



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์  
จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นมาเพื่อใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในหัวข้อ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านแสดงความคิดเห็นและตอบคำถามให้สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด คำตอบที่ได้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และจะปกปิดข้อมูลเป็นความลับ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภค

ส่วนที่ 4 การเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นายวิทยา จันทร์หลวง

Copyright © by Chiang Mai University

ผู้ศึกษา

All rights reserved

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ตามความเป็นจริง

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. 20 - 30 ปี ( ) 2. 31 - 40 ปี  
( ) 3. 41 - 50 ปี ( ) 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. หย่า ( ) 4. ม่าย

4. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย ( ) 4. อนุปริญญา/ปวส.  
( ) 5.ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- ( ) 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
( ) 3. ค้าขาย ( ) 4. รับจ้าง/พนักงานบริษัท  
( ) 5. อื่น ๆ (ระบุ) .....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. 15,000 - 30,000 บาท ( ) 2. 30,001 - 45,000 บาท  
( ) 3. 45,001 - 60,000 บาท ( ) 4. 60,001 บาทขึ้นไป

7. จำนวนบัตรเครดิตที่ท่านถือในปัจจุบัน

- ( ) 1. จำนวน 1 ใบ ( ) 2. จำนวน 2 ใบ  
( ) 3. จำนวน 3 ใบ ( ) 4. จำนวน 4 ใบ  
( ) 5. จำนวน 5 ใบขึ้นไป

**ตอนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม**

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ตามความเป็นจริง

1. ปัจจุบันท่านถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินใดบ้าง (ตอบได้หลายข้อ)

- |                             |                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| ( ) 1. ธนาคารไทยพาณิชย์     | ( ) 2. ธนาคารกรุงเทพ              |
| ( ) 3. ธนาคารกรุงไทย        | ( ) 4. ธนาคารกสิกรไทย             |
| ( ) 5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา  | ( ) 6. ธนาคารออมสิน               |
| ( ) 7. ธนาคารซีทีแบงก์      | ( ) 8. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์   |
| ( ) 9. ธนาคารทหารไทย        | ( ) 10. ธนาคารเอเซีย              |
| ( ) 11. ธนาคารนครหลวงไทย    | ( ) 12. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ฯ |
| ( ) 13. อื่น ๆ (ระบุ) ..... |                                   |

2. บัตรเครดิตที่ท่านถือครองในปัจจุบัน ท่านใช้บัตรใดบ่อยมากที่สุด คือ (เรียงลำดับ 1-3 = มาก-น้อย)

- |                             |                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| ( ) 1. ธนาคารไทยพาณิชย์     | ( ) 2. ธนาคารกรุงเทพ              |
| ( ) 3. ธนาคารกรุงไทย        | ( ) 4. ธนาคารกสิกรไทย             |
| ( ) 5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา  | ( ) 6. ธนาคารออมสิน               |
| ( ) 7. ธนาคารซีทีแบงก์      | ( ) 8. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์   |
| ( ) 9. ธนาคารทหารไทย        | ( ) 10. ธนาคารเอเซีย              |
| ( ) 11. ธนาคารนครหลวงไทย    | ( ) 12. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ฯ |
| ( ) 13. อื่น ๆ (ระบุ) ..... |                                   |

3. บัตรเครดิตที่ท่านถือครองในปัจจุบัน เป็นบัตรประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| ( ) 1. บัตรเครดิตในประเทศ      | ( ) 2. บัตรเครดิตวีซ่า              |
| ( ) 3. บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด | ( ) 4. บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส |
| ( ) 5. บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ | ( ) 6. อื่น ๆ (ระบุ) .....          |

4. ท่านใช้บัตรเครดิตประเภทใดมากที่สุด (เลือกได้เพียง 1 ข้อ)

- |                                |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| ( ) 1. บัตรเครดิตในประเทศ      | ( ) 2. บัตรเครดิตวีซ่า              |
| ( ) 3. บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด | ( ) 4. บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส |
| ( ) 5. บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ | ( ) 6. อื่น ๆ (ระบุ) .....          |

5. ท่านใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อเดือน                      ( ) 2. 5 – 10 ครั้งต่อเดือน  
( ) 3. 11 – 15 ครั้งต่อเดือน                      ( ) 4. 16 – 20 ครั้งต่อเดือน  
( ) 5. 21 ครั้งขึ้นไป

6. มูลค่าในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 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 บาทขึ้นไป

7. ท่านใช้บัตรเครดิตในลักษณะใดมากที่สุด (ตอบได้หลายข้อ)

- ( ) 1. ถอนเงินสดมาใช้ล่วงหน้า  
( ) 2. ชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต  
( ) 3. ชำระค่าอาหารตามภัตตาคารหรือโรงแรมต่าง ๆ  
( ) 4. ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า  
( ) 5. ใช้เป็นส่วนลดในการชำระค่าซื้อสินค้าและบริการ  
( ) 6. อื่น ๆ ระบุ .....

### ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภค

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง เป็นปัญหามากที่สุด  
 4 หมายถึง เป็นปัญหามาก  
 3 หมายถึง เป็นปัญหาปานกลาง  
 2 หมายถึง เป็นปัญหาน้อย  
 1 หมายถึง ไม่เป็นปัญหา

ปัญหาและอุปสรรค	เป็น ปัญหา มากที่สุด	เป็น ปัญหา มาก	เป็นปัญหา ปานกลาง	เป็น ปัญหา น้อย	ไม่เป็น ปัญหา
1. กำหนดคุณสมบัติด้านรายได้ของผู้ถือบัตรสูงเกินไป					
2. ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มให้แก่ร้านค้าที่ชำระค่าสินค้าและบริการ					
3. ขั้นตอนการสมัครมีหลายขั้นตอน					
4. ใช้เอกสารประกอบการสมัครมาก					
5. ปัญหาบัตรเครดิตปลอม					
6. วงเงินที่สถาบันการเงินอนุมัติให้ น้อยเกินไป					
7. วงเงินสำหรับเบิกเงินสดน้อยเกินไป					
8. อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป					
9. อัตราค่าปรับเมื่อชำระล่าช้าสูงเกินไป					
10. ร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมีน้อย					
11. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูง					
12. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ยาก					
13. การชำระเงินคืนยุ่งยาก					
14. บัตรเสื่อมและชำรุดง่าย					

ส่วนที่ 4 การเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกรของท่านมากที่สุด

1. ปัจจุบันท่านถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ประเภทใดบ้าง
 

<input type="checkbox"/> 1. วีซ่าการ์ด ประเภทบัตรเครดิต	<input type="checkbox"/> 2. วีซ่าการ์ด ประเภทบัตรทอง
<input type="checkbox"/> 3. มาสเตอร์การ์ด ประเภทบัตรเครดิต	<input type="checkbox"/> 4. มาสเตอร์การ์ด ประเภทบัตรทอง
2. ท่านถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ตามข้อ 1 เป็นเวลานานเท่าใด
 

<input type="checkbox"/> 1. 1 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 2 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 3 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 4 ปีขึ้นไป
3. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตอบได้หลายข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี
<input type="checkbox"/> 2. ความรวดเร็วในการอนุมัติ
<input type="checkbox"/> 3. เงื่อนไขด้านเอกสารไม่ยุ่งยาก
<input type="checkbox"/> 4. อัตราดอกเบี้ยต่ำและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน
<input type="checkbox"/> 5. มีเจ้าหน้าที่บริการรับสมัครถึงที่
<input type="checkbox"/> 6. ธนาคารมีสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ
<input type="checkbox"/> 7. คุณภาพบริการและชื่อเสียงของธนาคาร
<input type="checkbox"/> 8. ใช้เบิกเงินสดล่วงหน้าได้ 100% ของวงเงิน
<input type="checkbox"/> 9. สามารถใช้ได้ทั่วโลก
<input type="checkbox"/> 10. มีช่องทางการชำระเงินมาก
<input type="checkbox"/> 11. ตรวจสอบค่าใช้จ่ายได้ง่าย
<input type="checkbox"/> 12. สิทธิพิเศษในการใช้บริการและซื้อสินค้าจากร้านค้าในเครือ
<input type="checkbox"/> 13. อื่น ๆ ระบุ .....

### ตอนที่ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- |   |         |                 |
|---|---------|-----------------|
| 5 | หมายถึง | สำคัญมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | สำคัญมาก        |
| 3 | หมายถึง | สำคัญปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | สำคัญน้อย       |
| 1 | หมายถึง | สำคัญน้อยที่สุด |

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
1. สะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ					
2. ไม่ต้องพกเงินปริมาณมาก					
3. มีเงินสำรองใช้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน					
4. มีสถานภาพทางสังคมที่ดี					
5. มีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจ					
6. ให้อำนาจในการใช้จ่ายสูง					
7. ดอกเบี้ยต่ำ					
8. มีโปรแกรมพิเศษ เช่น ของแถม ฟรีค่าธรรมเนียม					
9. มีเจ้าหน้าที่บริการถึงที่					
10. มีระบบออนไลน์ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหา					
แก้ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง					
11. ให้เบิกเงินสดฉุกเฉินได้ 100% ของวงเงิน					
12. สามารถเลือกรูปแบบการผ่อนชำระได้เอง					
13. มีร้านค้าให้บริการทั่วโลก					
14. มีชื่อเสียงในด้านคุณภาพและบริการ					
15. มีระยะเวลาในการปลอดดอกเบี้ยนาน					
16. ค่าธรรมเนียมการให้บริการถูก					
17. ร้านค้าที่ใช้บริการไม่คิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม					



ปัจจัยที่มีอิทธิพล	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่สุด
18. สามารถติดต่อกับธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต ได้หลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์					
19. มีบริษัทและร้านค้าในเครือมาก					
20. ใช้เป็นบัตรร่วมได้ เช่น บัตรนักศึกษา บัตรพนักงาน					
21. รูปแบบบัตรเล็กและสวยงาม					
22. มีการอนุมัติเร็ว					
23. สมัครง่าย ไม่ยุ่งยาก					
24. มีการโฆษณาที่ดี ดึงดูดความสนใจ					
25. มีสาขาธนาคารทั่วโลก					

ท่านต้องการให้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการของบัตรเครดิตในด้านใดบ้าง (ตอบได้หลายข้อ)

- ( ) 1. ลดขั้นตอนในการให้บริการ
- ( ) 2. ในการอนุมัติบัตรเครดิต ควรให้สำนักงานและผู้รับผิดชอบในแต่ละท้องถิ่นมีอำนาจในการตัดสินใจ
- ( ) 3. ผู้ที่มีอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ ควรศึกษาข้อมูลลูกค้าอย่างละเอียด
- ( ) 4. เพิ่มคุณสมบัติของบัตรให้สามารถใช้ร่วมกับบัตรประเภทอื่น ๆ ได้ เช่น บัตรเอทีเอ็ม บัตรประชาชน เป็นต้น
- ( ) 5. ใช้วิธีการสแกนลายนิ้วมือแทนการเซ็นชื่อขณะซื้อสินค้าและบริการ
- ( ) 6. มีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิตในการให้บริการสินเชื่อนอก  
ระบบ
- ( ) 7. ควรปรับดอกเบี้ยและอัตราค่าบริการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้วย
- ( ) 8. อื่น ๆ (ระบุ) .....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษา