



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

### แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้านักการไทยพาณิชย์ จำกัด  
(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้านักการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นตามรายละเอียดที่ปรากฏในแบบสอบถาม คำตอบที่ได้จะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามตามความเป็นจริงและขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

อรทัย จงประเสริฐ  
ผู้วิจัย

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์
- ส่วนที่ 4 ปัญหาด้านการใช้บัตรเดบิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยกาเครื่องหมาย ✓ ลง ( ) ที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

- ( ) ไม่เกิน 20 ปี ( ) 21 - 30 ปี  
( ) 31 - 40 ปี ( ) 41 - 50 ปี  
( ) มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพ

- ( ) โสด ( ) สมรส  
( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

4. อาชีพ

- ( ) ข้าราชการ ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) ธุรกิจส่วนตัว ( ) พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) นักเรียน / นักศึกษา ( ) เกษตรกร  
( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

5. ระดับการศึกษา

- ( ) ประถมศึกษา ( ) อนุปริญญา  
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี  
( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 10,001 - 20,000 บาท  
( ) 20,001 - 30,000 บาท ( ) 30,001 - 40,000 บาท  
( ) 40,001 - 50,000 บาท ( ) มากกว่า 50,000 บาท

7. ท่านเป็นลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ มานานเท่าใด

- ( ) ไม่เกิน 1 ปี ( ) 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี  
( ) 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ( ) มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

8. ท่านใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ประเภทใดบ้าง นอกเหนือจากบัตรเครดิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เงินฝาก                     | <input type="checkbox"/> สินเชื่อ                                  |
| <input type="checkbox"/> ปรึวรรตเงินตราต่างประเทศ    | <input checked="" type="checkbox"/> บัตรเครดิต                     |
| <input type="checkbox"/> ด้านประกันชีวิตและประกันภัย | <input type="checkbox"/> การโอนเงิน                                |
| <input type="checkbox"/> การลงทุนทางการเงิน          | <input type="checkbox"/> บริการอื่นๆ(เช่น ตั๋วนิรภัย, เช็คของขวัญ) |

9. ท่านมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารประเภทใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> บัญชีออมทรัพย์ | <input type="checkbox"/> บัญชีเดินสะพัด  |
| <input type="checkbox"/> บัญชีฝากประจำ  | <input type="checkbox"/> บัญชีฝากระยะยาว |

10. ท่านมีเงินฝากทั้งหมดประมาณเท่าใด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 50,000 บาท    | <input type="checkbox"/> 50,001 – 200,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 200,001 – 350,000 บาท | <input type="checkbox"/> 350,000 – 500,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 500,001 - 650,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 650,000 บาท   |

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

1. จำนวนบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ที่ท่านถือครองอยู่ในปัจจุบัน

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 บัตร | <input type="checkbox"/> 2 บัตร         |
| <input type="checkbox"/> 3 บัตร | <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 บัตร |

2. จำนวนเงินเฉลี่ยต่ำครั้งในการใช้บริการบัตรเครดิต

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 5,001 - 10,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 10,001 - 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 - 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 200,000 บาท |  |

3. บัตรเดบิตที่ท่านถือครองใช้ประโยชน์ในด้านใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> เบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM | <input type="checkbox"/> ชื้อสินค้าและบริการ          |
| <input type="checkbox"/> โอนเงิน                     | <input type="checkbox"/> ตรวจสอบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> ชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ     | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....        |

4. ท่านใช้บริการบัตรเครดิตในสถานที่แห่งใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ธนาคารพาณิชย์ ( ) ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต
- ( ) ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต ( ) มินิมาร์ท/ร้านสะดวกซื้อ
- ( ) ร้านอาหาร-ภัตตาคาร ( ) ท่าอากาศยาน/สถานีขนส่ง/สถานีรถไฟ
- ( ) สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ( ) โรงแรม/รีสอร์ท/แหล่งท่องเที่ยว
- ( ) สถาบันเทিং ( ) โรงพยาบาล
- ( ) หน่วยงานที่รับชำระค่าสาธารณูปโภค ( ) ร้านค้าในต่างประเทศ
- ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. ความถี่ในการใช้บริการผ่านบัตรเครดิต
- ( ) ทุกวัน ( ) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- ( ) สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ( ) เดือนละ 1 ครั้ง
- ( ) 2 – 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง ( ) อื่นๆ.....
6. ท่านนิยมมาใช้บริการบัตรเครดิตวันใด
- ( ) วันจันทร์-พุธ ( ) วันพฤหัสบดี-ศุกร์
- ( ) วันเสาร์-อาทิตย์ ( ) วันหยุดนักขัตฤกษ์
- ( ) วันสิ้นเดือนหรือต้นเดือน
7. ผู้ที่แนะนำให้ท่านใช้บริการบัตรเครดิต
- ( ) เพื่อน ( )ญาติ
- ( ) พนักงานธนาคารของธนาคารไทยพาณิชย์ ( ) เพื่อนร่วมงาน
- ( ) อื่นๆ โปรดระบุ..... ( )ตัดสินใจด้วยตนเอง
8. ในการใช้บริการบัตรเครดิต ท่านได้รับทราบข้อมูลมาจากแหล่งใด
- ( ) สื่อด้านโทรทัศน์ ( ) สื่อด้านหนังสือพิมพ์, นิตยสาร
- ( ) สื่อด้านแผ่นพับและโปสเตอร์ ( ) สื่อด้านอิเล็กทรอนิกส์ทางเว็บไซต์,  
ของธนาคารไทยพาณิชย์ มือถือ
9. ความพอใจกับการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์อยู่ในระดับใด
- ( ) พอใจมาก ( ) พอใจปานกลาง
- ( ) พอใจน้อย ( ) ไม่พอใจเลย

10. ท่านอยากแนะนำให้แก่ผู้ใดบ้างในการใช้บริการบัตรเดบิต
- ( ) เพื่อน ( )ญาติ พี่น้อง
- ( )เพื่อนร่วมงาน ( )บุคคลที่รู้จัก
11. ท่านคิดว่าจะถือบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ต่อไปหรือไม่
- ( ) ถือ เป็นเวลา.....ปี ( ) ไม่ถือ เพราะ.....
12. นอกจากบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์แล้ว ท่านถือบัตรเดบิตของธนาคารใดอีกบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ( ) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- ( ) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ( ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ( ) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ( ) ธนาคารอมสิน
- ( ) ธนาคารอื่นๆ (โปรดระบุ).....

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>ปัจจัยด้านบัตรเดบิต</b>			
1. บัตรเดบิตมีคุณสมบัติที่สามารถเบิกถอนได้ทั้งในและต่างประเทศที่มีเครื่องหมาย Cirrus ทั่วโลก			
2. บัตรเดบิตสามารถใช้แทนเงินสดเพื่อซื้อสินค้าและบริการตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Master Card และ Master card Electronic			
3. เบิกได้จำนวนมากถึง 200,000 บาทต่อบัญชี ต่อวัน			
4. เจ้าของบัตรตั้งรหัสเองและเปลี่ยนรหัสได้บ่อยครั้งตามที่ต้องการ			
5. บัตรเดบิตสามารถชำระค่าสินค้าและบริการมากกว่า 100 บริษัทผ่าน LASER ATM จ่ายบิลด้วยบาร์โค้ด			
6. รูปแบบของบัตรมีสีสวยงามและมีความคงทนถาวรใช้ยาวนาน			
7. บัตรเดบิตสามารถทำรายการได้ที่เครื่อง ATM ของทุกธนาคารในเครือข่าย ATM POOL			

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>			
1. ค่าธรรมเนียมแรกเข้าถูก คือราคาเพียง 100 บาท			
2. ค่าธรรมเนียมรายปีได้รับการลดหย่อนจาก 200 บาท เหลือ 100 บาท			
3. ได้รับการยกเว้นค่าทำบัตรเดบิตทั้งแรกเข้าและรายปี (เฉพาะปีแรก)			
4. ค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตร, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการถูกกว่าการใช้บริการบนเครื่องอัตโนมัติของธนาคารหรือเครื่องเอทีเอ็ม			
<b>ปัจจัยด้านการให้บริการ</b>			
1. พนักงานให้บริการในการใช้บัตรเดบิตเป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าทุกคน			
2. ธนาคารไทยพาณิชย์มีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แก้ปัญหาและข้อแนะนำให้ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง เช่นสามารถอายัดบัตรเดบิตได้ทันทีในกรณีหาย			
3. จำนวนพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์มีจำนวนมากพอในการให้บริการแก่ลูกค้า			
4. ธนาคารมีจำนวนตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากเพียงพอต่อการให้บริการถอนเงิน			
<b>ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์</b>			
1. ธนาคารไทยพาณิชย์มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง			
2. มีการประชาสัมพันธ์เจาะเป็นรายกลุ่มลูกค้าของบัตรเดบิต เช่น การเข้าไปชี้แจงตามสถานที่ทำงาน			
3. มีรายการส่งเสริมการขายตลอดเวลา มีของแจก ของแถม จากการทำบัตร เช่น แจกกระเป๋าสตางค์, เครื่องชั่งน้ำหนัก, นาฬิกาข้อมือ, นาฬิกาปลุก			



ปัจจัย	ระดับอิทธิพล		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ</b>			
1. ผู้ใช้บริการมีทัศนคติหรือความชอบในการใช้บัตรเดบิตมากกว่าการถือเงินสด			
2. ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าการถือบริการบัตรเดบิตมีความปลอดภัย			

#### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการบัตรเดบิต

##### 1. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บัตรเดบิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บัตรหาย
- บัตรชำรุดไม่สามารถใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม ได้
- บัตรถูกอายัดโดยไม่ทราบสาเหตุ
- อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีสูง
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

##### 2. ปัญหาของตู้ เอ.ที.เอ็ม ที่ท่านพบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ตู้ยึดบัตรโดยไม่ทราบสาเหตุ
- ตู้ปิดบริการบ่อยครั้ง
- ตู้ชำรุด/เสีย
- ตู้เอทีเอ็ม มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- ทำรายการเสร็จแต่ไม่ได้รับเงิน
- ทำรายการเสร็จแต่ได้รับเงินไม่ครบถ้วน
- อื่น ๆ.....

##### 3. ปัญหาจากร้านค้าสมาชิกรับบัตร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จำนวนร้านค้าน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- พนักงานของร้านค้าไม่มีความชำนาญในการใช้เครื่องรูดบัตร
- คู่สาย โทรศัพท์ สำหรับ LINE เครื่องรูดบัตร ช้ามาก
- อื่น ๆ.....



4. ปัญหาจากการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในการใช้บัตรเดบิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) พนักงานให้บริการไม่ประทับใจ
- ( ) กรณีเกิดปัญหา (เช่น ตัดบัญชีช้า, ตัดบัญชีแต่ไม่ได้เงิน) การขอเงินคืนล่าช้า
- ( ) กรณีถูกยึดบัตรต่างธนาคารจะถูกทำลายบัตรทันที ต้องเสียค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่

6. การส่งเสริมการขาย สินค้า ของแถมน่าจะเป็น

.....  
.....  
.....

7. บริการที่ท่านต้องการให้มีเพิ่มเติมในบัตรเดบิต

.....  
.....  
.....  
.....

8. บริการที่ท่านต้องการให้มีเพิ่มเติมในเครื่องเอ.ที.เอ็ม.

.....  
.....  
.....  
.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางอรทัย จงประเสริฐ
วัน เดือน ปีเกิด	22 พฤษภาคม 2510
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการเงินการและธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ
ประสบการณ์	พ.ศ. 2534 พนักงานชั้นกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงราย พ.ศ. 2540 หัวหน้าธนกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยบ้านดู่ (เชียงราย) พ.ศ. 2542 หัวหน้าธนกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย (เชียงราย) พ.ศ. 2548 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved