



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่

ลูกค้านามการ.....

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาในการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการถือถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ และพฤติกรรมในการถือถือบริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาบ้านคู๋ ในตำบลบ้านคู๋ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามและหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้ด้วย

พชนัย อุ่นตาคำ
ผู้ศึกษา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามจะมีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. สถานภาพการสมรส

() โสด () สมรส () หย่าร้าง/หม้าย

3.อายุ ปี

4.ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5.อาชีพปัจจุบัน

- () ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ () ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 () พนักงานบริษัทเอกชน () อื่นๆ.....

6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่นๆ)

- () ไม่เกิน 15,000 บาท () 15,001 - 30,000 บาท
 () 30,001 - 45,000 บาท () 45,001 - 60,000 บาท
 () มากกว่า 60,000 บาท

7. จำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัวคน

8. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงาน..... คน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ปัจจัยด้านบัตร(Product)					
1.1 ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร					
1.2 ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต					
1.3 รูปแบบของบัตรที่มีสีสันสวยงาม กระทัดรัด					
1.4 เงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิกของบัตรง่าย					
1.5 ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก					
1.6 ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต					
1.7 มีบริการสอบถามข้อมูลของบัตรเครดิตผ่านระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง					
1.8 อื่นๆ.....					
2.ปัจจัยด้านราคา(Price)					
2.1 ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี					
2.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ					
2.3 ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม					
2.4 วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้ามีความเหมาะสม					

ปัจจัยที่ผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.5 รอบระยะเวลาของการชำระคืน โดยปลอดดอกเบี้ย					
2.6 ค่าเบี้ยปรับชำระหนี้ล่าช้า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม					
2.7 อื่นๆ.....					
3. ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)					
3.1 มีตู้ ATM มากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด					
3.2 มีร้านค้าและสถานที่ยอมรับบัตรเครดิตจำนวนมาก					
3.3 มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการ ชำระเงิน					
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อบ่งบอกจุดรับบริการ เช่น ป้ายรับบัตรเครดิต					
3.5 อื่นๆ.....					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย(Place)					
4.1 มีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อใช้บัตร					
4.2 มีของสมนาคุณในการสมัครบัตรเครดิตใหม่					
4.3 มีสมนาคุณมากมาย สำหรับแต้มสะสม เมื่อใช้บัตร					
4.4 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์					
4.5 มีสิทธิประโยชน์ สำหรับการถือบัตรเครดิต เช่น การประกันภัย					
4.6 มีการชักชวนจากพนักงานธนาคารให้ถือบัตรเครดิต					
4.7 มีบริการ SMS แจ้งเตือนทุกครั้ง เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต					
4.8 พนักงานมีมารยาทและคุณภาพในการให้บริการ					
4.9 พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้รวดเร็ว และลูกค้าพึงพอใจ					
4.10 อื่นๆ.....					

ปัจจัยที่ผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ปัจจัยด้านอื่น ๆ					
5.1 ความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยกว่าถือเงินสดในการใช้จ่าย					
5.2 มีรสนิยมหรือความชอบในการถือบัตรเครดิต					
5.3 ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ					
5.4 การมีเงินสดสำรองใช้จ่าย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน					
5.5 การมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการ					
5.6 อื่นๆ.....					

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ปัจจุบันท่านถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน บัตร วงเงินรวมที่ได้รับบาท
- () ธนาคารกรุงเทพ จำนวน บัตร วงเงินรวมที่ได้รับบาท
- () ธนาคารกรุงไทย จำนวน บัตร วงเงินรวมที่ได้รับบาท
- () ธนาคารกสิกรไทย จำนวน บัตร วงเงินรวมที่ได้รับ.....บาท
- () ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน บัตร วงเงินรวมที่ได้รับ.....บาท
- () บ. อีออน ธนสินทรัพย์ฯ จำนวน บัตร วงเงินรวมที่ได้รับ.....บาท
- () อื่นๆ.....จำนวน บัตร วงเงินรวมที่ได้รับ.....บาท

2. บัตรเครดิตที่ท่านถือครองในปัจจุบัน เป็นบัตรประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () บัตรเครดิตในประเทศ () บัตรเครดิตวีซ่า
- () บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด () อื่นๆ ระบุ.....

3. เงื่อนไขการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืน

- () ชำระทั้งหมด () ชำระขั้นต่ำ 10%ของยอดคงค้าง
- () อื่นๆ.....

4. ท่านมีการชำระหนี้บัตรเครดิตผ่านวิธีการใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร () หักผ่านบัญชีธนาคาร
 () ชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส () อื่นๆ.....

5. ประเภทสินค้าและบริการและจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตต่อเดือน (กรุณาตอบทุกข้อ)

สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิต	ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต ต่อเดือน (ครั้งต่อเดือน)	จำนวนเงินเฉลี่ย ต่อครั้ง
1. การซื้ออาหารสดและเครื่องดื่ม		
2. การเติมน้ำมันเชื้อเพลิง		
3. การซื้อเสื้อผ้าและเครื่องประดับ		
4. การซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า		
5. การซื้อเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน		
6. การซื้อโทรศัพท์มือถือ		
7. การซื้อตั๋วเดินทาง		
8. การจ่ายค่ายาและค่ารักษาพยาบาล		
9. การจ่ายค่าบันเทิง เช่น ดูภาพยนตร์ ผับ ซีดี้ ดีวีดี		
10. การเบิกเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม		
11. อื่นๆ.....		

6. ใครเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิต

- () ตนเอง () ครอบครัว
 () พนักงานธนาคาร () อื่นๆ ระบุ.....

7. ความต้องการถือบัตรเครดิตต่อไปในอนาคต ถือหรือไม่ถือ เพราะเหตุใด

- () ไม่ต้องการถือบัตร เพราะ

 () ต้องการถือบัตร เพราะ.....

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านบัตร(Product)					
1.1 ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร					
1.2 ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต					
1.3 รูปแบบของบัตรที่มีสีสันสวยงาม กระดาษดี					
1.4 เงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิกของบัตรง่าย					
1.5 ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก					
1.6 ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต					
1.7 มีบริการสอบถามข้อมูลของบัตรเครดิตผ่านระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง					
1.8 อื่นๆ.....					
2. ปัจจัยด้านราคา(Price)					
2.1 ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี					
2.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ					
2.3 ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม					
2.4 วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้ามีความเหมาะสม					
2.5 รอบระยะเวลาของการชำระคืน โดยปลอดดอกเบี้ย					
2.6 ค่าเบี้ยปรับชำระหนี้ล่าช้า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม					
2.7 อื่นๆ.....					
3. ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)					
3.1 มีตู้ ATM มากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด					
3.2 มีร้านค้าและสถานที่ที่ยอมรับบัตรเครดิตจำนวนมาก					
3.3 มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการ ชำระเงิน					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อบ่งบอกจุดรับบริการ เช่น ป้ายรับบัตรเครดิต					
3.5 อื่นๆ.....					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย(Place)					
4.1 มีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อใช้บัตร					
4.2 มีของสมนาคุณในการสมัครบัตรเครดิตใหม่					
4.3 มีสมนาคุณมากมาย สำหรับเติมสะสม เมื่อใช้บัตร					
4.4 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์					
4.5 มีสิทธิประโยชน์ สำหรับการถือบัตรเครดิต เช่น การ ประกันภัย					
4.6 มีการชักชวนจากพนักงานธนาคารให้ถือบัตรเครดิต					
4.7 มีบริการ SMS แจ้งเตือนทุกครั้ง เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต					
4.8 พนักงานมีมารยาทและคุณภาพในการให้บริการ					
4.9 พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้รวดเร็ว และลูกค้าพึงพอใจ					
4.10 อื่นๆ.....					
5. ปัจจัยด้านอื่น ๆ					
5.1 ความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยกว่าถือเงินสดในการใช้จ่าย					
5.2 มีรสนิยมหรือความชอบในการถือบัตรเครดิต					
5.3 ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ					
5.4 การมีเงินสดสำรองใช้จ่าย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน					
5.5 การมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการ					

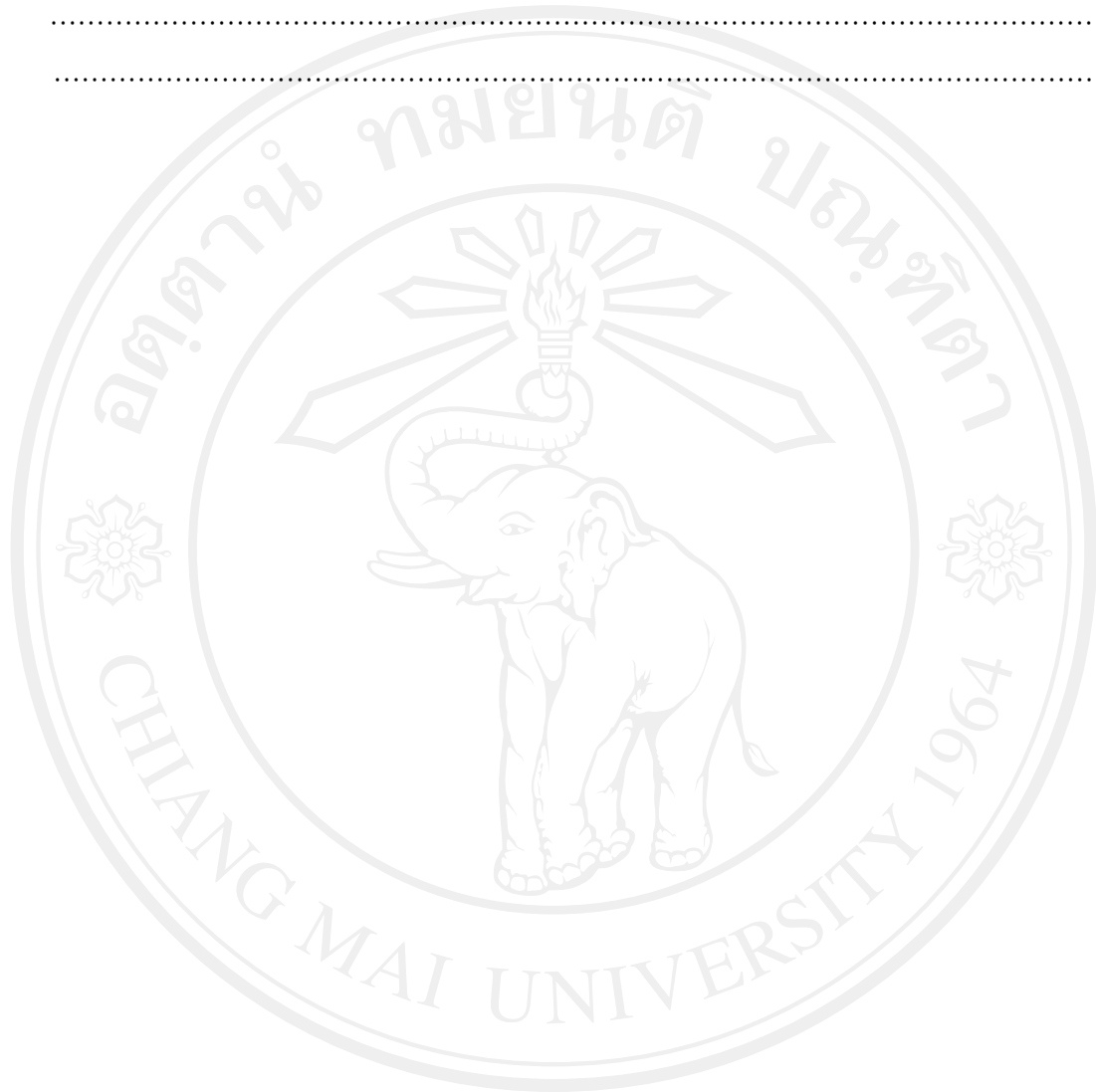
ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางพนัญ อุ้นตาคำ
วัน เดือน ปี เกิด	3 มกราคม 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2535
ประวัติการทำงาน	ปี 2536 เข้าทำงานที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย ปี 2545 เจ้าหน้าที่ธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงราย ปี 2551 หัวหน้าธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบ้านคู้ ปี 2553-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย