



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจังหวัดนครปฐม ในการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์
วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจังหวัดนครปฐม ในการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ ที่เป็นทั้งบัตรเอทีเอ็มและให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ
คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ซึ่งจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ปัจจุบันท่านใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ หรือไม่

- () 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่ (จบการสัมภาษณ์)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หย่า/หม้าย

3. อายุ

- () 1. 16 ปี - 20 ปี () 2. 21 ปี - 30 ปี
() 3. 31 ปี - 40 ปี () 4. 41 ปี - 50 ปี
() 5. 51 ปี - 60 ปี () 6. 61 ปี - 65 ปี

4.. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่า ม.6 () 2. ม.6/ปวช. หรือเทียบเท่า
() 3. ปวส./อนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่า () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

- () 1. นักเรียน /นักศึกษา () 2. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
() 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. ข้าราชการ
() 5. เจ้าของกิจการ () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001– 20,000 บาท
 () 3. 20,001 – 30,000 บาท () 4. 30,001 – 40,000 บาท
 () 5. 40,001 – 50,000 บาท () 6. 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการบัตรเดบิตเคแม็กซ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

7. ปัจจุบันท่านถือบัตรที่เป็นทั้งเอทีเอ็มและบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ของธนาคารใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 () 2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 () 3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านรู้จักบัตรเดบิตเคแม็กซ์จากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. พนักงานธนาคารแนะนำ () 2. แผ่นพับ/ใบปลิว
 () 3. ป้ายโฆษณาหน้าธนาคาร () 4. วิทยุ/โทรทัศน์
 () 5. หนังสือพิมพ์/ นิตยสาร () 6. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ
 () 7. เว็บไซต์ (Website)ธนาคาร () 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. บัตรเดบิตเคแม็กซ์ท่านใช้ประโยชน์อะไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ถอนเงินสด () 2. ชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ
 () 3. ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้ () 4. รับสิทธิความคุ้มครองอุบัติเหตุ
 () 5. ชื้อ - ขายหน่วยลงทุน () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านใช้บริการบัตรเดบิตเคแม็กซ์ในสถานที่ใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ () 2. ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต
 () 3. ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรเดบิต () 4. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร
 () 5. สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง () 6. โรงพยาบาล
 () 7. โรงแรมที่พัก/แหล่งท่องเที่ยว () 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ท่านเลือกใช้บริการบัตรเดบิตเคแม็กซ์ (เลือกตอบได้ 1 ข้อ)

- () 1. ให้ความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุสูงสุดถึง 200,000 บาท
 () 2. สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุได้ครั้งละ 5,000 บาท โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง
 () 3. ไม่ต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล กรณีเข้ารับรักษาในโรงพยาบาลคู่สัญญากว่า 300 แห่ง
 () 4. มีการส่งเสริมการขายช่วงแนะนำ และมีของสมนาคุณ
 () 5. ใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด ทำให้ไม่ต้องพกเงินสด
 () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ ของท่าน

กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

| ปัจจัยในการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ | ระดับอิทธิพล | | | | |
|--|--------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) | | | | | |
| 1. เป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ | | | | | |
| 2. รับสิทธิความคุ้มครองการเสียชีวิต หรือทุพพลภาพโดยเงินแข็งตลอด 24 ชั่วโมงทั่วโลกขั้นต่ำ 100,000 บาท สูงสุด 200,000 บาท | | | | | |
| 3. รับสิทธิค่ารักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000.- บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง | | | | | |
| 4. การคุ้มครองอุบัติเหตุผู้ขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์เฉพาะผู้ใช้บัตร | | | | | |
| 5. มีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด | | | | | |
| 6. สามารถโอนเงินภายในประเทศ ชำระสินค้าและบริการผ่านช่องทางเอทีเอ็มในประเทศ ตั้งแต่เวลา 6.00 – 21.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด | | | | | |
| 7. ไม่ต้องสำรองจ่ายเงินก่อน กรณีเข้ารักษาโรงพยาบาลคู่สัญญากว่า 300 แห่ง ทั่วประเทศ | | | | | |
| 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | | | | | |
| ด้านราคา (Price) | | | | | |
| 1. ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์ (500 บาท/ปี) | | | | | |
| 2. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (100 บาท) | | | | | |
| 3. ไม่ต้องเสียค่าบริการส่งเอสเอ็มเอสสำหรับแจ้งรายการ โอนเงินและใช้จ่ายผ่านบัตร | | | | | |
| 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | | | | | |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) | | | | | |
| 1. สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที | | | | | |
| 2. สามารถรับคืนเงินที่สำรองจ่ายในการรักษาพยาบาลได้ที่ธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ | | | | | |
| 3. มีบริการ K- Contact Center สำหรับผู้ถือบัตรติดต่อตลอด 24 ชม. | | | | | |

| ปัจจัยในการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ | ระดับอิทธิพล | | | | |
|---|--------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | | | | | |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) | | | | | |
| 1. มีของชำร่วยเมื่อสมัครบัตรครั้งแรก | | | | | |
| 2. ยกเว้นค่าธรรมเนียม 4 ครั้งแรกเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นเฉพาะที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน | | | | | |
| 3. การโฆษณาบริการของบัตรเคแม็กซ์เดบิตการ์ดผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เว็บไซต์ (Website) ของธนาคาร ฯลฯ | | | | | |
| 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | | | | | |

ส่วนที่ 4 ระดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ของท่าน

| ปัญหาท่านพบในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ | ระดับปัญหา | | | | |
|---|------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ผู้รับผลประโยชน์ต้องเป็นทายาทตามกฎหมายเท่านั้น | | | | | |
| 2. สิทธิในการรักษาพยาบาล ไม่สามารถเข้าร่วมกับสิทธิประโยชน์ ของประกันสังคม หรือของบริษัทประกันอื่นๆ ได้ | | | | | |
| 3. ไม่สามารถใช้กับบัญชีเงินฝากที่เป็นชื่อร่วมได้ | | | | | |
| 4. โรงพยาบาลคู่สัญญาบางโรงพยาบาล ให้ผู้ถือบัตรสำรองจ่ายเงิน สดก่อน | | | | | |
| 5. เมื่อเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้กับทุก โรงพยาบาล | | | | | |
| 6. การจัดเตรียมเอกสารในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเมื่อเกิด อุบัติเหตุ ต้องใช้ใบเสร็จฉบับจริงเท่านั้น | | | | | |
| 7. ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์ สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป | | | | | |
| 8. การจำกัดวงเงินสูงสุดที่จะโอนระหว่างสาขาและต่างธนาคาร | | | | | |
| 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | | | | | |

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

ประวัติผู้เขียน

| | |
|-------------------|---|
| ชื่อ - สกุล | นางลัดดา พิมพ์โพธิ์ |
| วัน เดือน ปี เกิด | 2 มกราคม 2507 |
| ประวัติการศึกษา | สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2531 |
| ประวัติการทำงาน | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มปฏิบัติงาน 4 ธันวาคม 2533 จนถึงปัจจุบัน ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขาอ้อมใหญ่ |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved