



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

หมายเลขแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ มีจำนวน 8 หน้า ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความในช่องว่าง
ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ลักษณะทั่วไป

1. เพศ

()₁ หญิง

()₂ ชาย

2. อายุ

()₁ ไม่เกิน 20 ปี

()₂ 21 – 30 ปี

()₃ 31 – 40 ปี

()₄ 41 – 50 ปี

()₅ 51 – 60 ปี

()₆ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ()₁ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ()₂ มัธยมศึกษาปีที่ 6
 ()₃ ปวช./ปวท./หรือเทียบเท่า ()₄ ปวส./อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า
 ()₅ ปริญญาตรี ()₆ สูงกว่าปริญญาตรี
 ()₇ ไม่ได้ศึกษา ()₈ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ลักษณะทางเศรษฐกิจ

4. อาชีพ

- ()₁ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ()₂ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน/เอกชน
 ()₃ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว ()₄ ค้าขาย (พ่อค้า/แม่ค้า)
 ()₅ เกษตรกร (ทำสวน/ทำนา/ทำไร่) ()₆ รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้าง
 ()₇ นักเรียน/นักศึกษา ()₈ ไม่ได้ประกอบอาชีพ
 ()₉ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ()₁ ไม่เกิน 5,000 บาท ()₂ 5,001 – 10,000 บาท
 ()₃ 10,001 – 20,000 บาท ()₄ 20,001 – 30,000 บาท
 ()₅ มากกว่า 30,000 บาท ()₆ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ลักษณะการใช้บริการ

6. บ้าน/ที่พักของท่านอยู่ห่างจากธนาคารเป็นระยะทางโดยเฉลี่ยเท่าใด

- ()₁ 0 – 5 กิโลเมตร ()₂ 6 – 10 กิโลเมตร
 ()₃ 11 – 15 กิโลเมตร ()₄ 16 – 20 กิโลเมตร
 ()₅ มากกว่า 20 กิโลเมตร ()₆ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

7. ท่านใช้เวลาเดินทางจากบ้าน/ที่พักเพื่อไปใช้บริการที่ธนาคารเป็นเวลาโดยเฉลี่ยนานเท่าใด

- ()₁ 0 – 15 นาที ()₂ 16 – 30 นาที
 ()₃ 31 – 45 นาที ()₄ 46 นาที – 1 ชั่วโมง
 ()₅ มากกว่า 1 ชั่วโมง ()₆ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

8. ท่านใช้บริการบัตรเงินสดมานานเท่าใด

()₁ 0-6 เดือน

()₂ 7 เดือน-1 ปี

()₃ 1.1-1.5 ปี

()₄ 1.6-2 ปี

()₅ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

9. ท่านใช้บริการบัตรเงินสดในความถี่มากน้อยเพียงใด

()₁ ปีละ 2-3 ครั้ง

()₂ ปีละ 4-6 ครั้ง

()₃ เดือนละ 1 ครั้ง

()₄ เดือนละ 2-3 ครั้ง

()₅ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

()₆ มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

()₇ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

10. ท่านใช้บริการบัตรเงินสดในสถานที่แห่งใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

()₁ เครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์

()₂ ในที่ทำการสาขาธนาคารพาณิชย์

()₃ ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต

()₄ ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรเงินสด

()₅ มินิมาร์ท/ร้านสะดวกซื้อ

()₆ สถาบันการศึกษา

()₇ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร

()₈ ท่าอากาศยาน/สถานีขนส่ง/สถานีรถไฟ

()₉ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

()₁₀ โรงแรม/รีสอร์ท/แหล่งท่องเที่ยว

()₁₁ โรงภาพยนตร์/สถานบันเทิง

()₁₂ โรงพยาบาล/คลินิก

()₁₃ หน่วยงานที่รับชำระค่าสาธารณูปโภค

()₁₄ ร้านค้าในต่างประเทศ

()₁₅ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

11. ท่านใช้บริการบัตรเงินสดบริการใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

()₁ ชื้อสินค้าและบริการแทนเงินสด

()₂ เบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM

()₃ เบิกถอนเงินสดจากเครื่อง PINPAD

()₄ โอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารเดียวกัน

()₅ โอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร

()₆ โอนชำระค่าสินค้าและบริการ

()₇ สอบถามยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร

()₈ ชำระค่าสาธารณูปโภค

()₉ ชำระบัตรเครดิต

()₁₀ ชำระเงินกู้

()₁₁ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

12. ท่านได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบัตรเครดิตหรือไม่
- ()₁ ได้รับรู้ (แล้วไปตอบข้อ 13)
- ()₂ ไม่ได้รับรู้อยู่เลย (แล้วไปตอบข้อ 16)
13. ท่านได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการบัตรเครดิตจากใครบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ()₁ พนักงานธนาคาร ()₂ สมาชิกในครอบครัว
- ()₃ญาติพี่น้อง/เพื่อนบ้าน ()₄ เพื่อนร่วมงาน
- ()₅ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
14. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการบัตรเครดิตจากสื่อใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ()₁ วิทยุ ()₂ โทรทัศน์
- ()₃ หนังสือพิมพ์ ()₄ นิตยสาร/วารสาร
- ()₅ แผ่นพับ/ใบปลิว/โปสเตอร์ของธนาคาร ()₆ เว็บไซต์ของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
- ()₇ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
15. ท่านได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการบัตรเครดิตบ่อยครั้งเพียงใด
- ()₁ ปีละ 2-3 ครั้ง ()₂ ปีละ 4-6 ครั้ง
- ()₃ เดือนละ 1 ครั้ง ()₄ เดือนละ 2-3 ครั้ง
- ()₅ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ()₆ มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- ()₇ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้บัตรเงินสด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความในช่องว่าง
ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ความต้องการใช้บริการ

16. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้างเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรเงินสด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ()₁ สะดวกปลอดภัยโดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก
 - ()₂ สะดวกสบายจากการใช้บริการผ่านเครื่อง ATM ทั่วประเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง
 - ()₃ ทันสมัยและให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว จึงมั่นใจได้
 - ()₄ มีบริการเสริมที่หลากหลายซึ่งตรงกับความต้องการใช้บริการ
 - ()₅ ได้รับส่วนลดในการซื้อสินค้าจากร้านค้าสมาชิกจากการใช้จ่ายทุกรายการ
 - ()₆ มีการสะสมคะแนนในการใช้บัตรเพื่อแลกซื้อสินค้า
 - ()₇ ประหยัดค่าใช้จ่ายจากการโอนเงินไปยังบุคคลที่ 3 ทั้งภายในและต่างธนาคาร
 - ()₈ สามารถชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวงเงินสูงสุดต่อวันต่อบัตร
 - ()₉ สามารถตรวจสอบการใช้จ่ายได้ เนื่องจากมีการส่งยอดการใช้บัญชีมาให้
 - ()₁₀ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
17. ท่านมีความต้องการใช้บริการบัตรเงินสดต่อไปอีกหรือไม่
- ()₁ ต้องการใช้ (แล้วไปตอบข้อ 18)
 - ()₂ มีความตั้งใจจะยกเลิกการใช้บริการ (แล้วไปตอบข้อ 19)
18. จาก ข้อ 17. ถ้าท่านต้องการใช้บริการบัตรเงินสดต่อไป ท่านมีเหตุผลอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ แล้วไปตอบข้อ 20 ต่อไป)
- ()₁ ต้องการถือเพื่อใช้ในยามฉุกเฉิน
 - ()₂ การใช้จ่ายกระทำได้ดีคล่องเหมือนกับใช้เงินสด
 - ()₃ การเบิกถอนเงินมีอัตราค่าธรรมเนียมและค่าคู่สายเป็นธรรมยอมรับได้
 - ()₄ ใช้บริการต่าง ๆ คู่มีค่ากับอัตราค่าธรรมเนียมรายปี (ปีละ 200 บาท) ที่จ่ายไป
 - ()₅ สามารถถอนเงินจากเครื่อง ATM เพื่อใช้ในยามฉุกเฉินได้ตลอด 24 ชั่วโมง
 - ()₆ มีร้านค้าและหน่วยงานจำนวนมากให้บริการ
 - ()₇ สามารถจัดการใช้จ่ายต่าง ๆ ผ่านบัตรเงินสดด้วยตนเอง
 - ()₈ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

19. จากข้อ 17. ถ้าท่านมีความตั้งใจจะยกเลิกการใช้บริการบัตรเงินสด ท่านมีเหตุผลอย่างไร
(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ()₁ ต้องการใช้จ่ายเงินสดให้จ่ายทั่วไป
 ()₂ ไม่สะดวกเหมือนกับเงินสด
 ()₃ การเบิกถอนเงินเสียค่าธรรมเนียมและค่าคู่สายในอัตราที่สูงมาก
 ()₄ ใช้บริการไม่คุ้มกับอัตราค่าธรรมเนียมรายปี (ปีละ 200 บาท) ที่ต้องจ่ายไป
 ()₅ กระทำได้ไม่สะดวกเท่าที่ควร
 ()₆ มีร้านค้าบางแห่งปฏิเสธที่จะให้บริการด้วยบัตรเงินสด
 ()₇ ต้องการใช้จ่ายอย่างอิสระโดยไม่จำกัดการใช้จ่ายเงิน
 ()₈ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับระดับความต้องการใช้บัตรเงินสดของท่าน

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความต้องการใช้บัตรเงินสด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20. ด้านรูปลักษณะบัตร (Product)					
20.1 มีความสวยงาม กะทัดรัด พกพาได้สะดวก					
20.2 มีบริการที่สะดวกรวดเร็วและใช้บริการได้ง่าย					
20.3 สามารถสอบถามยอดเงินคงเหลือได้ตลอดเวลา					
20.4 มีความปลอดภัยสูง เปลี่ยนรหัสบัตรได้ตามต้องการ					
21. ด้านสถานที่ (Place)					
21.1 ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ					
21.2 มีสาขาธนาคารหลายแห่งจึงเลือกใช้บริการได้สะดวก					
21.3 ธนาคารมีเครื่อง ATM ที่ใหม่ ทั้งมีความสวยงามน่าใช้บริการ					
21.4 มีร้านค้าที่ให้บริการรับชำระค่าสินค้าเป็นจำนวนมาก					

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความต้องการใช้บัตรเงินสด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
22.1 การสมัครใช้บริการกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
22.2 สามารถใช้บริการทั้งของธนาคารและต่างธนาคารได้					
22.3 พนักงานธนาคารให้คำแนะนำ รวมทั้งตอบข้อสงสัยหรือปัญหาในการใช้บริการได้เป็นที่น่าพอใจ					
22.4 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการบัตรเงินสดผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
23. ด้านราคา (Price)					
23.1 การใช้บัตรเงินสดช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายหลายด้าน					
23.2 เสียค่าธรรมเนียมตามอัตราปกติเหมือนกับทุกธนาคาร					
23.3 อัตราค่าธรรมเนียมเป็นธรรม ขอมรับได้					
23.4 มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเงินสด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับระดับปัญหาจากการใช้บัตรเงินสดของท่าน

ปัญหาจากการใช้บัตรเงินสด	ระดับปัญหาจากการใช้บัตรเงินสด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. การสมัครใช้บริการมีความยุ่งยาก					
25. การบริการรับแจ้งบัตรสูญหายหรือเกิดปัญหาจากการใช้บัตร					
26. การขอรับบัตรใหม่กรณีบัตรสูญหาย					
27. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลในบัตร เช่น การเปลี่ยนชื่อ-สกุล					
28. การใช้บริการเบิกเงินสดจากเครื่อง ATM ทั่วประเทศ					
29. การโอนเงินไปบัญชีอื่นของธนาคารเดียวกัน					

ปัญหาจากการใช้บัตรเงินสด	ระดับปัญหาจากการใช้บัตรเงินสด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30. การโอนเงินไปบัญชีของธนาคารอื่น					
31. การโอนเงินระหว่างบัญชีที่กำหนดไว้ตอนสมัคร					
32. การสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีเงินฝาก					
33. การชำระค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์มือถือ และค่าบัตรเครดิต					
34. การได้รับสิทธิประโยชน์จากการใช้จ่ายด้วยบัตรเงินสด					
35. การได้รับส่วนลดจากการใช้จ่ายทุกรายการด้วยบัตรเงินสด					
36. การขอรายการยอดซื้อสินค้าและบริการย้อนหลัง					
37. การตรวจสอบยอดเงินของร้านค้าขณะใช้บัตร					
38. การชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี					
39. อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีสูงเกินไป					
40. ร้านค้าที่ให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเงินสดมีจำนวนจำกัด					
41. มีการจำกัดวงเงินซื้อสินค้าและบริการสูงสุดต่อวันต่อบัตรซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนเงินคงเหลือในบัญชีขณะใช้บัตร					
42. มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการโอนหรือเบิกถอนผ่านเครื่อง ATM					
43. บัตรเงินสดมีความขอบบางจึงชำรุดเสียหายง่าย					
44. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวธิดารัตน์ จันทร์พิมพ์
วัน เดือน ปีเกิด	1 ตุลาคม 2515
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนแม่สะเรียง “บริพัตรศึกษา” ปีการศึกษา 2532 ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2538 – 2545 พนักงานธนกิจสัมพันธ์ 1 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน พนักงานธนกิจสัมพันธ์ 1 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารังสิต (ปทุมธานี) จังหวัดปทุมธานี