



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะคติของลูกค้านาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน ที่มีต่อบัตรกรุงไทย
วีซ่าเดบิต

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้านาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน ที่มีต่อบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ซึ่งจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

นางสาวกัญชพร พรหมปัญญา
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. เพศ

- () 1.ชาย () 2.หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21-30 ปี
() 3. 31-40 ปี () 4. 41-50 ปี
() 5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับแล้ว

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย
() 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า
() 3. ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
() 4. ปริญญาตรี
() 5. ปริญญาโท
() 6. ปริญญาเอก

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. รับราชการ
 () 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 () 5. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว () 6. รับจ้างทั่วไป
 () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- () 1. ไม่เกิน 5,000 บาท () 2. 5,001 – 10,000 บาท
 () 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
 () 5. 20,001 – 25,000 บาท () 6. 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจการใช้บัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่าน

6. ท่านได้ทราบข้อมูลการบริการบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิต จากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. พนักงานธนาคารแนะนำ () 2. แผ่นพับ/ใบปลิว
 () 3. ป้ายหน้าธนาคาร () 4. วิทยุ
 () 5. โทรทัศน์ () 6. หนังสือพิมพ์
 () 7. โฆษณาผ่านทางยูทิวทิว () 8. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ
 () 9. เว็บไซต์ (Website) ของธนาคารกรุงไทย () 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านทราบข้อมูลใดบ้างเกี่ยวกับบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิต

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน

ข้อมูล	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
1. สมัครทำบัตรได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่			
2. ใช้เป็นบัตรคู่บัญชีเงินฝากออมทรัพย์หรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ประเภทบุคคลธรรมดา บัญชีใดบัญชีหนึ่ง หรือพร้อมกันทั้ง 2 บัญชีได้			

ข้อมูล	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
3.เลือกถ่ายภาพถ่ายและบันทึกชื่อตนเองบนบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิตได้			
4.เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตร ค่าใช้จ่ายจะถูกหักจากบัญชีผู้ถือบัตรทันที			
5.มีวงเงินประกันอุบัติเหตุ สูงสุด 100,000 บาท			
6.วงเงินเพื่อการเบิกถอนเงินสดที่เครื่องเอทีเอ็มทั้งในประเทศและต่างประเทศ สูงสุด 150,000 บาทต่อวัน			
7.ชำระค่าสินค้า/บริการที่ร้านค้าซึ่งมีสัญลักษณ์  (Visa Electron) แสดงอยู่ได้ทั่วโลก โดยไม่ต้องจ่ายเงินสด			
8.วงเงินการซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ สูงสุด 500,000 บาทต่อวัน			
9.บัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าเมื่อสมัครทำบัตรใหม่ 150 บาท และมีค่าธรรมเนียมรายปี ปีละ 250 บาท			
10.ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิตใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลี้มรหัสบัตร 100 บาท			
11.ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสดในต่างประเทศ 100 บาทต่อรายการ			
12.ในกรณีที่กดรหัสผ่านผิดเกิน 3 ครั้ง เครื่องเอทีเอ็มจะยึดบัตรทันที			
13.เมื่อถูกยึดบัตรที่เครื่องเอทีเอ็มต่างธนาคาร บัตรจะถูกทำลายทันที			
14.สามารถแจ้งอายัดบัตรด้วยตนเองได้ที่ทุกสาขาของธนาคาร			
15.การขอลอนอายัดบัตรทำได้เฉพาะสาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่			

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความชอบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร
กรุงไทย วีซ่าเดบิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

8. ข้อมูลเกี่ยวกับความชอบของท่านที่มีต่อบริการบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความชอบของท่าน

ความชอบต่อบริการบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต	ระดับความชอบ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. สมัครง่ายได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีเงินฝากอยู่					
2. รูปแบบของบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิตที่มีให้เลือก					
3. สะดวกในการซื้อสินค้าและบริการ โดยไม่ต้องพกเงินสด					
4. มีวงเงินประกันอุบัติเหตุ					
5. มีวงเงินการเบิกถอนหรือ โอนเงินสดเหมาะสมกับความต้องการ					
6. เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการได้					
7. เครื่องมือที่นำมาให้บริการทำบัตร มีความทันสมัย					
ด้านราคา (Price)					
1. ค่าธรรมเนียมแรกเข้าทำบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต					
2. ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต					
3. ไม่มีค่าธรรมเนียม เมื่อใช้บัตรในการชำระค่าสินค้าและบริการ					
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1. จำนวนสาขาของธนาคารกรุงไทยที่จะสมัครง่ายและใช้บริการได้ทั่วประเทศ					
2. จำนวนตู้เอทีเอ็มที่มีเครื่องหมาย  (Visa Electron) ให้บริการ					

ความชอบต่อบริการบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต	ระดับความชอบ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือที่พักอาศัย					
4.จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารที่ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด					
5.จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย  (Visa Electron) ให้บริการ					
6.การให้คำแนะนำของพนักงานธนาคารในการสมัครทำบัตรและวิธีการใช้บัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1.การโฆษณาบริการของบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิตผ่านสื่อต่างๆ ดึงดูดความสนใจ					
2.การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก					
3.การส่งเสริมการขาย โดยการส่งเซลล์ส์สติปซิง โฆษหรือแลกของรางวัล					
4.การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสมเมื่อซื้อสินค้าแล้วนำไปแลกของรางวัล					
5.การส่งเสริมการขาย โดยการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดและสิทธิพิเศษจากร้านค้าต่างๆ					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่าน

9. ปัจจุบันท่านใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารใดบ้าง

(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) () 2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)
 () 3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) () 4. ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)
 () 5. ธนาคารออมสิน () 6. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)
 () 7. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) () 8. ธนาคารอื่นๆ (โปรดระบุ).....
 () 9. ไม่ได้ใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

10. สาเหตุที่ท่านไม่ได้ใช้บริการบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ตัวบัตรชำรุดง่าย
 () 2. ไม่มีความเชื่อมั่นว่าการใช้บัตรเดบิตมีความปลอดภัย
 () 3. พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรไม่ชัดเจน และ/หรือไม่อธิบายข้อมูลให้เข้าใจ
 ทุกประเด็น
 () 4. การติดต่อศูนย์บริการลูกค้ามีความยุ่งยากใช้เวลานาน
 () 5. บุคคลอื่นอาจนำไปใช้ซื้อสินค้าและบริการได้
 () 6. จำนวนร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีน้อย
 () 7. อัตราค่าธรรมเนียมของบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิตมีราคาสูงกว่าบัตรประเภทอื่น
 () 8. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้
 () 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ในอนาคตท่านมีแนวโน้มจะใช้บริการบัตรกรุงไทย วีซ่า เดบิตหรือไม่

- () 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่ (ตอบข้อ 14.) () 3. ไม่แน่ใจ (ตอบข้อ 14.)

12. สาเหตุที่ท่านจะใช้บริการบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิต เพราะอะไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร
- () 2. ระบบของธนาคารมีความปลอดภัยและถูกต้อง
- () 3. มีเครื่องเอทีเอ็ม จำนวนมาก
- () 4. พนักงานธนาคารแนะนำ
- () 5. มีสิทธิประโยชน์หลากหลาย
- () 6. สะดวกและประหยัดเวลา
- () 7. มีรายการส่งเสริมการขายสม่ำเสมอ
- () 8. มีร้านค้ารับบัตรจำนวนมาก
- () 9. มีของที่ระลึกแจกตอนสมัครทำบัตร
- () 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. ท่านจะใช้บริการบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิตในสถานที่แห่งใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ธนาคารพาณิชย์
- () 2. ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต
- () 3. ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรเดบิต
- () 4. มินิมาร์ท/ร้านสะดวกซื้อ
- () 5. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร
- () 6. ท่าอากาศยาน/สถานีขนส่ง/สถานีรถไฟ
- () 7. สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
- () 8. โรงแรม/รีสอร์ท/แหล่งท่องเที่ยว
- () 9. สถานบันเทิง
- () 10. โรงพยาบาล
- () 11. ร้านค้าในต่างประเทศ
- () 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. ท่านคิดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการ บัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต หรือไม่

() 1. แนะนำ

() 2. ไม่แนะนำ

() 3. ไม่แน่ใจ

*****ขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม*****



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางสาวกัญชพร พรหมปัญญา

วัน เดือน ปีเกิด

9 สิงหาคม 2525

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาลำพูน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved