



ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

อนึ่ง การศึกษาในครั้งนี้มิได้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และข้อมูลที่ท่านได้ตอบลงในแบบสอบถามฉบับนี้จะถูกปิดเป็นความลับ เนื่องจากผู้ศึกษาจะใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น

ผู้ศึกษาจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (เจ้าของกิจการ, ผู้จัดการ, ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในองค์กร)

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 25 ปี () 2. 25 – 34 ปี () 3. 35 – 45 ปี
() 4. 46 – 50 ปี () 5. 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า () 4. อื่นๆระบุ.....

4. รายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 100,000 บาท () 2. 100,000 - 500,000 บาท
() 3. 500,001 – 900,000 บาท () 4. สูงกว่า 900,000 บาท

5. ประเภทธุรกิจ

- () 1. ร้านอาหารธุรกิจสถานบันเทิง () 2. ธุรกิจโรงพยาบาล คลินิก
() 3. ธุรกิจทัวร์ ที่พัก ท่องเที่ยว () 4. ธุรกิจติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์ ไอที
() 5. อื่นๆระบุ.....

6. ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องรับบัตรเครดิตในองค์กรของท่านคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เจ้าของธุรกิจ () 2. ผู้บริหารระดับสูง
() 3. หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง () 4. อื่นๆระบุ

7. ปัจจุบันท่านใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตกี่เครื่อง

- () 1. 1 เครื่อง () 2. 2 เครื่อง () 3. 3 เครื่อง () 4. มากกว่า 3 เครื่อง

8. ท่านใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ธนาคาร	ท่านเคยใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต (ปัจจุบันเลิกใช้แล้ว)	ท่านใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตอยู่ในปัจจุบัน	ท่านคิดจะใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตในอนาคต
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา			
ธนาคารกรุงไทย			
ธนาคารกสิกรไทย			
ธนาคารกรุงเทพ			
ธนาคารไทยพาณิชย์			
ธนาคารทหารไทย			

*กรณีที่ยกเลิกหรือเปลี่ยนไปใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารอื่น กรุณาตอบสาเหตุหรือเหตุผลว่าเพราะเหตุใดจึงเปลี่ยนการให้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารนั้นๆ

.....

.....

.....

9. ท่านทำรายการผ่านเครื่องรับบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยประมาณสัปดาห์ละกี่ครั้ง

- () 1. น้อยกว่า 10 ครั้ง () 2. 10-20 ครั้ง () 3. 21-30 ครั้ง () 4. มากกว่า 30 ครั้ง

10. ท่านใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตมาเป็นเวลานานเท่าใด

- () น้อยกว่า 3 เดือน () 3-6 เดือน () มากกว่า 6 เดือน

11. ท่านใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตเพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินของลูกค้านักค้า
- () 2. เพื่อเพิ่มช่องทางในการชำระเงินของลูกค้านักค้าสามารถตัดสินใจในการซื้อง่ายขึ้น
- () 3. เพื่อความปลอดภัยในการพกพาและเก็บรักษาเงินสดเป็นจำนวนมากๆ
- () 4. เพื่อความสะดวกในการที่ลูกค้านักค้าสามารถที่จะผ่อนชำระหรือทยอยชำระค่าสินค้าหรือบริการ
- () 5. อื่นๆระบุ.....

12. ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตโดยรวมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากน้อยเพียงใด

- () ไม่พอใจมาก () ไม่พอใจ () เฉยๆ () พอใจ () พอใจมาก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตในองค์กรของท่าน
ท่านคิดว่าปัจจัยดังต่อไปนี้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตมากน้อยเพียงใด
โดยกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในปัจจุบันและที่คาดว่าจะเป็น					
1. สภาพเศรษฐกิจที่ผันผวนมีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต					
2. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ส่งผลต่อรูปแบบในการใช้จ่ายของผู้บริโภคผ่านบัตรเครดิต					
3. พัฒนาการในการแข่งขันทางธุรกิจที่ต้องรองรับความต้องการของลูกค้าในการชำระค่าเงินในรูปแบบต่างๆ					
ด้านองค์กร					
1. วัตถุประสงค์ขององค์กรในการรับชำระค่าเงินจากลูกค้า/คู่ค้า					
2. นโยบายขององค์กรที่คำนึงถึงความง่ายและสะดวกในวิธีรับชำระค่าเงินของลูกค้า/คู่ค้า					
3. ระบบการจัดซื้อขององค์กรที่ให้อำนาจแก่บุคคล/ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต					
ด้านระหว่างบุคคล					
1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายที่ดูแลเรื่องการเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตโดยตรง					
2. อำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต					
3. สถานภาพในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต					
4. ความเด็ดขาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต					
ด้านบุคคล					
1. ตำแหน่งหน้าที่ในองค์กรมีส่วนสำคัญในการเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต					
2. แรงจูงใจของแต่ละธนาคารในการเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต					
3. การยอมรับและความชอบที่มีต่อแต่ละธนาคาร					
4. ทัศนคติที่มีต่อแต่ละธนาคาร					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้า

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ท่านคิดว่าปัจจัยดังต่อไปนี้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากน้อยเพียงใด โดยกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีรุ่น ขนาดและรูปทรงที่หลากหลาย					
2. ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย					
3. ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีความทันสมัย					
4. ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน					
5. มีการรับประกัน ตัวเครื่องรับบัตรเครดิต					
6. ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตสามารถรับบัตรได้หลายประเภท					
ด้านราคา					
1. อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ					
2. อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต					
3. ค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิตขัดข้อง					
ด้านการจัดจำหน่าย					
1. ความสะดวกในการขอติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต					
2. สถานที่ตั้งของธนาคารสามารถเดินทางมาติดต่อได้อย่างสะดวก					
3. มีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่					
4. มีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด					
ด้านส่งเสริมการตลาด					
1. ความมีชื่อเสียงของธนาคาร					
2. ความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร					
3. รายการ โปรโมชั่นของธนาคารน่าดึงดูดใจ					
4. การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ					
5. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ					
6. การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร					

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานของธนาคารมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการเป็นอย่างดี					
2. พนักงานของธนาคารมีการอธิบายอย่างถูกต้องแม่นยำและเข้าใจง่าย					
3. พนักงานของธนาคารสามารถให้การติดต่อเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว					
4. พนักงานของธนาคารมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีมีบุคลิกที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
5. พนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ					
6. พนักงานของธนาคารมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว					
7. พนักงานของธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค					
ด้านกระบวนการ					
1. การติดต่อเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วในกระบวนการขอติดตั้ง					
2. มีศูนย์ให้บริการดูแลหลังการติดตั้งเมื่อเครื่องและระบบมีปัญหาชัดเจน					
3. มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง					
4. ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ในการดูแลระบบและตัวเครื่อง					
5. การให้บริการมีกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดจนเป็นปัญหาซ้ำซ้อนในการใช้บริการ					
ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ					
1. ที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการ					
2. ที่ตั้งของธนาคารใกล้ที่พำนักอาศัย					
3. ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในย่านชุมชน					
4. ที่ตั้งของธนาคารมีที่จอดรถสะดวกสบาย					
5. มีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ท่านเคยประสบปัญหาในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับปัญหา				
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ตัวเครื่องรับบัตรเครดิต ไม่มีคุณภาพ					
2. ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตทำงานช้า					
3. ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตขาดความทันสมัย					
4. ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีฟังก์ชันการใช้งานน้อย					
5. ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตไม่สามารถรับบัตรได้หลายประเภท					
ด้านราคา					
1. อัตราค่าธรรมเนียมมีราคาแพงกว่าธนาคารอื่น					
2. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารมีราคาแพง					
3. ค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิตชำรุดมีราคาแพง					
ด้านการจัดจำหน่าย					
1. ขั้นตอนในการขอติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตเป็นไปอย่างยากลำบาก					
2. ระยะเวลาการเปิดให้บริการไม่สะดวกต่อการให้บริการ					
3. ที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อ					
4. ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยเฉพาะ					
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด					
1. รายการโปรโมชันของธนาคารไม่น่าดึงดูดใจ					
2. การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆมีน้อย					
3. สื่อโฆษณา เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีน้อย					
4. เอกสารแนะนำสินค้าและบริการของธนาคาร เช่น แคตตาล็อก โบชัวร์ แผ่นพับ ใบปลิว ฯลฯ มีน้อยและไม่ทั่วถึง					
ด้านบุคลากร					
1. จำนวนพนักงานธนาคารมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. พนักงานของธนาคารขาดความรู้ในเรื่องตัวเครื่องรับบัตรเครดิตและระบบงานที่เกี่ยวข้อง					

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับปัญหา				
	ไม่มี ปัญหา	น้อย ที่สุด	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
3. พนักงานของธนาคารขาดการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า					
4. พนักงานของธนาคารมีการให้บริการที่ล่าช้าขาดความคล่องตัว					
5. พนักงานของธนาคารมีบุคลิกที่ขาดความน่าเชื่อถือ					
6. พนักงานของธนาคารมีการตอบสนองที่ล่าช้าในการให้บริการ					
7. พนักงานของธนาคารขาดความเสมอภาคในการให้บริการต่อลูกค้า					
ด้านกระบวนการ					
1. กระบวนการติดต่อเป็นไปอย่างยากลำบากเมื่อเครื่องหรือระบบเกิด ปัญหา					
2. มีขั้นตอนในการขอติดตั้งเป็นไปอย่างล่าช้า					
3. การบริการในส่วนของการติดตั้งไม่ได้มาตรฐาน เกิดปัญหาบ่อยครั้ง					
4. ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยที่ได้มาตรฐาน ในการดูแลระบบ และตัวเครื่อง					
5. ขาดการดูแลเอาใจใส่ในการบริการหลังการติดตั้งตลอดจนการซ่อม บำรุงเมื่อเครื่องเกิดปัญหา					
ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ					
1. ที่ตั้งของธนาคารห่างไกลจากที่สถานประกอบการ					
2. ที่ตั้งของธนาคารไกลจากที่พักอาศัย					
3. ที่ตั้งของธนาคารห่างไกลจากย่านชุมชน					
4. ที่ตั้งของธนาคารหาที่จอดรถยาก					
5. ธนาคารมีสาขาน้อย ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้****



ภาคผนวก ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาพเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University.
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางพรรณรวี จตุพศ
วัน เดือน ปีเกิด	4 พฤษภาคม 2510
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีรัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2532
ประวัติการทำงาน	ปี 2534-2536 พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ฝ่ายการตลาดร้านค้าสมาชิกประจำสำนักงานใหญ่ ปี 2536- 2538 พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ฝ่ายการตลาดร้านค้าสมาชิกประจำสำนักงานภาคภูมิภาค 5 เชียงใหม่ ปี 2539- 2543 ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยบริการพิเศษ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาหนองประทีป เชียงใหม่ ปี 2544- 2547 ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยการเงิน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ปี 2548- ปัจจุบัน บริหารงานตลาดฝ่ายบริการร้านค้าสมาชิก ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ประจำภูมิภาค 5 เชียงใหม่