



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถามผู้ใช้บริการเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง “ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ”

แบบสอบถามนี้ สร้างขึ้นเพื่อสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการผ่านบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำมาประมวลผลให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” รวมทั้งปัญหาและแนวทางแก้ปัญหา อีกทั้งทางผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้เห็นถึงโอกาสและข้อจำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

ปฏิมากร ไชยดา

ผู้วิจัย

แบบสอบถามนี้มี 4 ส่วน ประกอบด้วย

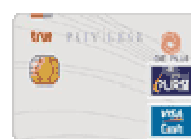
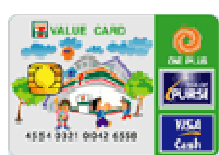
ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” และบัตรอิเล็กทรอนิกส์ชนิดอื่น

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส”

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

บัตรสมาร์ตเพิร์ส (Smart Purse) คือ บัตรเงินสดดิจิทัลที่บริษัทไทยสมาร์ตการ์ด ออกร่วมกับ เซเวนอีเลฟเว่น ทูมูฟ เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด โอนเงินผ่านบัตร ฯลฯ ตามร้านค้าที่มีสัญลักษณ์รับบัตร เช่น เซเวนอีเลฟเว่น ทูมูฟ ซุป สิ้นค้าในกลุ่ม อาร์ท เอส โปรโมชัน ร้านกาแฟวาวิ ร้านผึ่งน้อยเบเกอรี่รถไฟฟ้า BTS ร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊ค ดังกิ้น โคนัท เดอะ พิชซ่า คอมปะนี เซสเตอร์กริล ชิสเตอร์ เป็นต้น โดยต้องทำการเติมเงินในบัตรสมาร์ตเพิร์สก่อนจึงจะทำรายการต่าง ๆ ผ่านบัตรได้



ตัวอย่างบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส”

โปรดทำเครื่องหมาย x ในช่อง  หน้าข้อความที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความให้สมบูรณ์  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21 – 25 ปี

26 – 30 ปี

31 – 35 ปี

36 – 40 ปี

41 – 45 ปี

46 – 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส (ทั้งกรณีที่ยังจดทะเบียนและไม่จดทะเบียน)

หม้าย

หย่า

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

อื่นๆ .....

5. อาชีพที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน

เกษตรกร

ค้าขาย

พนง.บริษัทเอกชน

ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ธุรกิจส่วนตัว

อื่น ๆ (ระบุ) .....

6. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 7,000 บาท

7,000 – 10,000 บาท

10,001 – 15,000 บาท

15,001 – 25,000 บาท

25,001 – 35,000 บาท

มากกว่า 35,001

7. สถานภาพทางครอบครัวของท่าน

หัวหน้าครอบครัว

คู่สมรส

บุตร/ธิดา

อื่นๆ.....

**ส่วนที่ 2** การใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเฟิร์ส” และบัตรอิเล็กทรอนิกส์ชนิดอื่น

8. จำนวนบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้บริการในปัจจุบัน
- 1-3 บัตร                       4-6 บัตร
- 7-10 บัตร                       มากกว่า 10 บัตร
9. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์
- ต่ำกว่า 1 ปี                       1-3 ปี
- 3-6 ปี                               6-10 ปี                       มากกว่า 10 ปี
10. ประเภทของบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้บริการปัจจุบัน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- บัตร ATM.                       บัตรเดบิต
- บัตรเครดิต                       บัตร ATM และบัตรเดบิต
- บัตร ATM และบัตรเครดิต                       บัตรเดบิตและบัตรเครดิต
- บัตร ATM บัตรเดบิต และบัตรเครดิต
11. ระยะเวลาที่รู้จักบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเฟิร์ส”
- ต่ำกว่า 1 ปี                       1-2 ปี
- 2-3 ปี                               3 ปีขึ้นไป
12. ท่านรู้จักบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเฟิร์ส” จากสื่อใด
- หนังสือพิมพ์                       พนักงานร้านค้าสมาชิกที่รับบัตร เช่น 7-11
- โทรทัศน์                               โปสเตอร์ แผ่นพับ
- อื่น ๆ.....
13. ท่านใช้บริการ บัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเฟิร์ส” ในลักษณะใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ใช้ชำระค่าสินค้า/บริการ                       ใช้โอนเงินผ่านบัตร
- ใช้สะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล                       ใช้เป็นคูปองส่วนลดสำหรับร้านค้าที่จัดโปรโมชั่น
- อื่น ๆ.....
14. ความถี่ในการใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเฟิร์ส”
- น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์                       1-3 ครั้งต่อสัปดาห์
- 4-7 ครั้ง ต่อสัปดาห์                       8-14 ครั้งต่อสัปดาห์
- มากกว่า 14 ครั้ง

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส”**

โปรดทำเครื่องหมาย x ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส”   | ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ |     |         |      |            |
|--|--|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด  | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>1.ด้านผลิตภัณฑ์(Product) บัตรเงินสดดิจิทัลสมาร์ตเพิร์ส</b>  |  |     |         |      |            |
| 1. รูปแบบบริการของบัตรมีหลากหลายให้บริการที่นอกเหนือจากจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น โอนเงินผ่านบัตร                                       |  |     |         |      |            |
| 2. บัตรเงินสด “สมาร์ตเพิร์ส” ทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากและไม่ต้องเสียเวลารอเงินทอน                                     |  |     |         |      |            |
| 3. สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนในการซื้อสินค้าและบริการ โดยการเติมเงินผ่านบัตรตามจำนวนที่ต้องการ                                       |  |     |         |      |            |
| 4. สามารถสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัลเมื่อใช้บริการผ่านบัตร   |  |     |         |      |            |
| <b>2.ด้านราคา (Price)</b>  |  |     |         |      |            |
| 1. จ่ายค่าธรรมเนียมบัตรครั้งเดียวตลอดอายุการใช้งาน(250 บาท/ 3 ปี)  |  |     |         |      |            |
| 2. ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านบัตรถูกกว่าธนาคาร (ครั้งละ 20 บาท).  |  |     |         |      |            |
| 3. ไม่คิดค่าธรรมเนียมเปลี่ยนบัตรเมื่อบัตรชำรุด(ฟรี)  |  |     |         |      |            |
| <b>3. ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)</b>   |  |     |         |      |            |
| 1. จุดให้บริการบัตรเงินสดดิจิทัลมีจำนวนมาก กระจายอยู่ทุกแห่งทำให้สะดวกในการใช้บริการ   |  |     |         |      |            |
| 2. จุดให้บริการบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้สะดวกสบายในการใช้จ่ายใช้สอย   |  |     |         |      |            |
| 3. จุดให้บริการบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” มีที่จอดรถเพียงพอ   |  |     |         |      |            |
| 4. จุดให้บริการบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” อยู่ใกล้บ้าน ,ที่ทำงาน ใกล้การค้าเดินชีวิตประจำวัน  |  |     |         |      |            |
| <b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>   |  |     |         |      |            |
| 1. มีการโฆษณาทางสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ ไปสเตอร์ สิ่งตีพิมพ์ สม่่าเสมอ   |  |     |         |      |            |
| 2. มีพนักงานคอยแนะนำ และชักชวนให้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ  |  |     |         |      |            |
| 3. มีการให้ข้อมูล ข่าวสารครบถ้วน สม่่าเสมอ ทันสมัย ( มีการแจ้งโปรโมชั่น ส่วนลด จำนวนร้านค้ารับบัตรที่เพิ่มขึ้น ทั้งก่อนและหลังการเป็นสมาชิก) |  |     |         |      |            |

| ปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเฟิร์ส”   | ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ |     |         |      |            |
|--|--|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด  | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 4. มีการจัดรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจและสม่ำเสมอ เช่น จัดให้มีแต้มสะสม ทุกครั้งที่ใช้บริการและนำไปแลกสินค้าอื่น ๆ ได้ฟรี เป็นต้น |  |     |         |      |            |
| <b>5.ด้านบุคลากร (People)</b>  |  |     |         |      |            |
| 1. พนักงานให้ความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และการให้คำปรึกษาแนะนำการใช้บริการบัตร “สมาร์ตเฟิร์ส”                               |  |     |         |      |            |
| 2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ   |  |     |         |      |            |
| <b>6.ด้านกระบวนการให้บริการ</b>  |  |     |         |      |            |
| 1. มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้รู้สึกว่าเป็นผู้นำการใช้เทคโนโลยี  |  |     |         |      |            |
| 2. ระบบการทำงานของการใช้บริการบัตร “สมาร์ตเฟิร์ส” ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้  |  |     |         |      |            |
| 3. ระเบียบขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้สามารถชำระค่าสินค้าและบริการ ได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว                            |  |     |         |      |            |
| <b>7.ปัจจัยด้านอื่น ๆ</b>  |  |     |         |      |            |
| 1. การมีชื่อเสียงและความนิยมของร้านค้าที่รับบัตร “สมาร์ตเฟิร์ส”  |  |     |         |      |            |
| 2. ร้านค้าที่รับบัตรมีนโยบายที่ชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการใช้บริการบัตร “สมาร์ตเฟิร์ส”                                   |  |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส”

โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่อง  หน้าข้อความที่ท่านเลือก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ร้านค้ารับบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” ยังมีจำนวนไม่มาก เนื่องจากยังเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่
- จำนวนร้านค้าที่รับบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” ยังติดตั้งเครื่องรับบัตรไม่ครบทุกสาขา โดยบางร้านติดตั้งเครื่องรับบัตรเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ แต่ส่วนต่างจังหวัดยังไม่ได้ติดตั้ง
- บริษัทที่ออกบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” ยังไม่มีมาตรการที่ดีในการคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อบัตรหาย
- ประเภทของการให้บริการบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” ยังไม่หลากหลายพอ เช่น อยากให้สามารถถอนเงินสดจากบัตรมาใช้ได้เมื่อจำเป็น เป็นต้น
- จุดให้บริการเติมเงินมีน้อย
- ไม่มีมาตรการที่ดีในการตรวจสอบการเป็นเจ้าของบัตรเมื่อใช้บัตร “สมาร์ตเพิร์ส”
- ไม่มั่นใจในระบบคอมพิวเตอร์ กลัวการผิดพลาดเมื่อใช้บริการผ่านบัตร “สมาร์ตเพิร์ส”
- การใช้บริการต่าง ๆ มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน และคำอธิบายยากแก่การเข้าใจ
- ขาดการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในการใช้บริการบัตร “สมาร์ตเพิร์ส”
- พนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” อย่างเพียงพอทำให้ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภคได้เท่าที่ควร
- ระบบการทำงานของเครื่องรับบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” มีปัญหาบ่อย
- อัตราค่าธรรมเนียมบริการสูงเกินไป เช่น บริการโอนเงินผ่านบัตร

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส”

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

|                   |   |
|-------------------|---|
| ชื่อ - สกุล       | นางสาวปฏิมากร ไชยตา   |
| วัน เดือน ปี เกิด | 24 มกราคม 2521  |
| ประวัติการศึกษา   | สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปิ่นต้อแยลค์วิทยาลัย<br>ปีการศึกษา 2538<br>สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร<br>มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2542 |
| ประสบการณ์        | เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจย่อย<br>สาขาหางดง  |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved