

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์” ของลูกค้า
ธนาคารหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์” ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นตามรายละเอียดที่ปรากฏในแบบสอบถาม คำตอบที่ได้จะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

นางอรินทรา การดี
ผู้วิจัย

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บัตรเอทีเอ็ม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์” ของธนาคารกรุงเทพ

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของลูกค้า

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดย ชัดเครื่องหมาย $\sqrt{\quad}$ ในช่อง [] ที่ผู้ตอบต้องการมากที่สุดและเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

[] 1.ชาย [] 2.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 ปีขึ้นไป

3.สถานภาพ

- []1. โสด []2.สมรส
[]3.หย่าร้าง []4.เป็นหม้าย

4. อาชีพ

- []1.นักเรียน/นักศึกษา []2.รับราชการ
[]3.พนักงานรัฐวิสาหกิจ []4.รับจ้าง/พนักงานบริษัท
[]5.เกษตรกร []6.อื่นๆ โปรดระบุ

5.ระดับการศึกษา

- []1. ประถมศึกษา(ป.1 – ป.6) []2.มัธยมศึกษาตอนต้น (ม1- ม.3)
[]3.มัธยมศึกษาตอนปลาย []4.ปริญญาตรี
[]5. ปริญญาโท []6.อนุปริญญา/ ปวส. ปวท.
[]7.ไม่ได้รับการศึกษา []8.อื่นๆ โปรดระบุ

6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- []1.ต่ำกว่า 10,000 บาท []2.10,001-20,000 บาท
[]3.20,001-30,000 บาท []4.30,001-40,000 บาท
[]5.40,001-50,000 บาท []6.50,001-60,000 บาท
[]7.สูงกว่า 60,001 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บัตรเครดิตเอ็ม

7.ปัจจุบันท่านถือครองบัตรเครดิตเอ็มกับธนาคารใดบ้าง

- []1.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน บัตร
[]2.ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวน บัตร
[]3.ธนาคารออมสิน จำนวน บัตร
[]4.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จำนวน บัตร
[]5.ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน บัตร
[]6.อื่นๆ โปรดระบุจำนวน บัตร

8. บัตรเอทีเอ็มที่ท่านครอบครองมีไว้ใช้ประโยชน์ใดมากที่สุด

(โปรดเรียงลำดับความสำคัญ อันดับ 1 สำคัญมากที่สุด ไปจนถึงอันดับ 7 สำคัญน้อยที่สุด)

- [] 1. ถอนเงินสด [] 2. ผักเงินสด
 [] 3. โอนเงิน [] 4. ตรวจสอบยอดเงิน
 [] 5. ชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า
 [] 6. ใช้ซื้อสินค้าและบริการ
 [] 7. อื่นๆ โปรดระบุ

9. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ท่านเลือกใช้บริการบัตร เอทีเอ็ม วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคาร
 กรุงเทพมหานครกว่าบัตรเอทีเอ็มของธนาคารอื่น

- [] 1. ด้านต้นทุน(เช่น ค่าธรรมเนียม การให้บริการ การทำบัตรมีราคาถูก)
 [] 2. ด้านการตลาด(เช่น มีโปรโมชันมากมาย มีของแถม มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ)
 [] 3. ด้านคุณภาพประโยชน์ของบัตร(เช่น ให้วงเงินสูง สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ)
 [] 4. ด้านความสะดวกและความปลอดภัย(เช่น มีตู้เอทีเอ็มให้บริการจำนวนมาก มีความรวดเร็วในการฝาก/ถอนเงิน มีจุดรับบัตรหลายแห่ง)
 [] 5. ด้านคุณภาพของบัตร (เช่น มีความคงทน สีทันสมัยสวยงาม มีรูปตนเองติดอยู่)
 [] 6. อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์” ของธนาคารกรุงเทพ

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านต้นทุน					
1. ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรมีราคาถูก					
2. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมีราคาถูก					
ปัจจัยด้านการตลาด					
3. มีของแถม และโปรโมชั่นต่างๆ เช่น Sale Slip สามารถแลกของรางวัลได้ , ได้รับส่วนลดจากร้านค้าเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตร					
4. เพื่อนหรือญาติที่รู้จักแนะนำ					
5. มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ วิทยุ					
ด้านคุณประโยชน์ของบัตร					
6. สามารถใช้ถอนเงินจากเครื่อง เอทีเอ็ม ได้ถึง 100,000 บาท ต่อวัน					
7. สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ ได้ถึง 150,000 บาท ต่อวัน					
8. สามารถกำหนดวงเงินใช้จ่ายประจำวันด้วยตัวเอง ตั้งแต่ 20,000 บาท ถึง 150,000 บาทต่อวัน					
9. สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ					
10. สามารถเปลี่ยนรหัสด้วยตนเองที่เครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร					
11. สามารถสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากและ โอนเงิน ได้สะดวก					
ปัจจัยด้านความสะดวกและความปลอดภัย					
12. ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน					
13. มีจุดบริการตามเครื่องหมาย VISA Electron กระจายอยู่ตามสถานที่ต่างจำนวนมาก					

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. มีตู้เอทีเอ็มเป็นจำนวนมากติดตั้งตามจุดต่าง ๆ สามารถใช้บริการได้ทุกแห่ง					
15. บริเวณที่ตั้งตู้มีความปลอดภัยแสงสว่างเพียงพอ					
ปัจจัยด้านคุณภาพของบัตร					
16. บัตรมีความคงทน สี สันสวยงาม ทันสมัย					
17. ขั้นตอนการใช้บัตร ไม่ยุ่งยาก (ใช้กับเครื่องเอทีเอ็ม)					
18. สามารถตรวจสอบรายการใช้จ่ายจากสมุดบัญชีได้					
19. บัตรมีรูปตนเองติดอยู่					
20. ระยะเวลาที่ใช้ในการทำบัตรรวดเร็ว					
21. สามารถใช้บริการบิวหลวงโฟนได้					
22. ขั้นตอนการใช้บริการบัตร ไม่ยุ่งยาก (ใช้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต EDC)					

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสท์”

.....

.....

.....

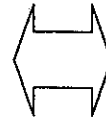
.....

.....

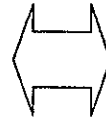
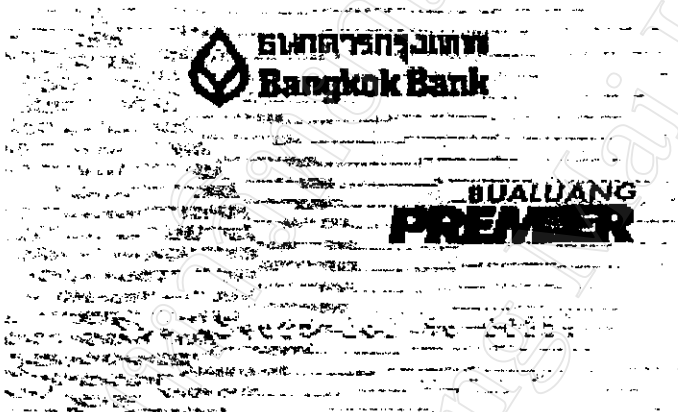
.....

.....

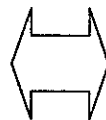
ตัวอย่างบัตร



บียีเฟสท์



พรีเมียร์



บัวหลวง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางอรินทรา การดี
วัน เดือน ปี เกิด	11 พฤศจิกายน 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการบัญชี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2534 สำเร็จการศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536
ประสบการณ์	พ.ศ. 2538 จนถึงปัจจุบัน พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)