

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

เรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตเคทีซี
ของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการวิจัยของนักศึกษาปริญญาโทคณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกหรือไม่เลือกใช้บัตรเครดิตเคทีซี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้
ข้อมูลตามความเป็นจริง และตามความรู้สึกนึกคิดของท่าน โดยที่คำตอบที่ได้รับในครั้งนี้จะถูก
ปกปิดเป็นความลับและจะถูกนำไปใช้เพื่อการวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่
ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

วนันท์ เตมีศักดิ์
ผู้วิจัย

โปรดตอบโดยใส่เครื่องหมาย / ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมคำใน..... ที่ให้ไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านถือครองบัตรเครดิต KTC หรือไม่

ถือ ไม่ถือ

หากท่านถือครองบัตร KTC ท่านถือครองบัตรเครดิตอย่างอื่นอีกหรือไม่

ถือ ไม่ถือ

2. เพศ

ชาย หญิง

3. อายุ.....ปี

4. สถานภาพ

- โสด หม้าย/หย่า
 สมรส

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา อนุปริญญา สูงกว่าปริญญาตรี
 มัธยมศึกษา ปริญญาตรี อื่น ๆ ไม่ได้เรียน ไม่จบประถมศึกษา

6. อาชีพ

- นักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษียณอายุ
 ข้าราชการ รับจ้างทั่วไป อื่น ๆ (ระบุ).....
 พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการ/
 นักธุรกิจ/ค้าขาย

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทยในเขต
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

8. จำนวนบัตรเครดิตที่ท่านถือครองอยู่มีจำนวน

- 1 บัตร 3 บัตร
 2 บัตร มากกว่า 3บัตร

9. บัตรเครดิตที่ท่านถือครอง (ที่ไม่ได้ออกโดยธนาคารพาณิชย์)

- | | | |
|---|----------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> บัตรเครดิตกรุงไทย (KTC) | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> บัตรเครดิตกรุงศรี จีอี | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> บัตรเครดิตเทสโก้ การ์ด เซอร์วิสเซส | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> บัตรเครดิตอเมริกัน เอ็กซ์เพรส | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> บัตรเครดิตอออน ธนสินทรัพย์ | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> บัตรเครดิตจีอี แคปปิตอล | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |

10. บัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ (ออกโดยธนาคารพาณิชย์)

- | | | |
|---|----------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์ | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงเทพ | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกสิกรไทย | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารซีทีแบงก์ | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารทหารไทย | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารไทยธนาคาร | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารนครหลวงไทย | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ | จำนวน.....บัตร | วงเงิน.....บาท |

11. ท่านใช้บริการผ่านบัตรเครดิตกี่ครั้งใน 1 เดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 11-15 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5-10 ครั้ง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ครั้ง |

12. มูลค่าที่ท่านใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการผ่านบัตรเครดิต

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001- 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 40,001 บาท |

13. ท่านใช้บัตรเครดิตที่ท่านถือครองใช้ประโยชน์ในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ถอนเงินสดมาใช้ล่วงหน้า | <input type="checkbox"/> ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่นค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> ชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า หรือซูเปอร์มาร์เก็ต | <input type="checkbox"/> ใช้เป็นส่วนลดในการชำระค่าซื้อสินค้าและบริการ |
| <input type="checkbox"/> ชำระค่าอาหารตามภัตตาคารหรือตามโรงแรมต่างๆ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) |

14. ลักษณะการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืน

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ชำระทั้งหมด | <input type="checkbox"/> ชำระขั้นต่ำ |
| <input type="checkbox"/> ชำระบางส่วน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต

15. กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต | ระดับอิทธิพล | | | ไม่มีผล |
|--|--------------|---------|------|---------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | | | | |
| 1. ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร | | | | |
| 2. รูปแบบของบัตรที่หลากหลาย สีสันสวยงาม | | | | |
| 3. พิจารณาเงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิก | | | | |

| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต | ระดับอิทธิพล | | | ไม่มีผล |
|---|--------------|---------|------|---------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 2) ปัจจัยด้านราคา | | | | |
| 4. ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินบัตรเครดิต | | | | |
| 5. ค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานแรกเข้า/รายปี ฟรี | | | | |
| 6. รอบระยะเวลาของการชำระคืนโดยปลอดดอกเบี้ย | | | | |
| 7. เกือบค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้าในอัตราที่เหมาะสม | | | | |
| 8. การเก็บค่าธรรมเนียมในการชำระแต่ละครั้ง | | | | |
| 9. มีเบี้ยปรับชำระหนี้ล่าช้า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม | | | | |
| 3) ปัจจัยด้านสถานที่ | | | | |
| 10. สะดวกในการใช้บัตร เช่น มีร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก | | | | |
| 11. มีจำนวนตู้ ATM มากเพียงพอซึ่งสะดวกต่อการให้บริการถอนเงินสด | | | | |
| 12. สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เช่น มีจุดที่จ่ายชำระค่าบริการหลายที่, ใกล้บ้าน, มีที่จอดรถสะดวก | | | | |
| 4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย | | | | |
| 13. การได้รับส่วนลดจากร้านค้าที่ร่วมบริการเป็นจำนวนมาก | | | | |
| 14. มีของแจกหรือสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัลจากการใช้บัตร | | | | |
| 15. การให้ของสมนาคุณกับสมาชิกใหม่ | | | | |
| 16. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ หลายทาง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ | | | | |

| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต | ระดับอิทธิพล | | | ไม่มีผล |
|---|--------------|---------|------|---------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 5) ปัจจัยด้านการบริการ | | | | |
| 17. พนักงานให้บริการในการใช้บัตรเครดิตเป็นอย่างดีสามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ชัดเจน | | | | |
| 18. ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตรเครดิต | | | | |
| 19. พนักงานยิ้มแย้ม บุคลิกดี บริการเป็นกันเอง | | | | |
| 20. มีบริการสอบถามข้อมูลผ่านระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง | | | | |
| 6) ปัจจัยอื่นๆ | | | | |
| 21. ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าการถือบริการจากบัตรเครดิตมีความปลอดภัย | | | | |
| 22. มีรสนิยมหรือความชอบในการถือบัตรเครดิต | | | | |

ความคิดเห็นเพิ่มเติม.....

.....

ภาคผนวก ข
เอกสารที่เกี่ยวข้อง

-เงื่อนไขการสมัครบัตรเครดิต เคทีซี

คุณสมบัติของผู้สมัคร

บัตรหลัก

1. อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
2. สำหรับบัตร Platinum มีรายได้รวมขั้นต่ำ 70,000 บาทต่อเดือน
บัตร Titanium และ Gold รายได้รวมขั้นต่ำ 40,000 บาทต่อเดือน
บัตร Classic และ Cash Bank รายได้รวมขั้นต่ำ 15,000 บาทต่อเดือน

บัตรเสริม

1. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
2. โปรดแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมใบสมัคร

เอกสารประกอบการสมัคร

บุคคลธรรมดา

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พร้อมสำเนาทะเบียนบ้าน
2. หนังสือรับรองเงินเดือน/สลิปเงินเดือน หรือ หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย (50 ทวิ) ปัจจุบัน
3. สำเนาใบแจ้งยอดบัญชีธนาคารย้อนหลัง 6 เดือนพร้อมหน้าสมุดที่ระบุชื่อ-เลขที่บัญชี
กรณีชาวต่างชาติทำงาน/ประกอบธุรกิจในไทย
โปรดแนบสำเนาหนังสือเดินทาง และใบอนุญาตทำงานในไทย (WORK PERMIT) ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไปเพิ่มเติม

เจ้าของกิจการหรืออาชีพอิสระ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาใบแจ้งยอดบัญชีธนาคารย้อนหลัง 6 เดือนพร้อมหน้าสมุดที่ระบุชื่อ-เลขที่บัญชี
3. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนหรือทะเบียนการค้า
4. สำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น

ประวัติผู้เขียน

| | |
|-------------------|--|
| ชื่อ | นางสาววนันท์ เตมีศักดิ์ |
| วัน เดือน ปี เกิด | 11 กรกฎาคม 2527 |
| ประวัติการศึกษา | สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548 |
| ประสบการณ์ทำงาน | เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2549 - ปัจจุบัน |