



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพนักงานบริษัทเอกชน

ในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิต

Marketing Mix Factors Affecting Private Corporations' Employees Decisions

in Selecting Credit Cards In Mueang District, Chiang Mai Province

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือกหรือตรงตาม
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพนักงานบริษัทเอกชนในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลทุกอย่างจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการเงินต่าง ๆ รวมทั้งบุคคลที่สนใจ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ตลอดจนการเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตอย่างเหมาะสมต่อไป

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วนมา ณ โอกาสนี้

คุณพล ไชยพรหม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพนักงานบริษัทเอกชน
ในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิต

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐาน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 4. 31 - 40 ปี
() 2. 20 - 25 ปี () 5. มากกว่า 40 ปี
() 3. 26 - 30 ปี

3. การศึกษา

- () 1. ม.6 หรือ เทียบเท่า () 3. ปริญญาตรี
() 2. ปวส. หรือ เทียบเท่า () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 6,000 บาท () 5. 20,001 - 25,000 บาท
() 2. 6,000 - 10,000 บาท () 6. 25,001 - 30,000 บาท
() 3. 10,001 - 15,000 บาท () 7. มากกว่า 30,000 บาท
() 4. 15,001 - 20,000 บาท

5. ปัจจุบันท่านมีบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารหรือสถาบันการเงินที่**ไม่ใช่**บัตรเครดิตของ
ห้างสรรพสินค้ารวมทั้งสิ้น.....ใบ ดังนี้

มี	บัตรเครดิต	ประเภทของบัตร					
		Visa	Master	JCB	บัตร ธรรมดา	บัตร ท่องเที่ยว	บัตรทอง
()	Diners club						
()	HSBC						
()	AEON						
()	CitiBank						
()	Standard Charter						
()	American Express						
()	ธนาคารกรุงเทพ						
()	ธนาคารกสิกรไทย						
()	ธนาคารกรุงไทย						
()	ธนาคารไทยพาณิชย์						
()	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา						
()	ธนาคารเอเซีย						
()	ธนาคารยูโอบี รัตนสินทร์						
()	ธนาคารทหารไทย						
()	อื่น ๆ (ระบุ).....						

6. วงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตที่ท่านได้รับโดยเฉลี่ยต่อบัตรคือ

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 6. 30,001-35,000 บาท () 11. ไม่ทราบ
 () 2. 10,001-15,000 บาท () 7. 35,001-40,000 บาท
 () 3. 15,001-20,000 บาท () 8. 40,001-45,000 บาท
 () 4. 20,001-25,000 บาท () 9. 45,001-50,000 บาท
 () 5. 25,001-30,000 บาท () 10. มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตติดต่อพนักงานบริษัทเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

7. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตคือ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. ประเภทของบัตร เช่น Visa,Master ฯลฯ
- () 2. มีรูปติดบนบัตร
- () 3. ความสวยงามของสีสັນและลวดลายบนบัตร
- () 4. จำนวนร้านค้าหรือสถานบริการที่รับบัตร
- () 5. สามารถเบิกถอนเงินสดได้
- () 6. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ
- () 7. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารหรือสถาบันการเงินผู้ออกบัตร
- () 8. ความปลอดภัยในการใช้
- () 9. มีบริการรับประกันสินค้าที่ซื้อด้วยบัตร
- () 10. มีบริการสะสมไมล์การท่องเที่ยวร่วมกับสายการบิน
- () 11. มีบริการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล
- () 12. อื่น ๆ (ระบุ).....

8. ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตคือ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. ค่าธรรมเนียมสมาชิกรายปี
- () 2. อัตราดอกเบี้ย
- () 3. ค่าปรับกรณีชำระเงินคืนล่าช้า
- () 4. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ
- () 5. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า
- () 6. ยอดเงินขั้นต่ำที่ต้องชำระ
- () 7. ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน
- () 8. ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสด
- () 9. อื่น ๆ (ระบุ).....

9. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตคือ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. ธนาคารหรือสถานที่รับสมัครอยู่ใกล้บ้าน
- () 2. ธนาคารหรือสถานที่รับสมัครอยู่ใกล้ที่ทำงาน
- () 3. ธนาคารหรือสถานที่รับสมัครอยู่ในห้างสรรพสินค้า
- () 4. มีการเปิดรับสมัครทางไปรษณีย์
- () 5. ธนาคารหรือสถานที่รับสมัครมีจำนวนมาก
- () 6. มีพนักงานขายมาเสนอขายที่บ้านหรือที่ทำงาน
- () 7. อื่น ๆ (ระบุ).....

10. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตคือ

การโฆษณา (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. ใบปลิวหรือแผ่นพับ
- () 2. ไปรษณียบัตร
- () 3. ป้ายโฆษณา
- () 4. วิทยุ
- () 5. โทรทัศน์
- () 6. หนังสือพิมพ์
- () 7. สัญลักษณ์และโลโก้
- () 8. อื่น ๆ (ระบุ).....

การขายโดยใช้พนักงานขาย (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. การเสนอขายของพนักงาน
- () 2. พนักงานขายที่มีความรู้ ความชำนาญ
- () 3. อื่น ๆ (ระบุ).....

การส่งเสริมการขาย (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้า
- () 2. การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า
- () 3. การลดค่าธรรมเนียมสมาชิกรายปี
- () 4. การยกเว้นค่าธรรมเนียมสมาชิกรายปี
- () 5. การให้คูปองส่วนลด
- () 6. การแจกหรือแถมของรางวัล
- () 7. การแข่งขัน เกม หรือชิงโชค
- () 8. อื่น ๆ (ระบุ).....

การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. การบริจาคเพื่อการกุศล
- () 2. การเป็นสปอนเซอร์
- () 3. รายงานประจำปี
- () 4. อื่น ๆ (ระบุ).....

การตลาดทางตรง (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. แคตตาล็อก
- () 2. จดหมายตรง
- () 3. อินเทอร์เน็ต
- () 4. อื่น ๆ (ระบุ).....

11. การส่งเสริมการตลาดต่อไปนี้มีความมีระดับความสำคัญต่อท่านในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตเพียงใด

ประเภทของการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การโฆษณา					
การขายโดยใช้พนักงานขาย					
การส่งเสริมการขาย					
การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์					
การตลาดทางตรง					

12. ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิต คือ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าระหว่างการเสนอขาย
- () 2. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าหลังการขาย
- () 3. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน
- () 4. ความรู้ความชำนาญของพนักงานระหว่างการขาย
- () 5. ความรู้ความชำนาญของพนักงานหลังการขาย
- () 6. ความสุภาพของพนักงาน
- () 7. อื่น ๆ (ระบุ).....

13. ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิต คือ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. เงื่อนไขการอนุมัติ เช่น เงินเดือนขั้นต่ำ
- () 2. ความรวดเร็วในการอนุมัติ
- () 3. จำนวนเอกสารที่ใช้ประกอบการสมัคร
- () 4. ความสะดวกในการติดต่อ สอบถาม
- () 5. การให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา
- () 6. อื่น ๆ (ระบุ).....

14. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิต คือ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. ความหรูหราใหญ่โตของธนาคารหรือสถาบันการเงินผู้ออกบัตร
- () 2. ความสะอาดของธนาคารหรือสถาบันการเงินผู้ออกบัตร
- () 3. ภาพลักษณ์ของธนาคารหรือสถาบันการเงินผู้ออกบัตร
- () 4. อื่น ๆ (ระบุ).....

15. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อไปนี้มีระดับความสำคัญต่อท่านในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตเพียงใด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ประเภทของบัตร					
ด้านราคา เช่น ค่าธรรมเนียมรายปี					
ด้านช่องทางการจำหน่าย เช่น สถานที่รับสมัครใกล้บ้าน					
ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา					
ด้านบุคลากร เช่น การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานขาย					
ด้านกระบวนการ เช่น จำนวนเอกสารประกอบการสมัคร					
ด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น ภาพลักษณ์ของธนาคาร					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะ

16. ท่านใช้บัตรเครดิตเพื่อจุดประสงค์ใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. ซื้อสินค้า
 () 2. ซื้อบริการ
 () 3. เบิกถอนเงินสด
 () 4. อื่น ๆ (ระบุ).....

17. เหตุผลหลักที่ท่านเลือกใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ส่งเสริมภาพพจน์
 () 2. มีเงินสดไม่เพียงพอ
 () 3. เพื่อความปลอดภัย
 () 4. ต้องการสำรองเงินสดไว้ใช้
 () 5. เพิ่มวงเงินหมุนเวียน
 () 6. ไม่ต้องพกเงินสดติดตัวมาก
 () 7. อื่น ๆ (ระบุ).....

18. ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตที่ท่านพบคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บัตรชำรุดเสียหายง่าย
- () 2. เครื่องรูดบัตรของร้านค้าหรือสถานบริการขัดข้อง
- () 3. ร้านค้าหรือสถานบริการปฏิเสธการใช้บัตร
- () 4. ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับธนาคารหรือสถาบันการเงินผู้ออกบัตร
- () 5. ไม่เข้าใจในใบแจ้งรายการเรียกเก็บเงินที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินส่งมาให้
- () 6. เกิดความผิดพลาดในใบแจ้งรายการเรียกเก็บเงิน
- () 7. ร้านค้าหรือสถานบริการคิดค่าสินค้าหรือบริการเพิ่มจากราคาปกติ
- () 8. ร้านค้าหรือสถานบริการที่รับบัตรมีจำนวนน้อย
- () 9. ไม่ได้รับส่วนลดหรือข้อเสนอพิเศษที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินเสนอให้ตามที่ตกลงไว้
- () 10. เกิดการทุจริตแอบอ้างใช้บัตรจากบุคคลอื่น
- () 11. อื่น ๆ (ระบุ).....

19. ในภาพรวมท่านมีความพอใจในการใช้บัตรเครดิตที่มีอยู่ในขณะนี้หรือไม่

- () พอใจ
- () ไม่พอใจ

20. ท่านคิดว่าในอนาคต ท่านต้องการจะมีบัตรเครดิตเพิ่มอีกหรือไม่

- () ต้องการ
- () ไม่ต้องการ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นายคুমพล ไชยพรหม

วันเดือนปีเกิด

17 กันยายน 2519

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนห้องสอนศึกษา
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปีการศึกษา 2537

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์บัณฑิต
สาขาวิชาคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ปีการศึกษา 2542

ประสบการณ์การทำงาน

พนักงานบริษัท อินทรประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ในตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ ปี พ.ศ. 2542-2543

พนักงานบริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส(ไทย) จำกัด

ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่แผนกสมาชิกบัตรใหม่ ปี พ.ศ. 2543-2544