



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะคิดถูกค่าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติถูกค่าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ซึ่งจะนำไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น

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. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

1. ช่างราชการ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน 4. เจ้าของกิจการ
 5. นักเรียน /นักศึกษา 6. รับจ้างทั่วไป
 7. อื่น ๆ (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 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

6. ท่านได้ทราบบริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย จากแหล่งใด
(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. พนักงานธนาคารแนะนำ | <input type="checkbox"/> 2. แผ่นพับ/ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 3. ป้ายหน้าธนาคาร | <input type="checkbox"/> 4. วิทยู |
| <input type="checkbox"/> 5. โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 6. หนังสือพิมพ์ |
| <input type="checkbox"/> 7. นิตยสาร | <input type="checkbox"/> 8. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ |
| <input type="checkbox"/> 9. เว็บไซต์ (Website) ธนาคาร | <input type="checkbox"/> 10. ศึกษาด้วยตนเอง |
| <input type="checkbox"/> 11. จดหมายส่งตรงจากธนาคาร | <input type="checkbox"/> 12. อีเมลล์ส่งตรงจากธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> 13. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

7. ท่านทราบข้อมูลใดบ้างเกี่ยวกับบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย
(ทำเครื่องหมาย / ที่ท่านทราบ, ไม่ทราบ หรือ ไม่แน่ใจ)

ข้อมูล	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
1. สมัครทำบัตรได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช้สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่			
2. เลือกใช้บัตรกับบัญชี กระแสรายวัน หรือ บัญชีออมทรัพย์ บัญชีใดบัญชีหนึ่ง หรือพร้อมกัน 2 บัญชี ได้			
3. ตัวบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ มีอายุ 3ปี 5 ปี และ 10 ปี			
4. เลือกถ่ายรูปถ่าย และใส่ชื่อตนเองบนบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ได้			
5. เลือกเปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการได้			
6. กำหนดวงเงินถอนเงินสด จากเครื่อง เอทีเอ็มสูงสุด ต่อวันได้			
7. ใช้ถอนเงินสดได้ทั่วโลก สูงสุด 100,000 บาทต่อวัน			
8. สามารถถอนเงินสดที่ตู้เอทีเอ็มและชำระค่าสินค้า/บริการที่ร้านค้า ซึ่งมีสัญลักษณ์ Visa Electron แสดงอยู่ ทั่วโลก			
9. ใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ			
10. วงเงินใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ สูงสุด 100,000 บาทต่อวัน			

ข้อมูล	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ
11. ใช้ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าที่เครื่อง เอทีเอ็ม ธนาคารกสิกรไทย ย้อนหลังได้ 3 เดือน			
12. โอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง เอทีเอ็ม ตั้งแต่เวลา 06.00-21.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด			
13. ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทยได้			
14. กำหนดวงเงินโอนเงิน เพื่อโอนไปยังบุคคลอื่น ที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทย ได้สูงสุด 999,999.99 บาท			
15. วงเงินโอนที่เครื่องเอทีเอ็ม ไปเข้าบัญชีบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่บัญชีของธนาคาร กสิกรไทย สูงสุด 30,000.-บาท หรือตามเงื่อนไขธนาคารนั้นๆ กำหนด			
16. ค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี ปีแรก 300.-บาท			
17. ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี 200.-บาท			
18. ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส 100.-บาท			
19. เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่ เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน			
20. เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทยไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทย ใน ต่างจังหวัดเสียค่าธรรมเนียมหมื่นละ10.-บาท ค่าคู่สายอีกครั้งละ10.-บาท			
21. ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารอื่น สูงสุด 35.-บาท			
22. ค่าธรรมเนียม เมื่อถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ธนาคารอื่น ที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันใน			
23. ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ต่างประเทศ ครั้งละ 100.-บาท			
24. ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ในประเทศ ต่อครั้ง ขึ้นอยู่กับอัตราค่าใช้จ่ายที่บริษัทนั้นกำหนด			
25. ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์(K-Contact Center) โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์ 02-8888888ของธนาคารกสิกรไทยได้			
26. เมื่อบัตรสูญหายติดต่ออายัดได้ที่สาขา และ/หรือศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) หมายเลขโทรศัพท์ 02-8888888			

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	ไม่ พอ ใจ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service)					
1. สามารถทำบัตรได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช่สาขา ที่ตนเองมีบัญชีอยู่					
2. ภาพและสีสันบนบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี					
3. อายุของตัวบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี					
4. เลือกถ่ายรูปถ่าย และใส่ชื่อตนเองบนบัตรได้					
5. เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ					
6. สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้					
7. ถอนเงินสดได้ทั่วโลก					
8. สามารถโอนเงิน,ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง เอทีเอ็ม ใน ประเทศ ตั้งแต่ เวลา 06.00-21.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด					
9. วงเงินใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ					
10. ปรับเปลี่ยนวงเงินซื้อสินค้าและบริการค่าต่อวันได้					
11. ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าย้อนหลังได้ 3 เดือน จากเครื่อง เอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย					
12. สามารถกำหนดวงเงิน โอนเงิน สูงสุดต่อวันได้					
13. ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทย					
14. ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของ ธนาคารกสิกรไทย					
15. วงเงิน โอนเข้าบัญชีบุคคลอื่นที่มีอยู่ต่างธนาคาร					
16. ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของ ธนาคารอื่น					
17. ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์(K-Contact Center) หมายเลข 02-8888888 ของธนาคารกสิกรไทยได้					

ความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	ไม่ พอ ใจ
18. บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
19. อื่น ๆ.....					
ด้านราคาผลิตภัณฑ์และบริการ (Price)					
1. ค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี					
2. ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี					
3. ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส					
7. ค่าธรรมเนียม เมื่อถอนเงินสด ผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันใน					
8. ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ต่างประเทศ					
4. เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน					
5. ค่าธรรมเนียมเมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทยไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยในต่างจังหวัด					
6. ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารอื่น					
9. ค่าธรรมเนียม โอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ในประเทศ					
10. อื่น ๆ.....					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและบริการ (Place)					
1. จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ					
2. ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็ม และ/หรือ ที่ธนาคารกสิกรไทยสาขานาน					
3. จำนวนตู้ เอทีเอ็ม ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ					
4. สถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม มีความสะดวกในการใช้บริการ					
5. มีเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทยตั้งอยู่ในศูนย์การค้า หรือตลาด					
6. จำนวนร้านค้า ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ					

ความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
7. การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็ม และร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron					
8. ติดต่อข้อมูลการใช้บริการ โดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้					
9. อื่น ๆ.....					
ด้านส่งเสริมการตลาด และใช้บริการ(Promotion)					
1. การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก					
2. การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียน หรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร					
3. การโฆษณาบริการของบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี ผ่านสื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ					
4. การส่งเสริมการใช้บริการ ให้เต็มสะสมเมื่อซื้อสินค้าแล้วนำไปแลกรางวัล					
5. การส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip หิงโชคหรือการเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ					
6. อื่น ๆ.....					
ด้านบุคลากร หรือพนักงาน (People or Employee)					
1. บุคลิกภาพ,การแต่งกาย,ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร					
2. พนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตรมีความกระตือรือร้นมีอัธยาศัยและให้บริการเป็นกันเอง					
3. การให้คำแนะนำของพนักงานธนาคารในการสมัครทำบัตรและวิธีการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลาทำการ ภายในธนาคาร					
4. พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค					
5. การช่วยแก้ไขปัญหาโดยพนักงาน กรณีผู้ถือบัตรมีปัญหาในการใช้บริการ หรือบัตรสูญหาย					
6. อื่น ๆ					

ความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Guidance)					
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร					
2. ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ					
3. บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร					
4. มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มและมองเห็น ได้ชัดเจน					
5. ความสะอาดของสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ เครื่องเอทีเอ็ม					
6. ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่อง เอทีเอ็ม					
7. ความสะอาดของสถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม					
8. แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณจุดที่ตั้งตู้ เอทีเอ็ม					
9. เครื่องเอทีเอ็ม มีรูปแบบที่ทันสมัย					
10. ความชัดเจนของแป้นอักษรที่ใช้ทำรายการบนเครื่อง เอทีเอ็ม					
11. ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกด เวลาทำรายการจะไม่สับสน					
12. อื่น ๆ.....					
ด้านกระบวนการ (Process)					
1. ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร					
2. ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร					
3. ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลิ้มรสบัตร					
4. ความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรที่ออกให้ ลูกค้า					
5. ความสะดวก และรวดเร็วในขั้นตอนการมอบบัตร					
6. ระยะเวลาในการรับบัตรกรณีทำบัตรชนิดมีรูปและชื่อบนบัตร					
7. ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ					
8. ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย					
9. ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ					
10. อื่น ๆ.....					

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและแนวโน้มในการใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี

กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. ปัจจุบันท่านใช้บริการบัตร ประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บัตร เอทีเอ็มธรรมดา () 2. บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน
 () 3. บัตรเครดิตออกโดยธนาคาร () 4. บัตรวีซ่าออกโดยธนาคาร
 () 5. บัตรมาสเตอร์การ์ดออกโดยธนาคาร () 6. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส
 () 7. บัตรเครดิตไดเนอร์สคลับ () 8. บัตรเครดิตของห้างสรรพสินค้า หรือที่มีใช้
 ธนาคารหรือสถาบันการเงินเป็นผู้ออก

2. ปัจจุบันนอกจากบัตรเครดิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทยแล้ว ท่านใช้บริการบัตรเครดิต
 วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารใดอีก (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บัตรบี-เฟิร์ส,บัตรบี-เฟิร์ส EGV ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 () 2. บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 () 3. บัตร SCB อีชีส์การ์ด,บัตร SCB อีชีส์การ์ดEGV ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 () 4. บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
 () 5. บัตรยูการ์ด ของธนาคาร ยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน)
 () 6. บัตรกรุงศรีวีซ่า ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
 () 7. บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน,บัตรเอเซียเมเจอร์ หรือบัตรเอเซียวิทูล ของธนาคารเอเซีย จำกัด
 (มหาชน)
 () 8. บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
 () 9. บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน ของธนาคารอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ท่านใช้บัตรเครดิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย มานานกี่ปี

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1 – 2 ปี
 () 3. 3 – 4 ปี () 4. มากกว่า 4 ปี
 () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร
 () 2. มีสาขาทั่วประเทศ
 () 3. มีเครื่อง เอทีเอ็ม จำนวนมาก
 () 4. พนักงานให้บริการดี
 () 5. พนักงานซักชวน
 () 6. สะดวกและประหยัดเวลา
 () 7. ใช้ทำรายการได้หลากหลาย
 () 8. มีร้านค้ารับบัตรจำนวนมาก
 () 9. มีของที่ระลึกแจกตอนสมัครบัตร
 () 10. มีรายการส่งเสริมการขายสม่ำเสมอ
 () 11. อื่น ๆ.....

4. นอกจากบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ (Visa Electron Flex-C) ของธนาคารกสิกรไทยแล้ว ท่านสนใจจะใช้บริการอื่นใด ของธนาคารกสิกรไทย อีก

ผลิตภัณฑ์อื่นของธนาคารกสิกรไทย	ความสนใจ		
	ต้องการ	ยังไม่แน่ใจ	ไม่ต้องการ
กลุ่มที่ 1 บริการทั่วไป (Operation & Transaction)			
1. อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (K-Cyber Banking) เข้าใช้บริการ เช่น โอนเงิน สอบถามยอด เรียกรายการเดินบัญชี ฯลฯ ทางอินเทอร์เน็ต			
2. บัตรเอทีเอ็มธรรมดา (K-ATM)			
3. บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (K-Debit Card Flex-C) ใบที่ 2			
4. บริการโอนเงิน และชำระเงิน (K-Money Transfer)			
5. บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (K-Currency Exchange)			
6. บริการอื่น ๆ			
กลุ่มที่ 2 บริการออมและการลงทุน (Saving & Investing)			
1. เงินฝาก (K-Deposit) เช่น ฝากประจำ, ออมทรัพย์, กระแสรายวัน			
2. ซื้อขายกองทุน (K-Mutual Fund)			
3. บริการอื่น ๆ			
กลุ่มที่ 3 บริการด้านกู้ยืม (Funding & Borrowing)			
1. บัตรเครดิต/บัตรวีซ่า/บัตรมาสเตอร์การ์ด (K-Credit Card)			
2. สินเชื่อเอนกประสงค์/สินเชื่อส่วนบุคคล (K-Personal Loan, O/D)			
3. สินเชื่อเพื่อธุรกิจ (K-SME)			
4. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (K-Home Loan)			
5. สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์ (K-Home Equity)			
6. อื่น ๆ			
กลุ่มที่ 4 บริการด้านป้องกันความเสี่ยงและข้อมูลอื่น ๆ (Protection & Information)			
1. ประกันชีวิต (K-Bancassurance)			
2. ประกันวินาศภัย			
2. อื่น ๆ			

5. ในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex-C)นอกจากใช้ถอนเงินสดในประเทศแล้ว ท่านจะใช้เพื่อทำรายการใดอีก (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. โอนเงิน () 2. ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็ม
 () 3. ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านร้านค้า () 4. ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าผ่านตู้เอทีเอ็ม
 () 5. ใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ () 6. ใช้ถอนเงินสด ในต่างประเทศ
 () 7. ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ () 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านจะแนะนำคนที่รู้จักให้ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทย หรือไม่

- () 1. จะแนะนำ บุคคลต่อไปนี้ () 2. ไม่แนะนำ
 () 1.1 บุคคลในครอบครัว
 () 1.2ญาติ
 () 1.3 เพื่อนที่ทำงาน
 () 1.4 เพื่อนบ้าน
 () 1.5 คนรู้จักคุ้นเคย
 () 1.6 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี

(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ตัวบัตรชำรุดง่าย
 () 2. เครื่อง เอทีเอ็ม เสียบ่อย
 () 3. เครื่อง เอทีเอ็มเงินหมด
 () 4. เครื่อง เอทีเอ็มใบบันทึกรายการหมด
 () 5. เครื่อง เอทีเอ็ม อยู่ในจุดไม่เหมาะสม
 () 6. มีจำนวนเครื่อง เอทีเอ็ม น้อย
 () 7. ขาดป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็ม ไม่มี หรือ มีแต่มองเห็น ไม่เด่นชัด
 () 8. เครื่อง เอทีเอ็ม ไม่สามารถทำรายการข้าม ธนาคารได้บางช่วง
 () 9. ตัวเลขหรืออักษรบนเป็นกบคนเครื่องเอทีเอ็ม เลอะเลือน มองไม่เห็น
 () 10. ไม่สามารถเลือกชนิด ธนบัตรที่ต้องการถอนจาก เอทีเอ็มได้ เช่น 100 , 500 , 1,000
 () 11. ไม่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการที่เครื่อง เอทีเอ็ม ไม่ได้
 () 12. โอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการที่เครื่อง เอทีเอ็มไม่ได้เนื่องจากจำกัดไว้ในช่วงเวลา 06.00-21.00น.
 () 13.ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากระบบการติดต่อธนาคาร(Online)ขัดข้อง
 () 14.ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากพนักงานของร้านไม่เข้าใจขั้นตอน
 () 15. พนักงานให้ข้อมูลการใช้บัตร ไม่ชัดเจน และ/หรือ ไม่อธิบายข้อมูลให้เข้าใจทุกประเด็น
 () 16.ไม่ทราบเบอร์โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า(K-Contac Center)
 () 17. การติดต่อศูนย์บริการลูกค้า(K-Contac Center)ยาก
 () 18. ลำดับ ขั้นตอน รายการที่ฟังจากศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) มีจำนวนมาก ใช้เวลานาน
 () 19.การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า(Call Center) ค่าเช่า

ส่วนที่ 5(ต่อ) ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์

(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 20.ร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิตมีน้อย
- () 21.ขั้นตอนการใช้บัตร หน้าจอ เครื่องเอทีเอ็ม มีข้อยุ่งยาก
- () 22.ขั้นตอนการแจ้งขอเปลี่ยนวงเงินถอนเงินสด, โอนเงิน ด้วยบัตรยุ่งยาก
- () 23.มองเห็นหน้าจอเครื่องเอทีเอ็มไม่ชัดเนื่องจากแสงแดดส่อง
- () 24. อื่น.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต

บันทึก

ธนาคารกสิกรไทย
KASIKORNBANK 泰华农商银行

วันที่ 15 พฤษภาคม 2549

เรียน ผู้จัดการเขตการบริการและการขาย 23
เรื่อง ขอข้อมูลเกี่ยวกับการค้นคว้าแบบอิสระสำหรับการศึกษาระดับปริญญาโท ในหัวข้อ
"ทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟลิก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน"

เพื่อ โปรดพิจารณา
จาก ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ด้วยข้าพเจ้า นายไพสิฐ รอดแสง ตำแหน่ง ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ได้
ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมีความสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าแบบ
อิสระเรื่อง "ทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟลิก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน"
โดยมีขอบเขตการศึกษาในด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ พฤติกรรมแนวโน้มการใช้บริการ และ
ปัญหาข้อเสนอนะ ของลูกค้าในการใช้บัตรฯ


ในการนี้จึงใคร่ขออนุญาตขอข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟลิก-ซี และ
สถานที่ของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าจากลูกค้าของ
ธนาคารโดยตรง เพื่อศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟลิก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย
สาขาน่าน ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ผู้จัดการสาขา น่าน

อนุญาตให้ใช้ข้อมูลของธนาคารและลูกค้า
ในขอบเขตที่ธนาคารสามารถเปิดเผยได้ รวมทั้งใช้
สถานที่ของธนาคารในการจัดเก็บข้อมูลได้

(นายไพสิฐ รอดแสง)


(สุชาติ เรารุ่งโรจน์)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายไพสิฐ รอดแสวง
วัน เดือน ปีเกิด	16 มิถุนายน 2506
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพานพิทยาคม จังหวัด เชียงราย ปีการศึกษา 2525 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2528
ประสบการณ์การทำงาน	- ปี พ.ศ. 2530-2531 พนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ตำแหน่ง พนักงานบัญชี - ปี พ.ศ. 2531-2532 ตำแหน่ง พนักงานเคาน์เตอร์(ต่างประเทศ) สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ - ปี พ.ศ. 2532-2533 ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจสาขา สำนักงานเขต 21 - ปี พ.ศ. 2533-2534 ตำแหน่ง พนักงานเทลเลอร์ สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ - ปี พ.ศ. 2534-2536 แหน่ง ผู้ช่วยผู้รักษาเงิน สาขานนศรีดอนไชย เชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2534-2536 - ปี พ.ศ. 2536-2538 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การตลาด สาขานนท่าแพ เชียงใหม่ - ปี พ.ศ. 2538-2541 ตำแหน่ง ธุรกรสาขา สาขานนท่าแพ เชียงใหม่ - ปี พ.ศ. 2541-2545 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา สาขานนท่าแพ เชียงใหม่ - ปี พ.ศ. 2545-2547 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจ หน่วยลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจ ถนนช้างคลานเชียงใหม่ 1 - ปี พ.ศ. 2548 - ปัจจุบันตำแหน่งผู้จัดการสาขา สาขาน่าน