นิตยสาร            | <input type="checkbox"/> 9. แผ่นพับ/ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ.....          |  |  |

4.ท่านทราบหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการให้บริการของเคทีบีเอสซึ่งระดับใด

- |                                      |                                       |                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.มากที่สุด | <input type="checkbox"/> 2.มาก        | <input type="checkbox"/> 3.ปานกลาง |
| <input type="checkbox"/> 4.น้อย      | <input type="checkbox"/> 5.น้อยที่สุด |                                    |

5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่งเหล่านี้หรือไม่

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการเคทีบีลิสซิ่ง	ทราบ	ไม่ทราบ
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</b>		
1.1 บริการเคทีบีลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ		
1.2 สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศแม้จะไม่ใช้สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่		
<b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>		
2.1 อัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า		
<b>3. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ</b>		
3.1 ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์สอบถามกับพนักงานที่ธนาคารได้		
3.2 สามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดสินค้าได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่างๆ และจุดรับชำระค่าบริการ Pay Point เช่น ไปรษณีย์ เซเว่นอีเลฟเว่น		
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>		
4.1 มีการลงในสื่อโฆษณาโทรทัศน์ ทุกช่องสถานีโทรทัศน์อย่างทั่วถึง		
4.2 มีการลงในสื่อโฆษณาผ่านยูทิวบีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย อย่างสม่ำเสมอ		
4.3 เอกสารแผ่นพับโฆษณามีความน่าสนใจ		
4.4 มีการลงในสื่อโฆษณาผ่านเว็บไซต์ของกรุงไทย		
<b>5. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ</b>		
5.1 มีมุมแนะนำสินค้าของเคทีบีลิสซิ่งภายในธนาคาร		
<b>6. ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>		
6.1 พิจารณาการอนุมัติเฉพาะผู้ที่มีบัญชีออมทรัพย์ ของธนาคารกรุงไทย		
6.2 ใช้ระยะเวลาพิจารณาการอนุมัติภายใน 1 วัน		
6.3 วิธีการและขั้นตอนการขอซื้อสินค้า ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้ำประกันในการซื้อสินค้า		
6.4 มีบริการหักชำระสินค้าค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์		
6.5 ผ่อนชำระสินค้าค่างวดผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม		

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการเคทีบีลีซซิ่งของธนาคารกรุงไทย

บริการเคทีบีลีซซิ่ง(KTB Leasing) หมายถึง บริการด้านธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับการให้บริการด้านการซื้อสินค้าและการรับชำระค่าสินค้าในรูปแบบการผ่อนชำระค่าสินค้านำรายเดือน โดยผ่านการตัดบัญชีอัตโนมัติของลูกค้าธนาคารกรุงไทย

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความคิดเห็นต่อบริการเคทีบีลีซซิ่ง ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย มากที่สุด	ไม่ทราบ
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</b>						
1.1 สินค้าเคทีบีลีซซิ่งมีสินค้าหลากหลายมากกว่า คู่แข่งชั้น ได้แก่ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เครื่องใช้ ไฟฟ้า โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ เครื่องครัว ฯลฯ						
1.2 สินค้าและบริการที่ร่วมโครงการเคทีบีลีซซิ่งมี คุณภาพที่ได้มาตรฐาน						
1.3 คราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียงและมีความนิยมต่อ สาธารณชน ได้แก่ โต๊ะโต๊ะ ฮอนด้า โนเกีย						
1.4 สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติ อย่างชัดเจนในใบแสดงรายการสินค้า						
<b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>						
2.1 มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อน ชำระอย่างชัดเจนของสินค้าแต่ละประเภท						
2.2 สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งชั้นร้านค้าทั่วไป						
2.3 อัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่า เมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้นต่าง ๆ ที่ให้บริการประเภทลีซซิ่ง						
<b>3. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ</b>						
3.1 สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ						
3.2 มีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ						
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>						
4.1 มีการส่งเสริมการใช้บริการ โดยการจัดโปรโมชั่น พิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน						
4.2 มีบริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษาของเคทีบีลีซซิ่ง						

ความคิดเห็นต่อบริการเคทีบีเอสซึ่ง ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ	ระดับความรู้สึก					
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย มากที่สุด	ไม่ทราบ
<b>5. ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ</b>						
5.1 พนักงานธนาคาร มีความสุภาพและอัธยาศัยดี						
5.2 พนักงานธนาคาร กระตือรือร้นที่จะให้บริการ						
5.3 พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง						
5.4 พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค						
<b>6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ</b>						
6.1 บรรยากาศภายในธนาคาร มีความสวยงาม สะอาด ปลอดโปร่ง ไม่คับแคบเกินไป						
6.2 มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ						
6.3 ที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ให้อ่าน						
6.4 การรักษาความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ						
6.5 ความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ						
<b>7. ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>						
7.1 สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และซับซ้อนเกินไป						
7.2 ใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน						
7.3 มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชี เงินฝากออมทรัพย์						
7.4 สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม						
7.5 เคทีบีเอสซึ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ						

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ของเคทีบีเอสซี**

1. ท่านเคยใช้บริการเคทีบีเอสซีของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือไม่

1. เคย  2. ไม่เคย (ไปข้อ 4)

2. ท่านซื้อสินค้าประเภทใดของบริการเคทีบีเอสซี ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1. รถยนต์  
 2. รถจักรยานยนต์  
 3. เครื่องใช้ไฟฟ้า ได้แก่ โทรทัศน์ เครื่องเสียง เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น  
 4. คอมพิวเตอร์  
 5. โทรศัพท์มือถือ  
 6. กล้องวิดีโอ/กล้องถ่ายรูป  
 7. เครื่องออกกำลังกาย  
 8. เครื่องใช้ในห้องครัว  
 9. เฟอร์นิเจอร์  
 10. อื่นๆ.....

3. ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการเคทีบีเอสซีของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1. ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติล่าช้า ขั้นตอนซับซ้อน  
 2. สินค้าส่งล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา  
 3. สินค้าไม่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้เสียหายชำรุดง่าย  
 4. สินค้าบางรายการต้องไปรับเอง ไม่จัดส่งถึงที่อยู่ลูกค้า  
 5. อื่นๆ ระบุ.....  
 6. ไม่พบปัญหา

4. ปัจจุบันท่านใช้บริการสินเชื่อของบริษัทหรือสถาบันการเงินใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(หากเคยใช้บริการสินเชื่อ ไปข้อ 6)

1. บริษัท จีอี แคปปิตอล สินเชื่อ จำกัด (มหาชน)  
 2. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)  
 3. บริษัท โตโยต้าสินเชื่อ  
 4. บริษัท วชิระออดิโอสแควรี่ จำกัด  
 5. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

6. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
7. อื่นๆ ระบุ.....
8. ไม่เคยใช้
5. สาเหตุที่ท่านไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
1. ไม่ทราบเกี่ยวกับการบริการ  2. ไม่สะดวก
3. สินค้าไม่เป็นที่น่าสนใจ  4. ไม่ใช้บริการกรุงไทย
5. ไม่ชอบลักษณะขั้นตอนการให้บริการ ยุ่งยากซับซ้อน
6. อื่นๆ.....
6. ในอนาคตท่านจะใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือไม่
1. ใช่  2. ไม่ใช่ (ไปข้อ8)
3. ไม่แน่ใจ
7. สาเหตุที่จะใช้ผลิตภัณฑ์เคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย เพราะอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ความสะดวกในการมาใช้บริการ  2. เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว
3. ผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการ  4. ความน่าเชื่อถือของธนาคาร
5. ความน่าเชื่อถือหรือยอมรับในผลิตภัณฑ์  6. ราคาของผลิตภัณฑ์
7. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ  8. มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย
9. อื่นๆ ระบุ.....
8. ท่านคิดว่าจะแนะนำคนรู้จักมาใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือไม่
1. แนะนำ  2. ไม่แนะนำ
3. ยังไม่ตัดสินใจ

ส่วนที่ 5 ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการให้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นายสมโภช ใจसार
วัน เดือน ปีเกิด	2 เมษายน 2525
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย ลำปาง ปีการศึกษา 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์ทำงาน	2547 เจ้าหน้าที่การตลาด ฝ่ายพัฒนาธุรกิจหลักทรัพย์ 1 บริษัท หลักทรัพย์กิมเอ็ง จำกัด (มหาชน) 2550 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าระดับ 1 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จ.เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved