

ภาคผนวก

- แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารออมสินเขตศิริราช

คำชี้แจง

เนื่องด้วยผู้ทำวิจัยกำลังศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีจะศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารออมสินเขตศิริราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำผลมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอในภาพรวมและใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดในการเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารออมสินเขตศิริราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-30 ปี

41-50 ปี

31-40 ปี

ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

อนุปริญญาหรือปวส.

สูงกว่าปริญญาตรี

มัธยมศึกษาหรือปวช.

ปริญญาตรี

4. อาชีพปัจจุบัน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> เกษตรกร |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

5. รายได้ของท่านต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,000 - 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001-50,000 บาท | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดในการเลือกใช้บริการออมสิน วิชา เดบิต

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยในการพิจารณาใช้บริการบัตรออมสินวิชาเดบิตจากธนาคารออมสิน โดยคะแนนตาม

เกณฑ์ดังนี้	มากที่สุด	ได้	5	คะแนน
	มาก	ได้	4	คะแนน
	ปานกลาง	ได้	3	คะแนน
	น้อย	ได้	2	คะแนน
	น้อยที่สุด	ได้	1	คะแนน

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					เหตุผล/ข้อเสนอแนะ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product)						
1. ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคาร						<input type="checkbox"/>
2. วงเงินและความสามารถในการใช้จ่ายภายในบัตร						<input type="checkbox"/>
3. ความสามารถในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตร						<input type="checkbox"/>
4. ความสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านบัตร เช่น การโอนเงิน เป็นต้น						<input type="checkbox"/>

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					เหตุผล/ข้อเสนอแนะ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ปัจจัยด้านราคา (Price)						
1. อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้า						<input type="checkbox"/>
2. อัตราค่าธรรมเนียมรายปี						<input type="checkbox"/>
3. อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินผ่านบัตร เช่น โอนเงินไปต่างจังหวัด โอนเงินระหว่างธนาคาร ฯลฯ						<input type="checkbox"/>
4. อัตราค่าธรรมเนียมการถอนเงินจากตู้ ATM ต่างธนาคาร						<input type="checkbox"/>
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)						
1. สามารถทำบัตรได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา						<input type="checkbox"/>
2. สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ						<input type="checkbox"/>
3. สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้กับกลุ่มลูกค้า						<input type="checkbox"/>
4. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ						<input type="checkbox"/>
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)						
1. มีจุดเสนอขายภายในสาขา						<input type="checkbox"/>
2. มีทีมงานออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ (ออกบูธ)						<input type="checkbox"/>
3. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ						<input type="checkbox"/>
4. การได้รับของที่แจกเมื่อทำบัตร						<input type="checkbox"/>

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					เหตุผล/ข้อเสนอแนะ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ปัจจัยด้านบุคลากร (People)						
1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ						<input type="checkbox"/>
2. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
3. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง เสมอภาค						<input type="checkbox"/>
3. จำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ						<input type="checkbox"/>
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ(physical Evidence & Presentation)						
1. มีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน ที่ทันสมัย						<input type="checkbox"/>
2. มีจุดน้ำดื่มและหนังสือพิมพ์ วารสาร						<input type="checkbox"/>
3. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สำนักงาน						<input type="checkbox"/>
4. มีระบบการรักษาความปลอดภัย เช่น รปภ. กล้องวงจรปิด เป็นต้น						<input type="checkbox"/>
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)						
1. พนักงานสามารถนำเสนอข้อมูล เกี่ยวกับบัตรได้เป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>
2. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ทำบัตร						<input type="checkbox"/>
3. เอกสารประกอบใช้ในการทำบัตร						<input type="checkbox"/>
4. ระยะเวลาในการได้รับบัตร						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวบุญธิดา ไวยศิลป์
วัน เดือน ปีเกิด	13 กรกฎาคม 2521
ภูมิลำเนา	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2541 ปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2542 ลูกจ้าง ฝ่ายส่งเคราะห์ชีวิต ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่
	พ.ศ. 2544-2546 ลูกจ้างธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขาวงเวียนใหญ่
	พ.ศ. 2546-2551 พนักงานปฏิบัติการ 4-5 ธนาคารออมสินสาขาวงเวียนใหญ่
	พ.ศ. 2551-ปัจจุบัน พนักงานปฏิบัติการ 6 ธนาคารออมสินสาขาราชวัชรบูรณะ