



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

สถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตในประเทศไทย

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ธนาคารพาณิชย์ (Bank) แบ่งเป็น

1.1 ธนาคารพาณิชย์ไทย มีให้บริการจำนวน 8 ธนาคาร ได้แก่

- 1.1.1 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BBL)
- 1.1.2 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (KBANK)
- 1.1.3 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (TMB)
- 1.1.4 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (SCB)
- 1.1.5 ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) (TBANK)
- 1.1.6 ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) (UOB)
- 1.1.7 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) (Standard Chartered)
- 1.1.8 ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) (ICBC)

1.2 สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ มีให้บริการจำนวน 2 ธนาคาร ได้แก่

- 1.2.1 ธนาคารซิตีแบงก์ (CITIBANK)
- 1.2.2 ธนาคารแห่งประเทศจีน จำกัด (Bank Of China)

2. สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) มีให้บริการจำนวน 11 บริษัท ได้แก่

- 2.1 บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด (CAP OK)
- 2.2 บริษัท เจเนอร์ล คาร์ดเซอร์วิส จำกัด (GCS)
- 2.3 บริษัท ซิตี คอนซูเมอร์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด
- 2.4 บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส จำกัด (TCS)
- 2.5 บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (KTC)
- 2.6 บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด (KCC)

2.7 บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด (AMEX)

2.8 บริษัท อยุรยา แคปิตอล เซอร์วิส จำกัด (AYCAP)

2.9 บริษัท อยุรยา คาร์ด เซอร์วิส จำกัด (AYCS)

2.10 บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (AEONTS)

2.11 บริษัท อีซี บาย จำกัด (EASY BUY)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ โดยนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือมายังท่านเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ซึ่งจะเป็นประโยชน์เชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลในการเลือกใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย \surd ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ในกรณีที่ไม่มีตัวเลือกตอบตามที่ท่านต้องการ โปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่นๆ

คำถามคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ปัจจุบันท่านพักอาศัยและหรือทำงานที่อำเภอใด

- () 1) เมืองสมุทรสาคร(ตอบแบบสอบถามข้อ 2) () 2) อื่นๆ(จบการตอบแบบสอบถาม)

2. ปัจจุบันท่านมีบัตรเครดิตสถาบันการเงินใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| ธนาคารพาณิชย์ (Bank) | สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BBL) | <input type="checkbox"/> 1. บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด (CAP OK) |
| <input type="checkbox"/> 2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (KBANK) | <input type="checkbox"/> 2. บริษัทเจเนอรัล การ์ดเซอร์วิสเชส จำกัด (GCS) |
| <input type="checkbox"/> 3. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (TMB) | <input type="checkbox"/> 3. บริษัท ซิตี คอนซูเมอร์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด |
| <input type="checkbox"/> 4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (SCB) | <input type="checkbox"/> 4. บริษัท เทสโก้ การ์ด เซอร์วิสเชส จำกัด (TCS) |
| <input type="checkbox"/> 5. ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) (TBANK) | <input type="checkbox"/> 5. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (KTC) |
| <input type="checkbox"/> 6. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) (UOB) | <input type="checkbox"/> 6. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด (KCC) |
| <input type="checkbox"/> 7. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) (Standard Chartered) | <input type="checkbox"/> 7. บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด (AMEX) |
| <input type="checkbox"/> 8. ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) (ICBC) | <input type="checkbox"/> 8. บริษัท อยุธยา แคปปิตอลเซอร์วิสเชส จำกัด (AYCAP) |
| <input type="checkbox"/> 9. ธนาคารซิตีเบงกิง (CITIBANK) | <input type="checkbox"/> 9. บริษัท อยุธยา การ์ด เซอร์วิสเชส จำกัด (AYCS) |
| <input type="checkbox"/> 10. ธนาคารแห่งประเทศจีน จำกัด (Bank Of China) | <input type="checkbox"/> 10. บริษัท ออนธินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (AEONTS) |
| | <input type="checkbox"/> 11. บริษัท อีซี บาย จำกัด (EASY BUY) |

หมายเหตุ กรณีท่านมีบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ (Bank) **หรือ** มีทั้งบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ (Bank) และบัตรเครดิตสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) (ตอบแบบสอบถาม ข้อ 3)

กรณีท่านมีเฉพาะบัตรเครดิตสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank)

(จบการตอบแบบสอบถาม)

3. ท่านเคยใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ (Bank) หรือไม่

1) เคย (ตอบแบบสอบถามข้อ 4) 2) ไม่เคย (จบการตอบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

4. เพศ

- () 1) ชาย () 2) หญิง

5. อายุ

- () 1) น้อยกว่า 20 ปี () 2) 20 - 29 ปี () 3) 30 - 39 ปี
() 4) 40 - 49 ปี () 5) 50 ปีขึ้นไป

6. ระดับการศึกษา

- () 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา () 2) มัธยมศึกษา () 3) ปวช./ปวส
() 4) ปริญญาตรี () 5) สูงกว่าปริญญาตรี

7. สถานภาพการสมรส

- () 1) โสด () 2) สมรส () 3) หย่าร้าง () 4) หม้าย

8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- () 1) น้อยกว่า 15,000 บาท () 2) 15,000-29,999 บาท
() 3) 30,000-49,999 บาท () 4) 50,000 บาทขึ้นไป

9. อาชีพ

- () 1) นักเรียน/นักศึกษา () 2) รับราชการ
() 3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4) พนักงานบริษัท
() 5) เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว () 6) พ่อบ้าน/แม่บ้าน
() 7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลในการเลือกใช้บริการเครดิต

10. ปัจจุบันท่านใช้บริการเครดิตสถาบันการเงินใด บ่อยที่สุด (เลือกได้เพียง 1 ข้อ)

- () 1) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BBL)
- () 2) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (KBANK)
- () 3) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (TMB)
- () 4) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (SCB)
- () 5) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) (TBANK)
- () 6) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) (UOB)
- () 7) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) (Standard Chartered)
- () 8) ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) (ICBC)
- () 9) ธนาคารซิตีแบงก์ (CITIBANK)
- () 10) ธนาคารแห่งประเทศจีน จำกัด (Bank Of China)
- () 11) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการเครดิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1) ความมีชื่อเสียงของธนาคาร
- () 2) วงเงินอนุมัติ
- () 3) ขั้นตอนและเงื่อนไขการสมัครไม่ยุ่งยาก
- () 4) ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ยต่ำ
- () 5) สามารถผ่อนชำระได้ง่ายสะดวก
- () 6) สิทธิพิเศษของบัตร
- () 7) การแจกหรือสะสมแต้มแลกของรางวัล
- () 8) การให้บริการของพนักงาน
- () 9) เพื่อนแนะนำ
- () 10) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านใช้บัตรเครดิต เพื่อประโยชน์ในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1) เพื่อสำรองใช้จ่ายฉุกเฉิน
- () 2) เพื่อความยืดหยุ่นในการใช้จ่าย (ไม่ต้องชำระเงินทันที)
- () 3) เพื่อลดความเสี่ยงในการถือเงินสด
- () 4) เพื่อความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ
- () 5) สามารถเบิกถอนเงินสดได้
- () 6) เพื่อเสริมภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือในสังคม
- () 7) เพื่อใช้สิทธิพิเศษของบัตร
- () 8) เพื่อสะสมแต้มของรางวัล
- () 9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. ท่านใช้บัตรเครดิต เพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1) อาหารและเครื่องดื่ม
- () 2) เสื้อผ้าและสิ่งพิมพ์เพื่อย
- () 3) สถานีบริการน้ำมัน
- () 4) สถานบันเทิงและสิ่งอำนวยความสะดวก
- () 5) ค่ารักษาพยาบาล
- () 6) เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ตกแต่งบ้าน
- () 7) สาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา เป็นต้น
- () 8) ท่องเที่ยวและการเดินทาง
- () 9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. ผู้ใดเป็นผู้แนะนำให้ท่านใช้บัตรเครดิต (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- () 1) ตัดสินใจด้วยตัวเอง
- () 2) คนในครอบครัว/ญาติพี่น้อง
- () 3) เพื่อน/คนรู้จัก
- () 4) บริษัท ที่ทำงาน
- () 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการเลือก
บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์**

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาว่าส่วนประสมการตลาดต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์
เพียงใดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

**** โปรดนำข้อมูลเฉพาะการใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ (Bank) มาใช้ในการพิจารณา ****

| ส่วนประสมการตลาด | ระดับการมีผล | | | | |
|--|----------------|----------|-------------|----------|---------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต | | | | | |
| 2.ความสวยงามสีสันทันและลวดลายบนบัตร | | | | | |
| 3.บัตรสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ของผู้ใช้บัตร | | | | | |
| 4.บัตรสามารถแสดงสถานะทางสังคมของผู้ใช้บัตร | | | | | |
| 5.บัตรเครดิต ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจจำนวนมาก เช่นห้างร้าน,สถานบริการต่างๆที่ร่วมออกบัตรเครดิตเป็นต้น | | | | | |
| 6.สิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม,การแลกของรางวัล เป็นต้น | | | | | |
| 7.สิทธิประโยชน์พิเศษเฉพาะบัตรแต่ละประเภท เช่น บริการห้องรับรองพิเศษ,บริการที่จอดรถ เป็นต้น | | | | | |
| 8.จำนวนร้านค้าที่รับชำระผ่านบัตรเครดิต | | | | | |
| 9.มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร | | | | | |
| 10.หลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้สมัครไม่ยุ่งยาก | | | | | |
| 11.ใช้เอกสารประกอบการสมัครไม่ยุ่งยาก | | | | | |
| 12.การอนุมัติง่าย รวดเร็ว | | | | | |
| 13.วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ | | | | | |

| ส่วนประสมการตลาด | ระดับการมีผล | | | | |
|--|--------------|----------|----------|----------|-----------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| ด้านราคา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.ค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร | | | | | |
| 2.ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร | | | | | |
| 3.ค่าธรรมเนียมเบิกถอนเงินสด | | | | | |
| 4.ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ | | | | | |
| 5.ค่าธรรมเนียมการใช้บริการร้านค้ารับบัตรเครดิต | | | | | |
| 6.ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิมกรณีสูญหาย ชำรุด ลืมรหัส เป็นต้น | | | | | |
| 7.ค่าธรรมเนียมความเสี่ยงจากการแปลงสกุลเงินในการใช้บัตรเครดิตในต่างประเทศ | | | | | |
| 8.อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่าสินค้าเป็นงวดๆ | | | | | |
| 9.อัตราดอกเบี้ยในการผัดนัดชำระหนี้ | | | | | |
| 10.ค่าติดตามทางถามหนี้ต่องวด | | | | | |
| 11.ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า | | | | | |
| ด้านการจัดจำหน่าย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร | | | | | |
| 2.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สำนักงานอื่นๆที่ธนาคารจัดตั้งขึ้น เช่น ห้างสรรพสินค้า | | | | | |
| 3.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center | | | | | |

| ส่วนประสมการตลาด | ระดับการมีผล | | | | |
|--|--------------|----------|----------|----------|-----------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| ด้านการจัดจำหน่าย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขายของธนาคาร | | | | | |
| 5.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขายอิสระ | | | | | |
| 6.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ อีเมลล์ | | | | | |
| 7.สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง | | | | | |
| 8.มีช่องทางการติดต่อเฉพาะสำหรับลูกค้า VIP | | | | | |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บัตรเครดิตผ่านสื่อต่างๆ | | | | | |
| 2.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของบัตร | | | | | |
| 3.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านค้าที่รับชำระผ่านบัตรเครดิต | | | | | |
| 4.ของสมนาคุณจากการสมัครบัตรเครดิต | | | | | |
| 5.การสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ | | | | | |
| 6.ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ | | | | | |
| 7.การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ | | | | | |
| 8.การนำเสนอผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย | | | | | |
| 9.ความรู้และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย | | | | | |
| 10.การสร้างสังคมออนไลน์ให้กับผู้ถือบัตร | | | | | |

ภาคผนวก ก

ข้อมูลเกี่ยวกับคำถามคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม

1. แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพักอาศัยหรือทำงานที่อำเภอ

| การพักอาศัยหรือทำงานที่อำเภอ | เมืองสมุทรสาคร | อื่นๆ |
|------------------------------|----------------|-------|
| จำนวน | 472 | 23 |

2. แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกการมีบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน

| การมีบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน | ธนาคารพาณิชย์ (Bank) และ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) | สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคาร (Non-Bank) |
|---------------------------------|--|---|
| จำนวน | 428 | 44 |

3. แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกการเคยใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ (Bank)

| การเคยใช้บัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ (Bank) | เคยใช้ | ไม่เคยใช้ |
|---|--------|-----------|
| จำนวน | 400 | 28 |

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลตามขอบเขตประชากรตามการอธิบาย
ในบทที่ 3

ประวัติผู้เขียน

| | |
|-------------------|--|
| ชื่อ – นามสกุล | นางสาวกฤษณา สาครสง่าศักดิ์ |
| วัน เดือน ปี เกิด | 20 มกราคม 2523 |
| ประวัติการศึกษา | ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลาย โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ |
| | ปีการศึกษา 2544 บริหารธุรกิจ สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| ประสบการณ์ | พ.ศ. 2545 – 2546 ผู้ตรวจสอบ บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (IFCT) |
| | พ.ศ. 2546 – 2551 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) |
| | พ.ศ. 2551 – 2556 เจ้าหน้าที่การตลาด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร |
| | พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาคลองมะเดื่อสมุทรสาคร |

