



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

### แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการบัตรเดบิต ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นเอกสารประกอบการวิจัย ของนักศึกษาปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีต่อความต้องการใช้บริการบัตรเดบิต ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามและแสดงความเห็นตามรายละเอียดของท่านเอง ตามที่ปรากฏรายละเอียดในแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบที่ได้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น และจะปกปิดเป็นความลับ ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย จึงขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลที่แท้จริง และความรู้ที่นึกคิดของตัวเอง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

ภูษิสต์ เมืองเป็ย

ผู้วิจัย

แบบสอบถามนี้มี 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การใช้บริการกับธนาคาร และการถือครองบัตรเดบิต

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เขียนเครื่องหมาย / ใน ( ) หรือเติมคำในช่องว่าง

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

## 2. อายุ

- ( ) 1. ไม่เกิน 20 ปี ( ) 2. 20 - 30 ปี  
 ( ) 3. 31 - 40 ปี ( ) 4. 41 - 50 ปี  
 ( ) 5. 51 - 60 ปี ( ) 6. มากกว่า 60 ปี

## 3. สถานภาพ

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

## 4. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา ( ) 2. ประถมศึกษา  
 ( ) 3. ม.1 - ม.3 ( ) 4. ม.4 - ม.6 / ปวช.  
 ( ) 5. อนุปริญญา / ปวส. ( ) 6. ปริญญาตรี  
 ( ) 7. สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพ

- ( ) 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 ( ) 3. ค้าขาย ( ) 4. รับจ้าง/พนักงานบริษัท  
 ( ) 5. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 6. เกษตรกร  
 ( ) 7. อื่น ๆ ระบุ.....

## 6. รายได้รวมของท่านต่อเฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 2. 5,001 - 10,000 บาท  
 ( ) 3. 10,001 - 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 - 20,000 บาท  
 ( ) 4. 20,001 - 25,000 บาท ( ) 5. 25,001 บาทขึ้นไป

## 7. สถานภาพที่อยู่อาศัยในปัจจุบันของท่าน

- ( ) 1. บ้านเดี่ยว/แฝด ( ) 2. ทาวน์เฮ้าส์  
 ( ) 3. อพาร์ทเมนท์/หอพัก ( ) 4. ตึกแถว/อาคารพาณิชย์  
 ( ) 5. อื่น ๆ.....

8. สภาพการถือครองที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

- ( ) 1. เป็นของตนเอง/คู่สมรส ( ) 2. เป็นของบิดา/มารดา/ญาติ  
 ( ) 3. เช่า ( ) 4. บ้านพักของทางราชการ  
 ( ) 5. อื่น ๆ .....

**ส่วนที่ 2 การใช้บริการกับธนาคาร และการถือบัตรเครดิต**

9. ปัจจุบันท่านถือครองบัตรเดบิตกับธนาคารใด

- ( ) 1. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน.....บัตร  
 ( ) 2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จำนวน.....บัตร  
 ( ) 3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน.....บัตร  
 ( ) 4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวน.....บัตร  
 ( ) 5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จำนวน.....บัตร  
 ( ) 6. ธนาคารยูนิคิต โอเวอร์ซีส์(ไทย) จำกัด(มหาชน) จำนวน.....บัตร  
 ( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ..... จำนวน.....บัตร

10. ปัจจุบันท่านถือครองบัตรทางการเงินของธนาคารกสิกรไทยชนิดใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. บัตร ATM ( ) 2. บัตรเดบิต Flex-c Visa Electron  
 ( ) 3. บัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ( ) 5. บัตร KBANK-SIVA  
 ( ) 4. บัตรเครดิต KBANK-MASTERCARD ( ) 6. บัตรอื่นๆ โปรดระบุ.....

11. บัตรเดบิตที่ท่านถือครองใช้ประโยชน์ใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ถอนเงินสด ( ) 2. ชำระค่าสาธารณูปโภค  
 ( ) 3. ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้ ( ) 4. โอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร  
 ( ) 5. ชำระค่าสินค้า/บริการ ( ) 6. สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้/บัตรเครดิต  
 ( ) 7. อื่น ๆ .....

12. ท่านใช้บริการบัตรเดบิตในสถานที่แห่งใดบ้าง(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. จากเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์ ( ) 2. ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต  
 ( ) 2. ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรเดบิต ( ) 3. ร้านสะดวกซื้อ/มินิมาร์ท  
 ( ) 5. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ( ) 6. สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง  
 ( ) 7. โรงพยาบาล ( ) 8. โรงแรมที่พัก/แหล่งท่องเที่ยว  
 ( ) 9. หน่วยงานที่รับชำระค่าสาธารณูปโภค ( ) 10. อื่น ๆ .....

**ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเลือกใช้บริการเดบิต ของธนาคารกสิกรไทย**

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านภาพลักษณ์</b>					
1.ความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคาร					
2.ความมั่นใจการให้บริการ					
3.บัตรมีสีสันสวยงาม พกพาได้สะดวก					
<b>ปัจจัยด้านความสะดวก</b>					
1.จำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการ					
2.มีความรวดเร็วในการถอนเงิน					
3.มีจุดบริการตามเครื่องหมาย Visa Electron กระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ เป็นจำนวนมาก					
4.มีเครือข่ายร่วมกับธนาคารอื่น					
5.ใช้จ่ายได้เหมือนกับเงินสด					
6.ขั้นตอนใช้บริการกับเครื่อง EDC ไม่ยุ่งยาก					
<b>ปัจจัยด้านความปลอดภัย</b>					
1.ไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก					
2.สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ					
3.บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า					
<b>ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจลูกค้า</b>					
1.การโฆษณาทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์ ทำให้ตัดสินใจทำบัตรเดบิต					
2.ความประทับใจในโฆษณาของ K-Excellence ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)					
3.เจ้าหน้าที่ของธนาคารให้คำแนะนำในการทำ บัตรเดบิต					
4.ประทับใจคำขวัญ”บริการทุกระดับประทับใจ”					

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านต้นทุน</b>					
1.ค่าธรรมเนียมแรกเข้า					
2.ค่าธรรมเนียมรายปี					
<b>ปัจจัยด้านการตลาด</b>					
1. โปรโมชันรับส่วนลดเมื่อชำระค่าสินค้ากับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ					
2.รับของที่ระลึกเมื่อทำบัตรเครดิต					

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาจากการใช้บริการ

13. ปัญหาจากการใช้บริการบัตรเครดิต(โปรดเรียงลำดับความสำคัญโดยอันดับ 1 สำคัญที่สุด ไปจนถึงอันดับ 7 สำคัญน้อยที่สุด)

- ( ) ขั้นตอนการให้บริการเครื่องเอทีเอ็มมีความยุ่งยากซับซ้อน
- ( ) เครื่องขัดข้องบ่อย และปิดบริการบ่อย
- ( ) ไม่สามารถเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ
- ( ) เสียเวลารอนานเนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก
- ( ) ร้านค้าที่ให้บริการบัตรเครดิตมีจำนวนจำกัด
- ( ) มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการเบิกเงินสดหรือการ โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
- ( ) การแก้ปัญหาของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต

14. ความคิดเห็นจากการใช้บริการบัตรเครดิต

.....  
 .....

15. ข้อเสนอแนะอื่น

.....  
 .....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายภูษิสต์	เมืองเป็ย
วัน เดือน ปี เกิด	24 กรกฎาคม 2509	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2531	ปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2533	พนักงานบัญชี ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาอุดรดิษฐ์
	พ.ศ. 2538	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน (ชนกรสาขา) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขานนทบุรี ไซย ลำปาง
	พ.ศ. 2543	หัวหน้าส่วน (ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาแม่แจ่ม
	พ.ศ. 2546-ปัจจุบัน	หัวหน้าส่วน (ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขานนท่าแพ เชียงใหม่