



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

**แบบสอบถาม**

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

ข้าพเจ้านายกิตติเวท ไสยวงศ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดทำแบบสอบถามนี้ขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยต้องการทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านบัตรเครดิตของธนาคาร เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้ ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ ดังนั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็น ให้ตรงตามสภาพความเป็นจริงมากที่สุดเพื่อประโยชน์ในการวิจัย ผู้จัดทำการวิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นายกิตติเวท ไสยวงศ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

### ส่วนที่ 1 ปังจัยส่วนนุกถล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก  ลงในช่อง  ลงหน้าข้อที่เป็นคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

#### 1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

#### 2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 20 - 29 ปี  
 3. 30 - 39 ปี  4. 40 - 49 ปี  
 5. 50 ปี ขึ้นไป

#### 3. อาชีพหลัก

1. นักเรียน/นักศึกษา  2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 3. พนักงานบริษัท  4. ประกอบอาชีพส่วนตัว  
 5. อื่น ๆ (ระบุ) .....

#### 4. การศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  
 3. ปริญญาโท  4. สูงกว่าปริญญาโท

#### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

1. ไม่เกิน 20,000 บาท  2. 20,001-30,000 บาท  
 3. 30,001-40,000 บาท  4. 40,001-50,000 บาท  
 5. มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

#### 6. สถานภาพสมรส

1. โสด  2. สมรส  
 3. หย่า/หม้าย

#### 7. ท่านเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บัตรเครดิตในประเทศ  2. บัตรวีซ่า  
 3. บัตรมาสเตอร์การ์ด  4. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส  
 5. บัตรร่วม(บัตรเครดิตในประเทศ, วีซ่า, มาสเตอร์การ์ด กับ ห้างสรรพสินค้าหรือองค์กรต่าง)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ของท่านในระดับใด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และระบุ “ระดับความสำคัญของปัจจัย” ที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้ บริการเครดิตธนาคารกรุงเทพ แล้วทำเครื่องหมายถูก  ลงในช่อง  ที่เป็นคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

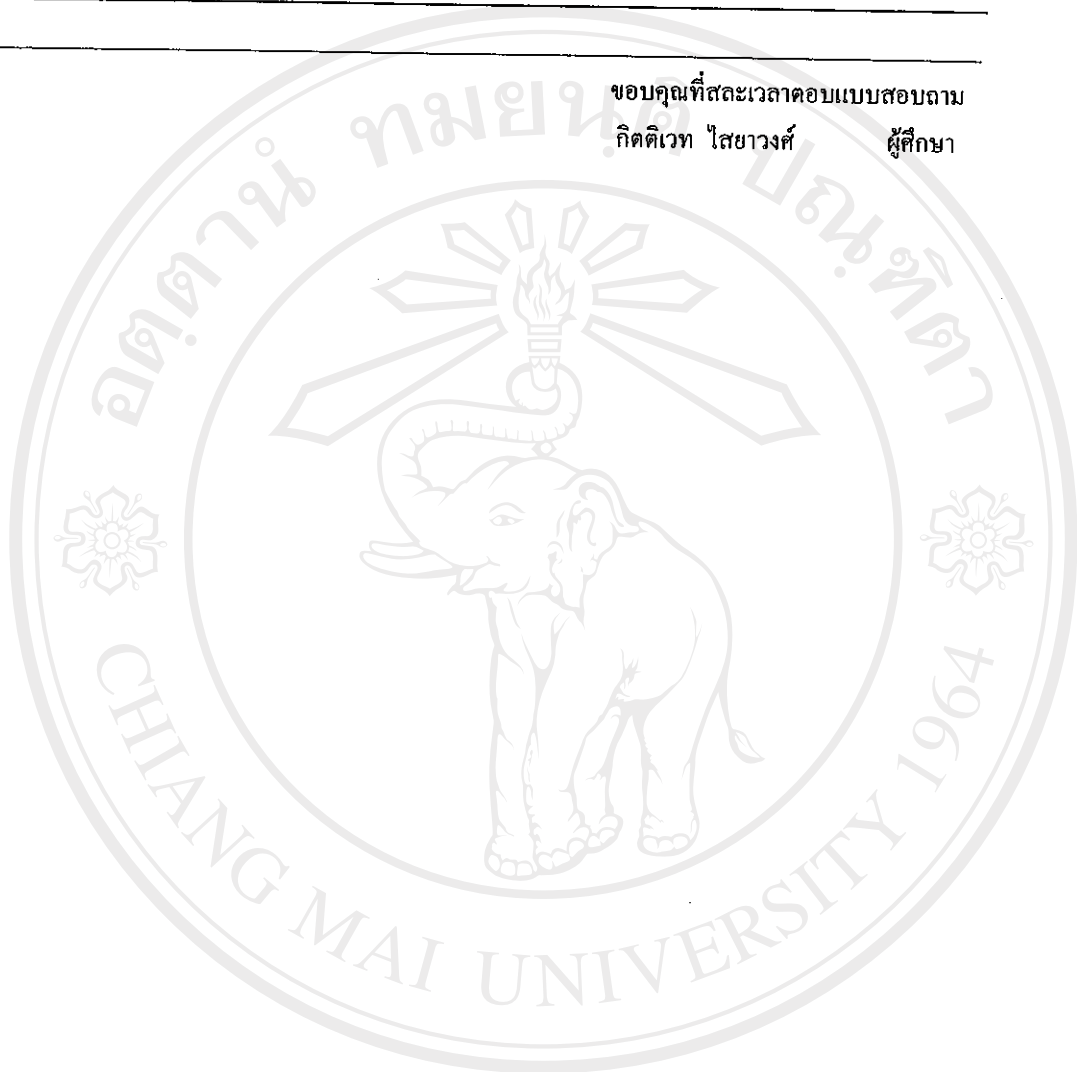
ข้อที่	ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต ธนาคารกรุงเทพ	ระดับความสำคัญของปัจจัย		
		สำคัญมาก	สำคัญน้อย	ไม่สำคัญ
1	ชื่อเสียงของธนาคาร			
2	ความน่าเชื่อถือของธนาคาร			
3	ความรวดเร็วในการให้บริการ			
4	อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า			
5	รูปแบบของบัตรสวยงาม			
6	มีบัตรให้เลือกหลายประเภท			
7	สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง ATM			
8	สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา			
9	สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง			
10	วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง			
11	อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ			
12	อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ			
13	อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ			
14	ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินต่ำกว่ากำหนดค่า			
15	ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน			
16	วงเงินสินเชื่อสูง			
17	ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน			
18	การเดินทางมายังสาขาสะดวก			
19	สาขามีที่จอดรถสะดวก			
20	สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบ Internet			
21	เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่			
22	มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่นผ่านเครื่อง ATM			
23	การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย			
24	การแจกของขวัญพิเศษ เมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร			

ข้อที่	ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต ธนาคารกรุงเทพ	ระดับความสำคัญของปัจจัย		
		สำคัญมาก	สำคัญน้อย	ไม่สำคัญ
25	การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบ บัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ			
26	การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรหลวงทุก25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ			
27	ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า			
28	การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า			
29	การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน			
30	การชักชวนของพนักงานขายทางโทรศัพท์			
31	ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า			
32	ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี			
33	ความน่าเชื่อถือของพนักงาน			
34	มารยาทในการให้บริการของพนักงาน			
35	การเอาใจใส่ของพนักงาน			
36	พนักงานตอบข้อสงสัย ได้ชัดเจน			
37	มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง			
38	ขั้นตอนในการอนุมัติบัตร			
39	ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ถูกเงิน			
40	ขั้นตอนการต่ออายุบัตร			
41	ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา			
42	สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย			
43	มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริม การบริการ			
44	ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้			
45	การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต			
46	ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต			
47	ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต			
48	มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ			

ปัจจัยอื่นๆที่ยังมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเครดิตของท่านนอกเหนือจากปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว ได้แก่

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

ขอบคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม  
กิตติเวท ไสยวงศ์ ผู้ศึกษา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

#### ด้านผลิตภัณฑ์

1. ควรให้ผู้ถือบัตรสามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าได้เต็มวงเงินที่เหลือจากการใช้บัตรเครดิต
2. ควรให้มีการติดรูปถ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าเป็นเจ้าของบัตรจริงหรือไม่ นอกเหนือจากการตรวจสอบด้วยลายเซ็นอย่างเดียว เพราะโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการสูญหายหรือถูกขโมยแล้วนำไปใช้ ทำให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของบัตรที่แท้จริง
3. ควรให้มีบริการหักบัญชีผ่านบัตรเครดิตสำหรับค่าสาธารณูปโภค เช่นค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ โดยการตัดบัญชีบัตรเครดิตอัตโนมัติ เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ถือบัตรเครดิต

#### ด้านราคา

1. ควรให้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพิ่มระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยให้นานขึ้น
2. ควรให้ยกเลิกอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและอัตราค่าธรรมเนียมรายปี
3. เพิ่มวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้าเก่า โดยไม่ต้องร้องขอ

#### ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

1. ควรเพิ่มสาขาในห้างสรรพสินค้าให้ครบทุกห้างและทุกสาขา
2. ขยายเวลาทำการให้เปิดและเปิดพร้อมกับห้างสรรพสินค้าที่สาขาดังอยู่ เพื่อเพิ่มโอกาสให้กับลูกค้าในการดำเนินการทางธุรกรรม

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ควรยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี โดยให้ผู้ถือบัตรเครดิตฟรีตลอดชีพให้กับผู้ถือบัตร
2. ควรมีการแจกของขวัญเมื่อครบรอบวันเกิด เพื่อเป็นการรักษารฐานลูกค้าเดิม อาจจะเป็นส่วนลดในการใช้บริการตามร้านอาหารหรือห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ

#### ด้านการให้บริการของพนักงาน

1. ควรให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ตอบปัญหา ในกรณีที่ผู้ถือบัตรมีปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารหรือการแจกของขวัญในโอกาสพิเศษของธนาคาร เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับการโทรศัพท์ติดต่อแล้วไม่สามารถจะติดต่อกับพนักงานของธนาคารได้ โดยลูกค้าต้องรอการตอบรับจากพนักงานนานมาก

### ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

1. ควรให้ลดขั้นตอนในการแก้ไขและตอบปัญหา
2. ควรลดขั้นตอนและลดรายละเอียดของเอกสาร ในการที่ลูกค้าทำร้องขอให้ธนาคารดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับบัตรเครดิต

### ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ

1. ควรจัดมีบริการอื่น ๆ สำหรับลูกค้า นอกเหนือจากการให้บริการด้านการเงิน เช่น การมีร้านค้าไว้บริการ เช่น ร้านหนังสือ ร้านกาแฟ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายกิตติเวท ไสยวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด	29 มกราคม 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2536
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2536 Production Engineer Calcom Co., Ltd. พ.ศ.2537 System Engineer Spec Thai Co. Ltd. พ.ศ.2538 Network Engineer ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved