



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิต
ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อการศึกษาของนักศึกษา
ระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตของลูกค้าในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แบบ
สอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเครดิตของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของท่านในระดับใด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการและเป็นแนวทางในการพัฒนาและ
ปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดและการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าผู้มี
อุปการะคุณต่อไป

ประสิทธิ์ ภูทอง

ผู้ศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความในช่องว่าง
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย
 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 25 ปี
 2. 25 – 34 ปี
 3. 35 – 44 ปี
 4. 45 – 54 ปี
 5. มากกว่า 54 ปี

3. อาชีพหลัก

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 2. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว
 3. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. การศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 20,000 บาท
 2. 20,001 - 30,000 บาท
 3. 30,001 - 40,000 บาท
 4. 40,001 – 50,000 บาท
 5. มากกว่า 50,000 บาท

6. ท่านเป็นสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์

ประเภทใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บัตรเครดิตบัตรเงิน – บัตรทอง
 2. บัตรวีซ่า
 3. บัตรมาสเตอร์การ์ด
 4. บัตรร่วม

7. ท่านใช้บัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์

ประเภทใดบ่อยครั้งที่สุด(ตอบเพียง 1 ข้อ)

1. บัตรเครดิตบัตรเงิน – บัตรทอง
 2. บัตรวีซ่า
 3. บัตรมาสเตอร์การ์ด
 4. บัตรร่วม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของท่านในระดับใด

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาว่าปัจจัยต่อไปนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ของท่านในระดับใด
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

ข้อที่	ปัจจัย	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ		
		ไม่มีผล	มีผลน้อย	มีผลมาก
1	ความมั่นคงของธนาคาร			
2	แบรนด์ ของธนาคาร			
3	ความรวดเร็วในการให้บริการ			
4	มีประเภทบัตรให้เลือกตามความต้องการ			
5	บัตรมีภาพลักษณ์ที่โดดเด่นสวยงาม			
6	สามารถใช้เบิกเงินสดแทนบัตร ATM.			
7	ความคุ้นเคยกับธนาคาร			
8	สามารถนำบัตรไปใช้ได้ทั่วโลก			
9	ไม่ต้องมีบัญชีของธนาคารสามารถทำบัตรได้			
10	ให้วงเงินในการใช้บัตรสูง			
11	ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้า			
12	ไม่มีค่าธรรมเนียมรายปี			
13	อัตราดอกเบี้ยค้ำชำระต่ำ			
14	มีบริการทำบัตรใหม่โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม			
15	ชำระเงินค่าบัตรได้หลายวิธี			
16	มีสถานที่ในการรับชำระเงินค่าใช้บัตรเครดิตมาก			
17	มีความสะดวกในการเดินทาง			
18	จำนวนสาขามากครอบคลุมการให้บริการ			
19	มีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน			
20	สถานที่จอดรถสะดวกกว้างขวาง			
21	สามารถใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าจากร้านต่าง ๆ			

ข้อที่	ปัจจัย	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ		
		ไม่มีผล	มีผลน้อย	มีผลมาก
22	มีระบบสะสมคะแนน เพื่อแลกของรางวัล			
23	มีโปร โมชั่นชิงรางวัล			
24	มีการส่งเสริมการตลาดกับองค์กรห้างร้านต่าง ๆ			
25	ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี(ในปีแรก)			
26	มีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย			
27	มีพนักงานขายแนะนำ ให้สมัครสมาชิกบัตร			
28	มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคม			
29	พนักงานบริการสุภาพ			
30	พนักงานมีความรู้สามารถตอบคำถามได้ชัดเจน			
31	มีพนักงานบริการนอกเวลาทำการ			
32	พนักงานบริการด้วยความรวดเร็ว			
33	ขั้นตอนการอนุมัติบัตรเครดิต			
34	ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรชั่วคราว			
35	ขั้นตอนการต่ออายุ			
36	ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา			
37	ความสะดวกสบายในการใช้จ่ายผ่านบัตร			
38	ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้			
39	มีระบบการส่งมอบบัตรและรหัสที่ปลอดภัย			
40	นำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบริการตรวจสอบยอดการ ใช้จ่ายผ่านบัตร			
41	การตกแต่งภายนอกและภายในของธนาคารดูสวยงาม			
42	สถานที่สะอาดสว่าง			
43	บรรยากาศภายในธนาคารเป็นกันเอง			

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคาร

ท่านคิดว่าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ควรปรับปรุงในด้านใดบ้าง

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาว่าระดับของปัญหาที่พบในการใช้บริการบัตรเครดิต ของ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของท่านในระดับใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

ข้อที่	ปัญหา	ระดับของปัญหา		
		ไม่มีปัญหา	มีปัญหา น้อย	มีปัญหา มาก
1.	ประเภทบัตรเครดิตมีให้เลือกน้อย			
2.	ความล่าช้าในการให้บริการ			
3.	อัตราดอกเบี้ยค้างชำระสูง			
4.	ชำระเงินค่าใช้บัตรเครดิตได้เฉพาะช่องทางการให้บริการของธนาคารเท่านั้น			
5.	ไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมตลอดชีวิต ต้องติดต่อยกเว้นค่าธรรมเนียมเป็นรายปี			
6.	กำหนดคะแนนแลกของรางวัลไว้สูง			
7.	พนักงานไม่มีความรู้และไม่แก้ไขปัญหาได้			
8.	พนักงานที่ให้บริการนอกเวลาติดต่อยากมาก			
9.	ขั้นตอนการอนุมัติบัตรเครดิตมีความยุ่งยาก			
10.	ได้รับใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่ากำหนดที่ต้องชำระหนี้			

11. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม(ถ้ามี)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อสกุล	นายประสิทธิ์ ภูทอง
วัน เดือน ปี เกิด	21 พฤศจิกายน 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2536 พนักงานชั้นต้น พนักงานสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน พ.ศ. 2538 พนักงานชั้นกลาง พนักงานสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน พ.ศ. 2541 พนักงานช่วยบริหาร พนักงานสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 29 พ.ศ. 2543 พนักงานช่วยบริหาร พนักงานสินเชื่ออาวุโส ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 29 พ.ศ. 2547 พนักงานบริหารชั้นต้น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตธุรกิจ พระประโทน