



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า
เดบิต ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นเอกสารประกอบการวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะ
เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-
ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
ลำปาง จึงใคร่ขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลตามความจริง ข้อมูลดังกล่าวนี้จะ
ถูกนำไปใช้เพื่อการวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้
ข้อมูล แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการกับธนาคาร และการถือครองบัตรวีซ่า เดบิต

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ
วีซ่า เดบิต

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

มณฑา แต้อัมพร

ผู้วิจัย

โปรดตอบคำถามโดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่

กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] ไม่เกิน 20 ปี

[] 21 - 40 ปี

[] 41 - 60 ปี

[] มากกว่า 61 ปี

3. สถานภาพ

- [] โสด [] สมรส
[] หย่า [] หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- [] ต่ำกว่าปริญญาตรี
[] ปริญญาตรี
[] สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ.....)

5. อาชีพ

- [] ข้าราชการ [] พนักงานรัฐวิสาหกิจ
[] ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย [] พนักงานบริษัท / รับจ้าง
[] นักเรียน / นักศึกษา [] อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- [] ต่ำกว่า 10,000 บาท [] 10,001 - 20,000 บาท
[] 20,000 - 30,000 บาท [] 30,001 - 40,000 บาท
[] 40,001 - 50,000 บาท [] มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการกับธนาคาร และการถือครองบัตรเครดิต

7. ท่านเป็นลูกค้าของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย มานานเท่าใด

- [] ไม่เกิน 1 ปี [] 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
[] 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี [] มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

8. ปัจจุบันท่านถือครองบัตรเครดิตกับธนาคารใดบ้าง

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

9. บัตรวีซ่าเดบิตที่ท่านถือครองมีไว้ใช้ประโยชน์ในด้านใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM
- ชำระค่าสินค้าและบริการ
- โอนเงินระหว่างบัญชี / ระหว่างธนาคาร
- ชำระค่าสาธารณูปโภค
- สอบถามยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร
- ชำระหนี้บัตรเครดิต / เงินกู้
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านใช้บริการบัตรวีซ่าเดบิตในสถานที่แห่งใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> เครื่อง ATM ของธนาคาร | <input type="checkbox"/> ร้านค้าสะดวกซื้อ / มินิมาร์ท |
| <input type="checkbox"/> ห้างสรรพสินค้า / ซูเปอร์มาร์เก็ต | <input type="checkbox"/> สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง |
| <input type="checkbox"/> ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรวีซ่าเดบิต | <input type="checkbox"/> ร้านอาหาร / ภัตตาคาร |
| <input type="checkbox"/> โรงแรมที่พัก / รีสอร์ท / แหล่งท่องเที่ยว | <input type="checkbox"/> โรงภาพยนตร์ / สถานบันเทิง |
| <input type="checkbox"/> โรงพยาบาล | <input type="checkbox"/> ร้านค้าในต่างประเทศ |
| <input type="checkbox"/> หน่วยงานที่รับชำระค่าสาธารณูปโภค | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

11. เหตุผลสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการบัตรวีซ่าเดบิต ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย มากกว่า บัตรวีซ่าเดบิตของธนาคารอื่น (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ด้านต้นทุน เช่น ค่าธรรมเนียมการทำบัตร และการให้บริการมีราคาถูก
- ด้านการตลาด เช่น มีโปรโมชันมากมาย, มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อ
- ด้านความสะดวก เช่น จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อความต้องการ, มีจุดบริการหลายแห่ง, ใช้จ่ายกระทำได้คล่องเหมือนเงินสด
- ด้านความปลอดภัย เช่น สถานที่ตั้งของเครื่องเอทีเอ็มมีความปลอดภัย และมีแสงสว่างเพียงพอ, ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมาก
- ด้านอื่นๆ เช่น ความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร, บัตรมีสีสันสวยงามกะทัดรัด พกพาได้สะดวก, รสนิยม, นโยบายของรัฐบาล

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านต้นทุน					
1. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า					
2. ค่าธรรมเนียมรายปี					
3. ค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตร, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการมีราคาถูก					
ปัจจัยด้านการตลาด					
1. สามารถใช้ถอนเงินและชำระค่าสินค้า /บริการด้วยวงเงินรวมสูงสุดวันละ 150,000 บาท/บัตร					
2. รับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆมากกว่า 1,500 แห่งทั่วประเทศ					
3. สิทธิพิเศษในการทำประกันภัย และ ความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุ					
4. ได้รับส่วนลดจาก บมจ.ทิพยประกันภัย ในการทำประกันภัยทุกประเภทและบริการช่วยเหลือฉุกเฉิน Roadside Assistance					
5. ได้รับของที่ระลึกเมื่อสมัครบัตร					
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์					
1. ความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคาร					
2. ความมั่นใจการให้บริการ					
3. บัตรมีสีทันสมัยสวยงาม พกพาได้สะดวก					
ปัจจัยด้านความสะดวก					
1. จำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการ					
2. มีความรวดเร็วในการถอนเงิน					
3. มีจุดบริการตามเครื่องหมาย KTB VISA DEBIT กระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ เป็นจำนวนมาก					

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. มีเครือข่ายร่วมกับธนาคารอื่น					
5. ใช้จ่ายกระทำได้คล่องเหมือนกับใช้เงินสด					
6. ขั้นตอนการใช้บริการกับเครื่องรูดบัตรEDCไม่ยุ่งยาก					
ปัจจัยด้านความปลอดภัย					
1. ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมาก					
2. บริเวณสถานที่ติดตั้งของตู้เอทีเอ็มมีความปลอดภัย ไม่มีความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สิน					
3. มีแสงสว่างเพียงพอ และมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด					
ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้า					
1. ธนาคารกรุงไทยมีการการโฆษณาผ่านทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์อย่างต่อเนื่อง					
2. ประทับใจในวิสัยทัศน์ ธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank”					
ปัจจัยด้านการให้บริการ					
1. พนักงานให้บริการในการใช้บัตรเป็นอย่างดี สามารถตอบ คำถามและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ทุกคน					
2. ธนาคารกรุงไทยมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1551 เพื่อแก้ปัญหา และข้อแนะนำต่างๆ ให้ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น สามารถ อายัดบัตรได้ทันทีในกรณีหาย					
ปัจจัยด้านอื่นๆ					
1. ผู้ใช้บริการมีทัศนคติหรือความชอบในการใช้บริการบัตร					
2. เชื่อมั่นว่าการถือบัตรมีความปลอดภัย					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

12. ปัญหาจากการใช้บริการ บัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย วีซ่า เดบิต (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ และขัดข้องบ่อยครั้ง
- ความไม่เข้าใจขั้นตอนในการทำรายการของลูกค้า
- อัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีสูงเกินไป
- เสียเวลารอนานเนื่องจากผู้ใช้บริการมีเป็นจำนวนมาก
- จำนวนร้านค้าที่รับบัตรวีซ่าเดบิตมีจำนวนจำกัด
- มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการเบิกเงินสดหรือการโอนเงินผ่านเครื่องATM
- การให้บริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการ

13. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับบริการด้านบัตรวีซ่าเดบิต ของบมจ.ธนาคารกรุงไทย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สิทธิพิเศษในการยกเว้นค่าธรรมเนียม การโอนเงิน หรือถอนเงิน สำหรับลูกค้าที่ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรีเมียม วีซ่า เดบิต
- การคืนกำไรให้แก่ผู้ถือบัตร เช่น อัตราดอกเบี้ยพิเศษ หรือ หากผู้ถือบัตรชำระค่าสินค้า / บริการด้วยบัตรวีซ่าเดบิต จะได้รับส่วนลดและเงินปันผลคืน
- การส่งเสริมการขายรูปแบบต่างๆ เช่น การแจกร้อยคอตองคำ รถยนต์
- การชิงรางวัลพิเศษจากเลขท้าย 4 ตัว บนหน้าบัตรของผู้ถือบัตรวีซ่าเดบิต
- อื่นๆ.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวมณฑา แต่อัมพร
วัน เดือน ปี เกิด	9 ตุลาคม 2527
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ภาควิชา การตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548
ประวัติการทำงาน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2549 - ปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า สาขาลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved