



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A001	378	0	5	3.48	1.15
A002	378	0	5	3.61	1.10
A003	378	0	5	3.58	1.15
A004	378	0	5	3.63	1.07
A005	378	0	5	3.50	1.14
A006	378	0	5	3.74	1.09
B001	378	0	5	4.01	.99
B002	378	0	5	3.80	.99
B003	378	0	5	3.80	1.03
B004	378	0	5	3.50	1.08
C001	378	0	5	4.01	.99
C002	378	0	5	3.84	1.04
C003	378	0	5	3.76	1.01
C004	378	0	5	4.07	.93
D001	378	0	5	3.63	1.07
D002	378	0	5	3.31	1.16
D003	378	0	5	3.80	1.03
Valid N (listwise)	378				

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E001	378	0	5	3.92	.96
E002	378	0	5	3.91	.94
F001	378	0	5	3.50	1.08
F002	378	0	5	3.65	.98
G001	378	0	5	3.48	1.15
G002	378	0	5	3.58	1.15
G003	378	0	5	3.77	1.13
H001	378	0	5	3.80	1.09
H002	378	0	5	3.86	1.02
H003	378	0	5	3.60	.97
H004	378	0	5	3.94	.94
I001	378	0	5	3.50	1.06
I002	378	0	5	4.01	.99
I003	378	0	5	3.01	.94
J001	378	0	5	4.23	1.00
J002	378	0	5	4.54	.98
J003	378	0	5	3.59	.94
Valid N (listwise)	378				

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

แบบสอบถาม

การวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้าบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้าบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นตามรายละเอียดที่ปรากฏในแบบสอบถามคำตอบที่ได้จะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด

นางยุภาพร พงษ์คุ้ม

ผู้ศึกษา

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยกาเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 20-30 ปี
<input type="checkbox"/> 31-40 ปี	<input type="checkbox"/> 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส
<input type="checkbox"/> หย่า	<input type="checkbox"/> หม้าย
4. ท่านถือครองบัตรแสดงตนประเภทใด

<input type="checkbox"/> บัตรประจำตัวประชาชน	<input type="checkbox"/> ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว
<input type="checkbox"/> บัตรประจำตัวผู้หลบหนีเข้าเมืองจากพม่า	<input type="checkbox"/> บัตรประจำตัวบุคคลพื้นที่สูง
<input type="checkbox"/> Passport	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. อาชีพ

<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	<input type="checkbox"/> รับจ้าง/พนักงานบริษัท
<input type="checkbox"/> เกษตรกร	<input type="checkbox"/> แม่บ้าน
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
6. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ไม่ได้รับการศึกษา
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001-25,000 บาท	<input type="checkbox"/> 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การให้บริการ	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านรูปแบบและกระบวนการให้บริการ					
1. รูปแบบบัตรสวยงามและสามารถติดรูปเจ้าของได้					
2. ลูกค้ำสามารถกำหนดรหัสส่วนตัว (password) และรรับบัตรได้ทันที					
3. สามารถใช้บริการผ่านระบบ ATMPOOL ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
4. กำหนดวงเงินบัตรผ่านระบบอัตโนมัติ โทร 1333					
5. ไม่ต้องรอคิวปะปนกับการใช้บริการด้านอื่น					
6. อัตราค่าธรรมเนียมบัตรมีความเหมาะสม					
ด้านพนักงาน					
1. มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
2. ให้คำแนะนำประโยชน์ของการใช้บริการ					
3. สามารถแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการ					
4. พุดจาไพเราะ, แต่งกายสุภาพเรียบร้อย, เป็นกันเอง					
ด้านสถานที่/ความปลอดภัย					
1. มีสถานที่จอดรถสะดวก					
2. บริเวณตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ					
3. บริเวณตู้เอทีเอ็มสะอาดน่าใช้บริการ					
4. มีวงจรปิดบริเวณตู้เอทีเอ็ม					
ด้านการตลาด/การประชาสัมพันธ์					
1. มีตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อความต้องการ					
2. มีการโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์, นิตยสาร ฯลฯ					
3. มีโปรโมชั่นแจกของสมนาคุณ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของ
ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

- ปัจจุบันท่านถือครองบัตรเอทีเอ็มของธนาคารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงเทพ	<input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงไทย
<input type="checkbox"/> ธนาคารกสิกรไทย	<input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์
<input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	<input type="checkbox"/> ธนาคารทหารไทย
<input type="checkbox"/> ธนาคารอื่นๆ (โปรดระบุ).....	
- ท่านนิยมใช้บริการจากตู้เอทีเอ็มของธนาคารใดมากที่สุด

<input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงเทพ	<input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงไทย
<input type="checkbox"/> ธนาคารกสิกรไทย	<input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์
<input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	<input type="checkbox"/> ธนาคารทหารไทย
<input type="checkbox"/> ธนาคารอื่นๆ (โปรดระบุ).....	
- ปัจจุบันท่านมีบัตรเอทีเอ็มประเภทใดบ้างของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> บัตรหลวงเอทีเอ็ม	<input type="checkbox"/> บัตรหลวงพรีเมียร์
<input type="checkbox"/> บัตรเดบิต Be 1 st	<input type="checkbox"/> บัตรเดบิต Be 1 st EGV
- ท่านชอบของสมนาคุณชนิดใดมากที่สุด

<input type="checkbox"/> นาฬิกา	<input type="checkbox"/> ร่ม
<input type="checkbox"/> เสื้อยืด	<input type="checkbox"/> กระเป๋าเดินทาง
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
- ท่านต้องการให้ทางธนาคารมีของสมนาคุณจากการทำบัตรเอทีเอ็มในช่วงใดมากที่สุด

<input type="checkbox"/> มีเฉพาะช่วงที่จัดโปรโมชั่น	<input type="checkbox"/> มีของสมนาคุณตลอดเวลา
---	---
- ท่านใช้บริการเอทีเอ็มกี่ครั้ง/เดือน

<input type="checkbox"/> 1 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 2 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 3 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 4 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้ง
- ท่านใช้ประโยชน์ด้านใดบ้างจากบัตรเอทีเอ็ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> ถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม	<input type="checkbox"/> โอนเงิน
<input type="checkbox"/> ชำระค่าสินค้าและบริการ	<input type="checkbox"/> ตรวจสอบยอดบัญชีเงินฝาก
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....	

ความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)เทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

ความพึงพอใจ	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านต้นทุน					
1. อัตราค่าธรรมเนียมมีมาตรฐาน					
2. บัตรมีความคงทนไม่เสื่อมง่าย					
ด้านพนักงาน					
1. มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
2. ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี					
ด้านการตลาด/ประชาสัมพันธ์					
1. จัดของสมนาคุณได้เหมาะสม					
2. มีการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์, นิตยสาร					
3. มีโปรโมชั่นพิเศษจากศิลปินที่ใช้บริการผ่านตู้					
ด้านความสะดวก					
1. มีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอ					
2. ขั้นตอนการใช้บริการง่าย					
3. ใช้บริการผ่านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติได้					
4. มีสถานที่จอดรถสะดวก					
ด้านความปลอดภัย					
1. มีวงจรปิดบริเวณตู้เอทีเอ็ม					
2. มีแสงสว่างเพียงพอบริเวณตู้เอทีเอ็ม					
3. มีคำแนะนำเพื่อเป็นการป้องกันการแอบจ้ำงรหัส					
ด้านอื่นๆ					
1. คุณภาพการให้บริการและชื่อเสียงของธนาคาร					
2. สามารถกำหนดรหัสและรอร์รับบัตรได้ทันที					
3. สถานที่สะอาดและสะดวกสบาย					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

กรุณาเรียงลำดับความสำคัญอันดับ 1 สำคัญมากที่สุด ไปจนถึงอันดับ 11 สำคัญน้อยที่สุด

- () มีข้อจำกัดเรื่องบัตรแสดงตน เช่น บัตรประชาชน,ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว ฯลฯ
- () การสมัครใช้บริการมีความยุ่งยากและใช้เวลาในการออกบัตรนาน
- () ไม่สามารถเลือกของสมนาคุณได้
- () ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูงเกินไป
- () บัตรเอทีเอ็มเสื่อมและชำรุดง่าย
- () จำนวนเครื่องเอทีเอ็มมีไม่เพียงพอและจัดช่องบ่อ
- () ความไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการของลูกค้า
- () มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการใช้บริการถอนเงินหรือโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม
- () การบริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม
- () การใช้บริการผ่านบริการอัตโนมัติโทร 1333 มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก
- () ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น จำนวนพนักงานลดลง , ภาวะเศรษฐกิจและอัตราดอกเบี้ยที่เปลี่ยนแปลง

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางยูภาพร พงษ์ด้อย	
วัน เดือน ปี เกิด	16 มกราคม 2510	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2527	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม จังหวัดเชียงราย
	พ.ศ. 2532	ระดับปริญญาตรี(สาขาการเงินและการธนาคาร) มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2533–ปัจจุบัน พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved