

**ภาคผนวก**

**แบบสอบถาม**

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ตอนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ให้ตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 20 – 25 ปี  3. 26 – 30 ปี  
 4. 30 – 35 ปี  5. 36 – 40 ปี  6. 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด  2. สมรส  3. หย่าร้าง

4. การศึกษา

1. มัธยมศึกษา / ปวช.  2. อนุปริญญา / ปวส.  
 3.ปริญญาตรี  4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2. พนักงานบริษัทเอกชน  
 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว  4. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท  2. 15,001 – 20,000 บาท  
 3. 20,001 – 25,000 บาท  4. 25,001 – 30,000 บาท  
 5. 30,001 – 35,000 บาท  6. มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บ ( ) ให้ตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด

1. ปัจจุบันท่านถือบัตรเครดิตใดบ้าง

- |   |   |                   |
|---|---|-------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. CITY BANK         | ➤ | ธ. ซิตี้แบงก์     |
| <input type="checkbox"/> 2. BOA               | ➤ | ธ. เอเชีย         |
| <input type="checkbox"/> 3. KTC               | ➤ | บมจ. บัตรกรุงไทย  |
| <input type="checkbox"/> 4. SNBC              | ➤ | ธ. สแตนดาร์ดชาร์ต |
| <input type="checkbox"/> 5. KBANK             | ➤ | ธ. กสิกรไทย       |
| <input type="checkbox"/> 6. DBS               | ➤ | ธ. ไทยท努          |
| <input type="checkbox"/> 7. BBL               | ➤ | ธ. กรุงเทพ        |
| <input type="checkbox"/> 8. TMB               | ➤ | ธ. ทหารไทย        |
| <input type="checkbox"/> 9. SCB               | ➤ | ธ. ไทยพาณิชย์     |
| <input type="checkbox"/> 10. SCIB             | ➤ | ธ. นครหลวงไทย     |
| <input type="checkbox"/> 11. HSBC             | ➤ | ธ. ฮ้างกง         |
| <input type="checkbox"/> 12. UOB              | ➤ | ธ. ยูโอบีรัตนสิน  |
| <input type="checkbox"/> 13. อื่นๆ (โปรดระบุ) | ➤ | ..... ประเภทบัตร  |

2. เหตุผลที่ท่านใช้บัตรเครดิตน้อยที่สุดคือข้อใดบ้าง

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> บริการดี                 | <input type="checkbox"/> มีชื่อเสียงมานาน                    |
| <input type="checkbox"/> มีร้านค้าสมาชิกจำนวนมาก  | <input type="checkbox"/> มีความสะดวกสบายในการชำระเงิน        |
| <input type="checkbox"/> ค่าบริการถูกกว่าที่อื่นๆ | <input type="checkbox"/> ได้รับส่วนลดจากร้านค้าที่ร่วมรายการ |

3. ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตของท่านในแต่ละเดือน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่มีการใช้  | <input type="checkbox"/> 2. 1 – 5 ครั้ง            |
| <input type="checkbox"/> 3. 6 – 10 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป |

4. ท่านเลือกวิธีการใดในการชำระคืนการใช้จ่ายจากบัตรเครดิตของท่าน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ชำระเต็มจำนวน                                       | <input type="checkbox"/> 2. ผ่อนชำระขั้นต่ำหรือมากกว่า |
| <input type="checkbox"/> 3. ใช้ทั้งสองวิธีขึ้นอยู่กับสถานะทางการเงินในแต่ละช่วง |  |

5. ท่านคิดว่าการใช้บัตรเครดิตมีประโยชน์อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1. เพื่อความสะดวกในการใช้จ่าย
  - 2. ปลอดภัยเพราะไม่ต้องพกเงินสด
  - 3. มีสิทธิพิเศษด้านส่วนลดจากร้านค้าที่ร่วมรายการ
  - 4. สามารถผ่อนชำระค่าใช้จ่ายได้
  - 5. เบิกเงินสดมาใช้ในยามฉุกเฉินได้
  - 6. ได้รับการยอมรับจากสังคม เมื่อชำระสินค้าผ่านบัตรเครดิต
  - 7. สะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัลที่พึงพอใจ
  - 8. ได้รับเงินคืนทุกๆ ยอดการใช้จ่าย
6. ท่านใช้บัตรเครดิตสำหรับกรณีใดบ้าง
- 1. ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น อาหาร ข้าวของเครื่องใช้ เครื่องแต่งกาย
  - 2. ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าประกันภัย
  - 3. ใช้เบิกเงินสดล่วงหน้า
7. ท่านใช้บริการผ่านบัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าและบริการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ค่าอาหารและเครื่องดื่ม (ประจำวัน) | <input type="checkbox"/> 2. ค่าอาหารและเครื่องดื่ม (ตามร้านอาหาร) |
| <input type="checkbox"/> 3. ค่ารักษาพยาบาล                    | <input type="checkbox"/> 4. บ้านเท็ง เช่น ดูนั่ง ฟังเพลง          |
| <input type="checkbox"/> 5. ห้องเที่ยวและพักผ่อน              | <input type="checkbox"/> 6. เครื่องแต่งกาย / เครื่องประดับ        |
| <input type="checkbox"/> 7. บริการขนส่งและพาหนะ               | <input type="checkbox"/> 8. ค่าน้ำมัน                             |
| <input type="checkbox"/> 9. เครื่องใช้ไฟฟ้า                   | <input type="checkbox"/> 10. ค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ     |

**ตอนที่ 3** ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนั้นอย่างไรและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ความมั่นคงของธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรเครดิต					
2. ความมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแพร่หลายของบัตรเครดิต					
3. ความสะดวกในการใช้จ่ายใช้สอยมากกว่าการพกเงินสด					
4. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เช่น การได้รับส่วนลดค่าสินค้าและบริการต่างๆ					
5. ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิตที่สามารถตอบสนองได้ทุกความต้องการของผู้ถือบัตร					
6. บัตรเครดิตทำให้ท่านมั่นใจว่ามีเงินสำรองสำหรับการใช้จ่ายในกรณีฉุกเฉิน					
7. วงเงินสินเชื่อที่มากเพียงพอ					
8. ค่าใช้จ่ายในการสมัครเป็นสมาชิก					
<b>ด้านราคา</b>					
9. อัตราดอกเบี้ยเงินค้างชำระต่ำกว่าเพดานกฎหมายกำหนด (28%)					
10. สามารถผ่อนชำระค่าใช้บริการได้					
11. สามารถยืดระยะเวลาในการชำระหนี้ 45-55 วัน					
12. วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ					
13. สามารถผ่อนชำระคืนในอัตราขั้นต่ำ 5-10 % ของยอดการใช้จ่าย					
14. มีตู้เอทีเอ็มที่สามารถเบิกเงินสดจากบัตรเครดิตได้อย่างทั่วถึง					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
15. มีร้านค้ารับบัตรเครดิตที่ครอบคลุม					
16. มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น การชำระที่สาขาธนาคาร การชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส					
17. ติดต่อสะดวกรวดเร็ว					

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
18. ตัวแทนขายบัตรเครดิต อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สมัคร และมีการบริการที่ดีหลังการขาย					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
19. สะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล					
20. มีส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต					
21. ได้รับสิทธิคุ้มครองประกันอุบัติเหตุ					
22. การโฆษณา (ทางโทรทัศน์ วิทยุ วารสาร สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา)					
23. การมอบของที่ระลึกเมื่อสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต					
24. ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า					
25. ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี					

## ประวัติผู้วิจัย

ผู้วิจัย	นางสาวมนัสวี มาลา
วัน เดือน ปี เกิด	1 มีนาคม 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1/16 ถนนจรัลสนิทวงศ์ อำเภอบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงแรมเดอะทวินทาวเวอร์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) พาณิชยการจรัลสนิทวงศ์
พ.ศ. 2540	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี