



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่ง  
หนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์  
เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อ  
หมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงใคร่ขอ  
ความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลตามความจริง ข้อมูลดังกล่าวนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อ  
การวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล  
แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตร ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือก  
ใช้บัตร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ

โปรดตอบโดยใส่เครื่องหมาย / ลงใน  หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมคำใน.....ที่ให้ไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อาชีพ

กลุ่มราชการ

( ) ข้าราชการ

( ) พนักงานราชการ

( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว

กลุ่มเอกชน

( ) พนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน

( ) สถาบันการเงิน

( ) สถานศึกษาเอกชน

( ) โรงพยาบาลเอกชน

2. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

3. อายุ.....ปี

4. สถานภาพ

- ( ) โสด ( ) สมรส  
( ) หม้าย/หย่า

5. ระดับการศึกษาสูงสุด.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล

7. สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลที่ท่านใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| ( ) สปีดดี แคช ธ.ไทยพาณิชย์               | ( ) เรดดีเครดิต ซิตี้แบงก์  |
| ( ) สแตนบาย แคช ธ.สแตนดาร์ดชาร์เตอร์เตอร์ | ( ) แคช พลัส ธ.ยู โอ บี     |
| ( ) แคช เรโวลว์ บ.บัตรกรุงไทย             | ( ) บัตรเงินสด เอ.ไอ.จี     |
| ( ) บัตรเงินสด เฟิร์ทส ซ้อยส์             | ( ) เครดิตพลัส ธ.นครหลวงไทย |
| ( ) ควิกแคช                               | ( ) อีออนธนสิน              |
| ( ) อื่นๆ ระบุ.....                       |                             |

8. วัตถุประสงค์ของการเปิดใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| ( ) เพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค | ( ) เพื่อใช้ลงทุนทำธุรกิจ                       |
| ( ) เพื่อการศึกษา               | ( ) เพื่อชำระสินเชื่อ/หนี้สินสถาบันการเงินอื่นๆ |
| ( ) เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน   | ( ) เพื่อสำรองการใช้จ่าย                        |
| ( ) อื่นๆ ระบุ.....             |   |

9. วงเงินที่ได้รับสูงสุด.....บาท

10. ความถี่ในการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน.....ครั้งต่อเดือน

11. จำนวนเงินเฉลี่ยที่ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้ง.....บาทต่อครั้ง

12. ระยะเวลาเฉลี่ยในการถือเงินก่อนการชำระหนี้.....วัน

13. วิธีการ/ช่องทางการชำระหนี้ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ไทยพาณิชย์ ( ) ผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคาร ไทยพาณิชย์  
 ( ) ผ่านบริการ SCB EASY NET ( ) ผ่านการหักบัญชีธนาคาร ไทยพาณิชย์  
 ( ) ผ่านเคาท์เตอร์ต่างธนาคาร ( ) ผ่านเคาท์เตอร์เซอร์วิส  
 ( ) ผ่านการทำการไปรษณีย์ ( ) อื่นๆ ระบุ.....

14. ลักษณะของการชำระหนี้

- ( ) ชำระทั้งหมด ( ) ชำระขั้นต่ำ  
 ( ) ชำระบางส่วน

**ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล**

โปรดเลือกรายง่าระดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยจาก 1 ถึง 3 ลงใน  เมื่อ 1 หมายถึงมีอิทธิพลต่อการเลือกมาก 2 หมายถึงมีอิทธิพลต่อการเลือกปานกลาง และ 3 หมายถึงมีอิทธิพลต่อการเลือกน้อย

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

- ชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตร  
 เงื่อนไข เอกสารและขั้นตอนในการสมัคร  
 รูปแบบของบัตร มีสีทันสมัย ดูทันสมัย  
 การใช้งานบัตรง่าย สะดวก มาตรฐาน

2) ปัจจัยด้านราคา

- ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี  
 ไม่มีค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด  
 ดอกเบี้ยคิดเป็นรายวันในอัตราที่เหมาะสม  
 สามารถชำระคืนเป็นยอดขั้นต่ำหรือเต็มจำนวน

## 3) ปัจจัยด้านสถานที่

- มีจำนวนตู้ATMเพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการถอนเงินสด
- สามารถชำระเงินได้หลายแห่ง เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ไปรษณีย์ ธนาคารต่างๆ
- มีสาขาของธนาคารให้บริการหลายแห่ง สะดวกต่อการใช้บริการ

## 4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

- มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตร หรือใช้ตามเงื่อนไขที่กำหนด
- มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ อย่างสม่ำเสมอ
- มีการให้ข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวครบถ้วนสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์
- มีแคมเปญ/โปรโมชั่น ลดหย่อนเอกสารการสมัคร สำหรับลูกค้าธนาคาร

## 5) ปัจจัยด้านการบริการ

- พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า สามารถตอบ/แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้
- การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการ
- ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตร
- มีบริการสอบถามข้อมูลผ่านระบบอัตโนมัติ( Call Center ) ตลอด 24 ชั่วโมง

## 6) ปัจจัยด้านอื่นๆ

- มีความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลมีความปลอดภัย
- เพิ่มอิสระและความสามารถทางการเงิน
- ถือบัตรแล้วดูทันสมัยและมีรสนิยม
- ถือบัตรเนื่องจากพนักงานร้องขอ หรือด้วยเห็นใจ หรือเพราะความรู้จักสนิทสนม

จากข้อมูลข้างต้นโปรดเลือกรายลำดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านจาก 1 ถึง 6 ลงใน

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
- ปัจจัยด้านราคา
- ปัจจัยด้านสถานที่
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
- ปัจจัยด้านการบริการ
- ปัจจัยด้านอื่นๆ

**ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเงินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล**

โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง  ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบัตรเงินเชื่อหมุนเวียน	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>1) ด้านผลิตภัณฑ์</b>			
1. การใช้งานง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก			
2. รูปแบบของบัตร สีสันสวยงาม ดูทันสมัย			
3. ชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตร			
4. เงื่อนไข เอกสาร และขั้นตอนในการสมัคร			
<b>2) ด้านราคา</b>			
1. ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี			
2. ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด			
3. ดอกเบี้ยคิดเป็นวันในอัตราที่เหมาะสม			
4. สามารถชำระคืนเป็นยอดขั้นต่ำหรือเต็มจำนวน			
<b>3) ด้านสถานที่</b>			
1. มีจำนวนตู้ATMเพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการถอนเงินสด			
2. สามารถชำระเงินได้หลายแห่ง เช่น เคาน์เตอร์ เซอร์วิส ไปรษณีย์ ธนาคารต่างๆ			
3. มีสาขาของธนาคารให้บริการหลายแห่ง สะดวกต่อการใช้บริการ			
<b>4) ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>			
1. มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตร หรือใช้ตามเงื่อนไขที่กำหนด			
2. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ อย่างสม่ำเสมอ			
3. มีการให้ข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวครบถ้วนสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์			

4. มีแคมเปญ/โปรโมชั่น ลดหย่อนเอกสารการสมัคร สำหรับลูกค้าธนาคาร			
<b>5) ด้านการบริการ</b>			
1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า สามารถตอบ/ แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้			
2. การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง กับลูกค้าที่มาใช้บริการ			
3. ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตร			
4. มีบริการสอบถามข้อมูลผ่านระบบอัตโนมัติ ( Call Center ) ตลอด 24 ชั่วโมง			

ปัญหา และข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวัชรพล น้อยวินิจ
วัน เดือน ปี เกิด	18 พฤศจิกายน 2525
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547
ประสบการณ์ทำงาน	พนักงานธนกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ปี 2548 - ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved