



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้ายุทธการกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้ายุทธการกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านและขอเรียนว่าจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ซึ่งจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 18 ปี

() 2. 18 - 24 ปี

() 3. 25 - 30 ปี

() 4. 31 - 36 ปี

() 5. 37 - 42 ปี

() 6. 43 - 48 ปี

() 7. 48 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่า ม.6

() 2. ม.6 / ปวช. หรือเทียบเท่า

() 3. ปวส./อนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

() 4. ปริญญาตรี

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

() 1. ข้าราชการ

() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน

() 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

() 5. นักเรียน

() 6. นักศึกษา

() 7. รับจ้างทั่วไป

() 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 2. 5,000 - 10,000 บาท

() 3. 10,001 - 15,000 บาท

() 4. 15,001 - 20,000 บาท

() 5. 20,001 - 25,000 บาท

() 6. 25,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเดบิต วิชาอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

6. ปัจจุบันท่านใช้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บัตร เอทีเอ็ม () 2. บัตรเดบิต
() 3. บัตรเครดิต

7. จำนวนบัตรเดบิตวิชาอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในปัจจุบัน (นับรวมบัตรกรุงศรีวิชาอิเล็กทรอนิกส์)

- () 1. 1 บัตร () 2. 2 บัตร
() 3. 3 บัตร () 4. 4 บัตร ขึ้นไป

8. ปัจจุบันท่านใช้บริการบัตรเดบิต ของธนาคารใดบ้างนอกจากบัตรกรุงศรีวิชาอิเล็กทรอนิกส์ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) () 2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
() 3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) () 4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
() 5. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) () 6. ธนาคารออมสิน
() 7. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดอร์นครชน จำกัด
() 8. ธนาคารเอเชีย จำกัด () 9. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
() 10. ธนาคารอื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านได้ทราบบริการบัตรกรุงศรีวิชาอิเล็กทรอนิกส์จากการโฆษณาผ่านสื่อใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วิทยุ () 2. หนังสือพิมพ์
() 3. แผ่นพับ/ใบปลิว () 4. พนักงานธนาคาร
() 5. ป้ายหน้าธนาคาร () 6. นิตยสาร
() 7. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านใช้บัตรกรุงศรีวิชาอิเล็กทรอนิกส์มานานกี่ปี

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1 - 2 ปี
() 3. 3 - 4 ปี () 4. มากกว่า 4 ปี
() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. บัตรกรุงศรีวิชาอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านครอบครองไว้ใช้ประโยชน์ใดมากที่สุด

(ตอบโดยใส่ตัวเลขเรียงลำดับการใช้โดยอันดับ 1 ใช้มากที่สุด ไปจนถึงอันดับ 8 ใช้น้อยที่สุด)

- () 1. ถอนเงินสด () 2. โอนเงิน
() 3. ตรวจสอบยอดเงิน () 4. ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ
() 5. ใช้ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้า () 6. ใช้ซื้อขายและโอนหน่วยลงทุนกองทุนรวม
() 7. ใช้เบิกถอนเงินตู้สหกรณ์ () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

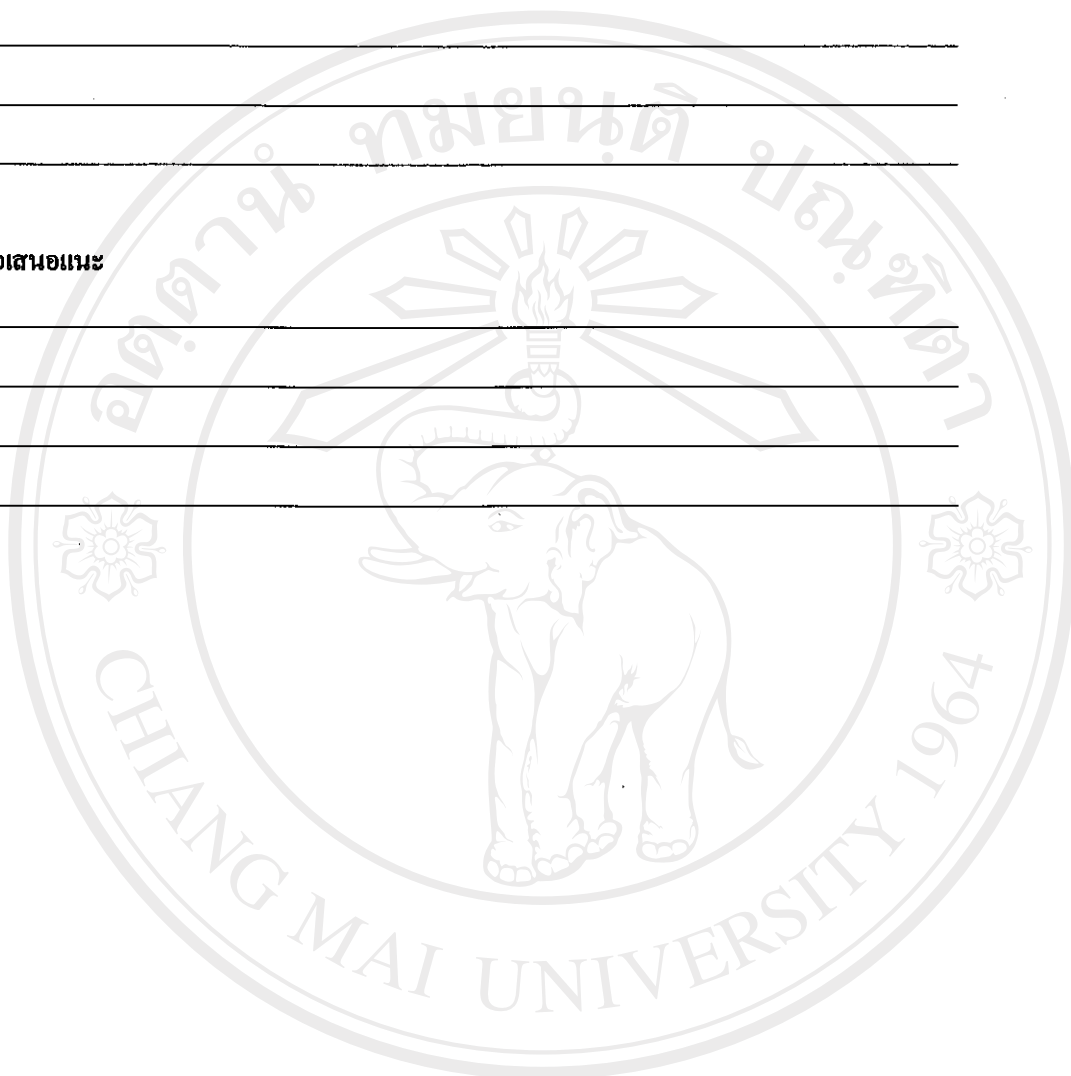
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ความคงทนของบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์					
2. สีสันและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์					
3. ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ					
4. สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน					
5. สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน					
6. ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม					
7. ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม					
8. สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม					
9. สามารถทำรายการซื้อ ขาย โอนหน่วยลงทุนกองทุนรวม AJF และ Primavest					
10. สามารถทำรายการเบิกถอนเงินกู้สหกรณ์ผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้					
11. ความปลอดภัยในระหว่างใช้บริการที่ตู้ ATM					
ด้านราคา (Price)					
1. ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์					
2. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียมรายปี)					
3. ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลี้มรหัส					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ					
2. จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron					
3. การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron					
4. มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน					
5. มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย					
6. มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด					
7. เครื่องเอทีเอ็มมีค่าบริการบอ (เครื่องขาดข้อง , เงินหมด)					
8. จำนวนสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่					
9. ความสะดวกในค่านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น นิตยสาร, แผ่นพับ, ป้ายโฆษณา ฯลฯ					
2. การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร					
3. การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม การส่ง Sale Slip ซิงค์ หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ ฯลฯ					
4. การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การเป็นสปอนเซอร์นักกีฬา การบริการเพื่อการกุศล ฯลฯ					
5. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล ฯลฯ					
ด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee)					
1. การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารในการทำและวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์					
2. เจ้าหน้าที่ธนาคารมีอัธยาศัยและให้บริการเป็นกันเอง					
3. บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อยของเจ้าหน้าที่					
4. ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่					
5. ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่					
6. การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม					
2. แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม					
3. ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม					
4. ความชัดเจนของป้ายบอกให้ผู้บริการเอทีเอ็มของธนาคาร					
5. ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์					
6. บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร					
ด้านกระบวนการ (Process)					
1. ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์					
2. สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย					
3. ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร					
4. ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุด หรือเสื่อมหัด					
5. ระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุด หรือเสื่อมหัด					

ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหา

ข้อเสนอแนะ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาววราพร ลิขิตวัชรปกรณ์
วัน เดือน ปี เกิด	23 กันยายน 2503
ประวัติการศึกษา	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาบัญชี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ปริญญาตรีสถาบันราชภัฏ เชียงใหม่ สาขาวิชาบริหารจัดการ
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2526-2529	พนักงานบัญชี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
พ.ศ.2530-2531	ผู้ช่วยสมทบบัญชี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
พ.ศ.2532-2534	สมทบบัญชี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
พ.ศ.2535-2536	ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาแม่ฮ่องสอน
พ.ศ.2537-2538	หัวหน้าส่วนนิติกรรม ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
พ.ศ.2539-2541	ผู้จัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยห้าแยกพ่อนมเมืองราย จ.เชียงราย
พ.ศ.2542-2543	ผู้จัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาแม่ริม ผู้จัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกสนามบิน จ.เชียงใหม่
พ.ศ.2544-2546	ผู้จัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาลนนช้างคลาน เชียงใหม่
พ.ศ.2547-ปัจจุบัน	ผู้จัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหางดง จ.เชียงใหม่