



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตในกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์
ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย/ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

- 1.1 เพศ
 1. ชาย 2. หญิง
- 1.2 สถานภาพ
 1. โสด 2. สมรส 3. อื่นๆ(โปรดระบุ).....
- 1.3 อายุ
 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-25 ปี 3. 26-30 ปี
 4. 31-35 ปี 5. 36-40 ปี 6. มากกว่า 40 ปี
- 1.4 การศึกษา
 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 3. ปวส./อนุปริญญา 4. ปริญญาตรี
 5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
- 1.5 รายได้ต่อเดือน
 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,000-10,000 บาท
 3. 10,001-15,000 บาท 4. 15,001-20,000 บาท
 5. 20,001-25,000 บาท 6. มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

2.1 ปัจจุบันท่านถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

	บัตรเครดิต
()	1. ธนาคารกรุงไทย
()	2. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
()	3. ธนาคารเอเซีย
()	4. ธนาคารกสิกรไทย
()	5. ธนาคารกรุงเทพ
()	6. ธนาคารทหารไทย
()	7. ธนาคารไทยพาณิชย์
()	8. ธนาคารไทยธนาคาร
()	9. ธนาคารนครหลวงไทย
()	10. ธนาคารซีทีแบงก์
()	11. ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงก์
()	12. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์
()	13. ธนาคารยูโอบี
()	14. ธนาคารธนชาติ
()	15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
()	16. ไม่ได้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์

2.2 ท่านมีบัตรเครดิตกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์หรือไม่

() 1. มี

() 2. ไม่มี (ยุติการตอบแบบสอบถาม)

2.3 ปัจจุบันท่านถือบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

	บัตรเครดิต
()	1. บัตรอิตอน
()	2. บัตรอีซีบาย
()	3. บัตรเอไอจี
()	4. บัตรแคปิตอล
()	5. บัตรเฟิร์สซ้อย
()	6. บัตรเซทเทเลม
()	7. บัตรโอเคเคช
()	8. บัตรไดเนอร์สคลับ
()	9. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส
()	10. บัตรบิกซี
()	11. บัตรเทสโก้-โลตัส
()	12. บัตรพาวเวอร์บาย
()	13. บัตรเซ็นทรัล
()	14. บัตรโฮมโปร
()	15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.4 ท่านใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ชำระค่าสินค้า/ค่าบริการ () 2. ผ่อนชำระสินค้า
() 3. เบิกถอนเงินสด () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.5 ท่านเคยใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ชำระค่าสินค้า/ค่าบริการหรือไม่

- () 1. เคย () 2. ไม่เคย (ข้ามไปทำข้อ 2.6 เป็นต้นไป)

2.5.1 ท่านเคยใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ชำระค่าสินค้า/ค่าบริการในสถานที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สถานบันเทิง เช่น โรงภาพยนตร์ ผับ () 2. โรงแรม/รีสอร์ท
() 3. ห้างสรรพสินค้า เช่น กาดสวนแก้ว () 4. ซูเปอร์สโตร์ เช่น โลตัส บิ๊กซี
() 5. ซูเปอร์มาร์เก็ต เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น () 6. ร้านอาหาร
() 7. สถาบันการศึกษา () 8. สนามกอล์ฟ
() 9. โรงพยาบาล () 10. สถานเสริมความงาม/กายบริหาร
() 11. ศูนย์บริการ/ร้านประดับยนต์ () 11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.6 ท่านเคยใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ผ่อนชำระสินค้าหรือไม่

- () 1. เคย () 2. ไม่เคย (ข้ามไปทำข้อ 2.7 เป็นต้นไป)

2.6.1 ท่านใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ผ่อนชำระสินค้าประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เครื่องใช้ไฟฟ้า () 2. หนังสือ/เครื่องเขียน () 3. ยานพาหนะ
 () 4. เครื่องสำอาง () 5. เครื่องมือช่าง () 6. เครื่องดนตรี
 () 7. ของใช้และของเด็กเล่น () 8. อุปกรณ์สื่อสาร () 9. เครื่องแต่งกาย
 () 10. เครื่องประดับสตรี/บุรุษ () 11. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ
 () 12. เครื่องออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬา
 () 13. อุปกรณ์ประดับยนต์และอุปกรณ์รถยนต์
 () 14. เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ตกแต่งบ้าน
 () 15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.7 ท่านเคยใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เบิกถอนเงินสดหรือไม่

- () 1. เคย () 2. ไม่เคย (ข้ามไปทำข้อ 2.8 เป็นต้นไป)

2.7.1 ท่านใช้บริการเบิกถอนเงินสดเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. 1-2 ครั้ง () 2. 3-5 ครั้ง
 () 3. 6-10 ครั้ง () 4. มากกว่า 10 ครั้ง

2.8 ผู้ใดเป็นผู้แนะนำให้ท่านใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (ตอบเพียงข้อเดียว)

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

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตในกลุ่ม สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 คำชี้แจง : โปรดพิจารณาว่าปัจจัยด้านต่างๆ ต่อไปนี้มีระดับความสำคัญต่อท่านในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตในกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ระดับใด
 โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีรูปคียบัตร					
2. ความสวยงามของสีพื้นและลวดลายของตัวบัตร					
3. จำนวนร้านค้าหรือสถานบริการที่รับบัตร					
4. สามารถเบิกถอนเงินสดได้					
5. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ					
6. มีบริการรับประกันสินค้าที่ซื้อด้วยบัตร					
7. รูปร่างและขนาดเหมาะสมกับการใช้งาน					
8. ความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิต					
9. มีความหลากหลายของการใช้งาน เช่น เป็นทั้งบัตรกดเงินสดและเป็นทั้งบัตรที่ใช้ชำระค่าสินค้าบริการตามร้านค้าต่างๆ					
10. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรเครดิต					
11. สามารถนำบัตร ไปใช้ได้ทั่วโลก					
12. ตู้กดเงินสดมีเป็นจำนวนมาก (สำหรับผู้ที่ใช้บัตรกดเงินสด)					
13. ร้านค้าที่เข้าร่วมรายการสำหรับผ่อนชำระสินค้ามีจำนวนมาก (สำหรับผู้ที่ใช้บัตรเครดิตผ่อนชำระสินค้า)					
14. สถานที่ใช้หรือร้านค้าให้บริการใช้บัตรเครดิตมีจำนวนมาก (สำหรับผู้ที่ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ)					
15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

3.2 ด้านราคา

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ค่าธรรมเนียมสมาชิกรายปี					
2. อัตราดอกเบี้ย					
3. ค่าปรับกรณีชำระเงินเกินล่าช้า					
4. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ					
5. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า					
6. ยอดเงินขั้นต่ำที่ต้องชำระ					
7. ค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสด					
8. ค่าธรรมเนียมในการชำระเงิน					
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีสถานที่รับสมัครอยู่ใกล้บ้าน					
2. มีสถานที่รับสมัครอยู่ใกล้ที่ทำงาน					
3. มีสถานที่รับสมัครอยู่ในห้างสรรพสินค้า					
4. มีการรับสมัครทางไปรษณีย์					
5. มีการรับสมัครทางอินเทอร์เน็ต					
6. สถานที่รับสมัครมีจำนวนมาก					
7. มีพนักงานขายมาเสนอขายที่บ้านหรือที่ทำงาน					
8. มีจำนวนช่องทางที่รับเครดิตมีหลายช่องทาง เช่น ชำระผ่านตู้เอทีเอ็ม ชำระทางอินเทอร์เน็ต ชำระผ่าน เกมเตอร์เซอร์วิสต่างๆ					
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. การขายโดยใช้พนักงานขาย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเสนอขายของพนักงานทางโทรศัพท์และเสนอขายโดยตรงมีความกระชับได้ใจความ					
2. พนักงานขายมีความรู้ ความชำนาญทั้งด้านการเสนอขายโดยตรงและการขายทางโทรศัพท์					
3. พนักงานขายทั้งทางโทรศัพท์และเสนอขายโดยตรงมีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการทันที ด้วยความรวดเร็ว					
4. ชุดเครื่องแบบของพนักงานที่เสนอขายมีความสวยงามและเหมาะสม					
5. ความน่าเชื่อถือของพนักงานที่เสนอขาย					
การโฆษณา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการแจกแผ่นพับตามที่สาธารณะ					
2. มีการส่งโบรชัวร์ทางไปรษณีย์					
3. มีการโฆษณาผ่านสื่อโฆษณากลางแจ้ง เช่น ป้ายโฆษณา					
4. มีการโฆษณาผ่านสื่อทางวิทยุ					
5. มีโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลาย เช่น นิตยสาร สติกเกอร์ หนังสือพิมพ์					
6. มีการโฆษณาผ่านสื่อทางโทรทัศน์					
7. โฆษณาผ่านเว็บไซต์					
8. มีการโฆษณาผ่านสื่อเคลื่อนที่ เช่น รถเมล์ปรับอากาศ รถโดยสาร					
การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การบริจาคเพื่อการกุศล					
2. การเป็นสปอนเซอร์					
3. รายงานประจำปี					
4. การจัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องของบริษัทเครดิต					
5. มีการแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน					

การส่งเสริมการขาย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า					
2. การลดค่าธรรมเนียมสมาชิกรายปี					
3. การยกเว้นค่าธรรมเนียมสมาชิกรายปี					
4. การให้คูปองส่วนลด					
5. การแจกหรือแถมของรางวัล					
6. มีบริการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล					
7. การแข่งขัน เกมส์หรือชิงโชค					

3.5 ด้านบุคลากร

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พนักงานรับ โทรศัพท์มีความสุภาพ อ่อนน้อม					
2. มีพนักงานในการสอบถามข้อมูลเพียงพอในการติดต่อสอบถาม เช่น พนักงานรับโทรศัพท์					
3. พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญในการให้บริการ เช่น ไม่ทำรายการผิดพลาดบ่อยครั้ง					
4. พนักงานมีความชำนาญในการทำงาน เช่น การจัดส่งใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้องตรงตามผู้รับ					
5. พนักงานรับ โทรศัพท์สามารถให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้ตรงตามความต้องการ					
6. พนักงานรับชำระเงินให้บริการรวดเร็ว					
7. พนักงานจัดทำเอกสาร มีความเข้าใจในรายละเอียดของบัตรเครดิต เช่น มีรายละเอียดครบถ้วน สมบูรณ์ เข้าใจง่าย					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

3.6 ด้านกระบวนการ

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เงื่อนไขการอนุมัติ เช่น เงินเดือนขั้นต่ำ					
2. ความรวดเร็วในการอนุมัติ					
3. จำนวนเอกสารที่ใช้ประกอบการสมัคร					
4. ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม เช่น บริการจากเครื่องตอบรับอัตโนมัติ					
5. การขอเพิ่มวงเงิน/หรือบัตรเสริม					
6. มีความสะดวก รวดเร็วในการขอข้อมูลและแบบฟอร์ม เช่น ทางโทรสาร อีเมล					
7. สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
8. แบบฟอร์มการสมัครเข้าใจง่าย					
9. มีการติดตามสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า					
10. มีระบบการส่งมอบบัตรและรหัสที่ปลอดภัย					
11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

3.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะอาดเป็นระเบียบของสถาบันการเงินผู้ออกบัตร					
2. ภาพลักษณ์ของสถาบันการเงินผู้ออกบัตร					
3. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของสถาบันการเงินผู้ออกบัตร					
4. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย/ใช้เทคโนโลยีสูง					
5. สัญลักษณ์และโลโก้สวยงามสะดุดตา					
6. รูปลักษณ์และสีต้นของอาคารมีความน่าสนใจ					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

3.8 ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ท่านพบคือ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บัตรชำรุดเสียหายง่าย
- () 2. เครื่องรูดบัตรของร้านค้าหรือสถานบริการขัดข้อง
- () 3. ร้านค้าหรือสถานบริการปฏิเสธการใช้บัตร
- () 4. ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับสถาบันการเงินผู้ออกบัตร
- () 5. ไม่เข้าใจในใบแจ้งรายการเรียกเก็บเงินที่สถาบันการเงินส่งมาให้
- () 6. เกิดความผิดพลาดในใบแจ้งเรียกเก็บเงิน
- () 7. ร้านค้าหรือสถานบริการที่รับบัตรมีจำนวนน้อย
- () 8. ไม่ได้รับส่วนลดหรือข้อเสนอพิเศษตามที่ตกลงไว้
- () 9. ร้านค้าหรือสถานบริการคิดค่าสินค้าหรือบริการเพิ่มจากราคาปกติ
- () 10. เกิดการทุจริตแอบอ้างใช้บัตรจากบุคคลอื่น
- () 11. ขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องในเรื่องสิทธิประโยชน์ที่ถูกค่าจะได้รับ
- () 12. พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของบัตรเครดิต
- () 13. ไม่มีปัญหา
- () 14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.9 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ** นางสาวพรวิณี กองแพง
- วันเดือนปีเกิด** 06 พฤศจิกายน 2524
- ประวัติการศึกษา**
- สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการขาย คณะพาณิชย์กรรม
วิทยาลัยอาชีวศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ ปีการศึกษา 2542
- สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คณะบริหารธุรกิจ
สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ
จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545
- สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจการเกษตร
สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2545
- ประสบการณ์การทำงาน**
- พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 1 ปี พ.ศ. 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved