



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

สถานที่เก็บข้อมูล

- 1) สาขาสยามสแควร์       2) สาขาซอยเซ็นทรัล ลาดพร้าว       3) สาขาจามจุรีสแควร์  
 4) สาขาเออร์บินสแควร์       5) สาขาซีคอนสแควร์ 1       6) สาขาซอยเดอะมอลล์  
 บางกะปิ  
 7) สาขาฟิวเจอร์ปาร์ค รังสิต       8) สาขาซอยเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า

## แบบสอบถาม

**คำชี้แจง** แบบสอบถามเรื่อง ทักษะคติของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ต่อเคมายเดบิตการ์ด เป็นส่วนหนึ่งของการทำการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลในแบบสอบถามจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านสำหรับความร่วมมือในครั้งนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย ü ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามที่ท่านต้องการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านเคยสมัครเคมายเดบิตการ์ด หรือไม่

1. เคย       2. ไม่เคย       3. ไม่รู้จัก

หากท่านไม่เคยสมัครเคมายเดบิตการ์ด หรือไม่รู้จักบัตรดังกล่าว ไม่ต้องตอบคำถามข้อต่อไป

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

2. เพศ       1. ชาย       2. หญิง
3. อายุ       1. 15- 24 ปี       2. 25 - 34 ปี       3. 35 - 44 ปี       4. 45 ปีขึ้นไป
4. สถานภาพ       1. โสด       2. สมรส       3. หม้าย       4. หย่าร้าง
5. วุฒิการศึกษาสูงสุด
1. ต่ำกว่า ม.6       2. ม.6/ปวช. หรือเทียบเท่า  
 3. ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า       4. ปริญญาตรี  
 5. สูงกว่าปริญญาตรี       6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. อาชีพ
1. นักเรียน/นักศึกษา       2. ข้าราชการ  
 3. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน       4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 5. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว       6. อื่นๆ ระบุ.....
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
1. ไม่เกิน 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 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในแคมเปญเดบิตการ์ด

8. ท่านรู้จักแคมเปญเดบิตการ์ด จากแหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. พนักงานธนาคารแนะนำ     2. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ     3. แผ่นพับ/โปสเตอร์
4. โฆษณาทางโทรทัศน์     5. โฆษณาทางวิทยุ     6. โฆษณาทางหนังสือพิมพ์
7. เว็บไซต์ของธนาคารกสิกรไทย     8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านทราบข้อมูลใดบ้างเกี่ยวกับแคมเปญเดบิตการ์ด ของธนาคารกสิกรไทย (โดยทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่เห็นว่าถูก และเครื่องหมาย X หน้าข้อที่เห็นว่าผิด)

1. เลือกรูปถ่ายและออกแบบแคมเปญเดบิตการ์ดได้เอง
2. สมัครทำบัตรผ่านเว็บไซต์ธนาคาร www.Kbankcard.com ได้
3. สมัครทำบัตรผ่านเว็บไซต์ รับบัตรที่สาขาที่มีบัญชีอยู่
4. เลือกใช้บัตรกับบัญชีกระแสรายวัน หรือบัญชีออมทรัพย์บัญชีเดบิตบัญชีหนึ่ง หรือพร้อมกันทั้ง 2 บัญชีได้
5. เลือกเปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้ได้
6. ถอนเงินสดได้สูงสุด 100,000.-บาทต่อวันที่เครื่องเอทีเอ็มได้
7. กำหนดวงเงินโอนเงินสูงสุดจากเครื่องเอทีเอ็มต่อวันได้
8. สามารถถอนเงินสดที่ตู้เอทีเอ็มและชำระค่าสินค้า/บริการที่ร้านค้าซึ่งมีสัญลักษณ์ PLUS แสดงอยู่ได้ทั่วโลก
9. ผู้ถือแคมเปญเดบิตการ์ด ต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไป
10. ไม่จำกัดวงเงินใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ
11. กำหนดวงเงินโอนเงิน เพื่อโอนไปยังบุคคลอื่น ที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทยได้สูงสุด 1,000,000.- บาท
12. วงเงินโอนที่เครื่องเอทีเอ็ม ไปเข้าบัญชีบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่บัญชีของธนาคารกสิกรไทย สูงสุด 30,000.-บาท ค่าธรรมเนียม 35 บาท ต่อ 1 รายการ
13. ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้เอทีเอ็ม ต่างประเทศ ครั้งละ 100.-บาท
14. ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์(K-Contact Center) โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์ 02-8888888 ของธนาคารกสิกรไทยได้

10. การใช้แคมเปญเดบิตการ์ด โอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็ม ทำได้ตั้งแต่เวลา 06.00-22.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด ไร่หรือไม่

1. ใช่     2. ไม่ใช่     3. ไม่ทราบ

11. ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทย เก็บค่าธรรมเนียมสมัครทำแคมเปญเดบิตการ์ด 150.-บาท ไร่หรือไม่

1. ใช่     2. ไม่ใช่     3. ไม่ทราบ

12. ธนาคารกสิกรไทยเก็บค่าธรรมเนียมรายปีแคมเปญเดบิตการ์ด 200.-บาท ไร่หรือไม่

1. ใช่     2. ไม่ใช่     3. ไม่ทราบ

13. แคมเปญเดบิตการ์ด มีอายุการใช้งาน 5 ปี ไร่หรือไม่

1. ใช่     2. ไม่ใช่     3. ไม่ทราบ

## ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อเคมายเดบิตการ์ด

ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
14. สามารถเลือกรูปถ่าย และออกแบบเคมายเดบิตการ์ดได้เอง					
15. สามารถเลือกเปลี่ยนรหัสลับประจำตัวเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการได้					
16. บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านเคมายเดบิตการ์ด มีความหลากหลายตรงความต้องการ					
<b>ด้านราคาผลิตภัณฑ์ (Price)</b>					
17. อัตราค่าธรรมเนียมสมัครทำเคมายเดบิตการ์ด เหมาะสม					
18. อัตราค่าธรรมเนียมรายปีเคมายเดบิตการ์ด เหมาะสม					
19. เคมีเงินโทรศัพท์มือถือได้ทุกระบบโดยไม่มีค่าธรรมเนียม					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและบริการ (Place)</b>					
20. การสมัครใช้เคมายเดบิตการ์ด ทางเว็บไซต์ธนาคาร เป็นวิธีที่เหมาะสม					
21. การสมัครทำเคมายเดบิตการ์ด ได้ที่สาขานาการกสิกรไทย เป็นวิธีที่เหมาะสม					
22. การสมัครทำเคมายเดบิตการ์ด ผ่านเว็บไซต์ธนาคาร สามารถรับได้ทุกสาขาทั่วประเทศ ทำให้เกิดความสะดวก					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
23. คำแนะนำของพนักงานธนาคาร ทำให้ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับเคมายเดบิตการ์ด					
24. การโฆษณาบริการของเคมายเดบิตการ์ด ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทีวี, วิทยุ หนังสือพิมพ์ ทำให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเคมายเดบิตการ์ด					
25. เว็บไซต์ของธนาคาร ทำให้ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับเคมายเดบิตการ์ด					

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้เคมยเดบิตการ์ด**

26. เหตุผลที่ท่านใช้เคมยเดบิตการ์ด ของธนาคารกสิกรไทย คือข้อใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เลือกรูปแบบบัตรและออกแบบบัตร ได้เอง  2. มีรูปถ่ายบนบัตร
3. มีเครื่องเอทีเอ็ม จำนวนมาก  4. พนักงานชักชวน
5. มีความเชื่อถือในระบบความปลอดภัยของธนาคาร  6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

27. ท่านใช้เคมยเดบิตการ์ด ด้านใดมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก (โปรดระบุหมายเลขหน้าข้อ)

1. ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านร้านค้า
2. บริการโอนเงิน (Funds Transfer) ระหว่างบัญชีตนเองและโอนไปบัญชีบุคคลอื่น
3. บริการชำระค่าสินค้า/บริการ (Bill Payment) ผ่านตู้เอทีเอ็ม เช่น ค่าสาธารณูปโภค
4. บริการชำระค่าบริการเครดิต (Repay Credit Card)
5. ใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์
6. ใช้ถอนเงินสดที่ตู้เอทีเอ็มในประเทศ
7. ใช้ถอนเงินสดที่ตู้เอทีเอ็มในต่างประเทศ
8. บริการอาช้บัตร
9. สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

28. ในอนาคตคิดว่าจะใช้เคมยเดบิตการ์ด ในบริการด้านต่าง ๆ ปริมาณ....

1. เท่าเดิม  2. เพิ่มขึ้น  3. ลดลง

เนื่องจาก.....

29. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้เคมยเดบิตการ์ด ของธนาคารกสิกรไทย หรือไม่

1. แนะนำ  2. ไม่แนะนำ  3. ไม่แน่ใจ

เนื่องจาก.....

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเคมยเดบิตการ์ด**

30. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับเคมยเดบิตการ์ด

.....  
 .....

## ภาคผนวก 2

เฉลยคำตอบที่ถูกต้องจากการวัดด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อเคมายเดบิตการ์ด  
(จากตารางที่ 4.18-4.22)

ข้อมูลเกี่ยวกับเคมายเดบิตการ์ด	คำตอบ
1. เลือกรูปถ่ายและออกแบบเคมายเดบิตการ์ดได้เอง	ถูก
2. สมัครทำบัตรผ่านเว็บไซต์ธนาคารwww.Kbankcard.com ได้	ถูก
3. สมัครทำบัตรผ่านเว็บไซต์ รับบัตรที่สาขาที่มีบัญชีอยู่	ผิด
4. เลือกใช้บัตรกับบัญชีกระแสรายวัน หรือบัญชีออมทรัพย์บัญชีใดบัญชีหนึ่ง หรือ บัญชีได้	ถูก
5. เลือกเปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้ได้	ถูก
6. ถอนเงินสดได้สูงสุด 100,000.-บาทต่อวันที่เครื่องเอทีเอ็มได้	ผิด
7. กำหนดวงเงินโอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มต่อวันได้	ถูก
8. สามารถถอนเงินสดที่ตู้เอทีเอ็มและชำระค่าสินค้า/บริการที่ร้านค้าซึ่งมีสัญลักษณ์ PLUS แสดงอยู่ได้ทั่วโลก	ถูก
9. ผู้ถือเคมายเดบิตการ์ด ต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไป	ผิด
10. ไม่จำกัดวงเงินใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ	ผิด
11. กำหนดวงเงินโอนเงินสด เพื่อโอนไปยังบุคคลอื่น ที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทยได้สูงสุด 1,000,000บาท	ถูก
12. วงเงินโอนที่เครื่องเอทีเอ็ม ไปเข้าบัญชีบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่บัญชีของธนาคารกสิกรไทย สูงสุด 30,000.-บาท ค่าธรรมเนียม 35 บาท ต่อ 1 รายการ	ถูก
13. ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ต่างประเทศ ครั้งละ 100.-บาท	ถูก
14. ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์ (K-Contact Center) โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์ 02-8888888ของธนาคารกสิกรไทยได้	ถูก
15. ใช้เคมายเดบิตการ์ด โอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็ม ทำได้ตั้งแต่เวลา 6.00 – 22.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด	ถูก
16. ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทย เก็บค่าธรรมเนียมสมัครทำเคมายเดบิตการ์ด 150 บาท	ถูก
17. ธนาคารกสิกรไทย เก็บค่าธรรมเนียมรายปีเคมายเดบิตการ์ด 200 บาท	ถูก
18. เคมายเดบิตการ์ด มีอายุการใช้งาน 5 ปี	ถูก

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ- สกุล นางนงนุช ปาวิยะรังสี

วัน เดือน ปีเกิด 27 ตุลาคม 2514

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ  
มหาวิทยาลัยสยาม

ประวัติการทำงาน

ปี 2536 พนักงานบัญชี  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางขุนเทียน

ปี 2539 พนักงานเทลเลอร์  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางขุนเทียน

ปี 2542 ชนกรสาขา  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางขุนเทียน

ปี 2545 เลขานุการ ผู้บริหารเครือข่ายบริการและการขาย  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ปี 2546 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาวัดไทร

ปี 2549 ผู้จัดการสาขา  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสี่แยกทศกัณฐ์

ปี 2550 ผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย  
จำกัด(มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพระรามที่ 3

ปี 2551 ผู้จัดการสาขาธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)  
) สาขานนพระรามที่ 9

ปี 2552 – ปัจจุบัน ผู้จัดการสาขา  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขานนประชาอุทิศ