



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

### ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นตามรายละเอียดที่ปรากฏในแบบสอบถาม คำตอบที่ได้จะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามตามความเป็นจริงและขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

ศนิชา งามศักดิ์

ผู้วิจัย

#### แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่2 ข้อมูลการใช้บริการบัตรเดบิต
- ส่วนที่3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารทหารไทย
- ส่วนที่4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดตอบคำถามโดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

#### ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  
( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพ  
( ) โสด ( ) สมรส  
( ) หย่า ( ) หม้าย

4. อาชีพ

- ( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
( ) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ( ) รับจ้าง/พนักงานบริษัท  
( ) เกษตรกร ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ระดับการศึกษา

- ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา  
( ) อนุปริญญา ( ) ปริญญาตรี  
( ) สูงกว่าปริญญาตรี ( ) ไม่ได้รับการศึกษา

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 5,001 – 10,000 บาท  
( ) 10,001 – 15,000 บาท ( ) 15,001 – 20,000 บาท  
( ) 20,001 – 25,000 บาท ( ) 25,001 บาทขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการบัตรเดบิต**

7. ปัจจุบันท่านถือครองบัตรเดบิตกับธนาคารใดบ้าง

- ( ) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน.....บัตร  
( ) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน.....บัตร  
( ) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน.....บัตร  
( ) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน.....บัตร  
( ) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน.....บัตร  
( ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน.....บัตร  
( ) ธนาคารออมสิน จำนวน.....บัตร  
( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....จำนวน.....บัตร

8. ปัจจุบันท่านถือครองบัตรทางการเงินของธนาคารทหารไทยชนิดใดบ้าง

- ( ) บัตร ATM ( ) บัตรเครดิต TMB VISA CARD  
( ) บัตรเครดิต MASTER CARD ( ) บัตรเครดิต TMB TOP BRASS CARD  
( ) บัตรเครดิต CORPORATE CARD ( ) บัตรเครดิต FLEET CARD  
( ) บัตรเดบิต TMB UNIVERSAL SHOPPING CARD

9. บัตรเดบิตที่ท่านถือครองมีไว้ใช้ประโยชน์ในด้านใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) เบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM ( ) ซื้อสินค้าและบริการ  
( ) โอนเงิน ( ) ตรวจสอบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร  
( ) ชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านใช้บริการบัตรเดบิตในสถานที่แห่งใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) เครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์ ( ) ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต  
( ) ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรเดบิต ( ) มินิมาร์ท/ร้านสะดวกซื้อ  
( ) ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ( ) ท่าอากาศยาน/สถานีขนส่ง/สถานีรถไฟ  
( ) สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ( ) โรงแรม/รีสอร์ท/แหล่งท่องเที่ยว  
( ) โรงภาพยนตร์/สถานบันเทิง ( ) โรงพยาบาล  
( ) หน่วยงานที่รับชำระค่าสาธารณูปโภค ( ) ร้านค้าในต่างประเทศ  
( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ท่านเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารทหารไทยมากกว่าบัตรเดบิตของธนาคารอื่น

- ( ) ด้านต้นทุน (เช่น ค่าธรรมเนียมการทำบัตรและการให้บริการมีราคาถูก)  
( ) ด้านการตลาด (เช่น มีโปรโมชันมากมาย, มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ)  
( ) ด้านความสะดวก (เช่น จำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการ, มีความรวดเร็วในการถอนเงิน, มีจุดบริการหลายแห่ง, ใช้จ่ายชำระทำได้คล่องเหมือนเงินสด)  
( ) ด้านความปลอดภัย (เช่น สถานที่ตั้งของเครื่องเอทีเอ็มมีความปลอดภัยและแสงสว่างเพียงพอ, ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมาก)  
( ) ด้านอื่นๆ (เช่น ความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร, บัตรมีสีทันสมัยสวยงาม กระดาษดีพกพาได้สะดวก, รสนิยม, นโยบายของรัฐบาล)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารทหารไทย

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านต้นทุน</b>					
1. ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรมีราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น					
2. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมีราคาถูก					
<b>ปัจจัยด้านการตลาด</b>					
1. มีโปรโมชั่นต่าง ๆ เช่น รายการ TMB BONUS PLUS สะสมแต้มแลกของรางวัล ,ได้รับส่วนลดจากร้านค้ามากกว่า 300 แห่งทั่วประเทศ, สามารถใช้ถอนเงินและชำระค่าสินค้า/บริการ ด้วยวงเงินรวมสูงสุดวันละ 100,000 บาท/บัตร					
2. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ					
<b>ปัจจัยด้านความสะดวก</b>					
✓ 1. จำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการ					
✓ 2. มีความรวดเร็วในการถอนเงิน					
✓ 3. การมีเครือข่ายร่วมกับต่างธนาคาร					
✓ 4. ใช้จ่ายกระทำได้คล่องเหมือนกับใช้เงินสด					
✓ 5. มีจุดบริการตามเครื่องหมาย Visa Electron กระจายอยู่ตามสถานที่ต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก					
✓ 6. ขั้นตอนการใช้บริการบัตรไม่ยุ่งยาก (ใช้กับเครื่องรูดบัตรEDC)					
<b>ปัจจัยด้านความปลอดภัย</b>					
✓ 1. สถานที่ตั้งของตู้เอทีเอ็มมีความปลอดภัยและแสงสว่างเพียงพอ					
✓ 2. ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมาก					

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านอื่น ๆ</b>					
✓ 1. ความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร					
✓ 2. บัตรมีสีทันสมัยสวยงาม กะทัดรัด พกพาได้สะดวก					
✓ 3. รสนิยม					
4. นโยบายของรัฐบาล					

#### ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

(โปรดเรียงลำดับความสำคัญ โดย อันดับ1 สำคัญมากที่สุด ไปจนถึงอันดับ7 สำคัญน้อยที่สุด)

- ( ) การสมัครใช้บริการมีความยุ่งยาก
- ( ) อัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีสูงเกินไป
- ( ) จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม ไม่เพียงพอหรือขัดข้องบ่อยครั้ง
- ( ) ร้านค้าที่ให้บริการบัตรเดบิตมีจำนวนจำกัด
- ( ) ความไม่เข้าใจขั้นตอนในการทำรายการของลูกค้า
- ( ) มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการ โอนหรือเบิกถอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
- ( ) การให้บริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเดบิต

**\*\*ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ\*\***

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นางสาวศนิชา งามศักดิ์  
 วัน เดือน ปีเกิด 6 กันยายน 2523  
 ที่อยู่ปัจจุบัน 41/2 ถนนลำพูน-ป่าซาง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน  
 ประวัติการศึกษา พ.ศ.2539-2541 มัธยมศึกษาปีที่ 4-5 โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย เชียงใหม่  
 พ.ศ.2541-2542 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนจักรคำคณาทร ลำพูน  
 พ.ศ.2542-2546 ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์  
 สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved