

ภาคผนวก

-แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## แบบสอบถาม

### การตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามบตาพุด ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมบตาพุด

ผู้วิจัยเป็นนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ทำการวิจัยเพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตร จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดกรอกแบบสอบถามทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยคำถามแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ลูกค้าเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรี

อยุธยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

1)  ชาย

2)  หญิง

สำหรับ  
ผู้วิจัย

2.อายุ

1)  ต่ำกว่า 30 ปี

2)  30-40 ปี

3)  41-50 ปี

4)  มากกว่า 50 ปี

3.ระดับการศึกษา

1)  ต่ำกว่าปริญญาตรี

2)  ปริญญาตรี

4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1)  ต่ำกว่า 20,000 บาท

2)  20,000 – 30,000 บาท

3)  30,001 – 40,000 บาท

4)  มากกว่า 40,000 บาท

สำหรับ

ผู้วิจัย

5.อาชีพ

- 1)  นักเรียน/นักศึกษา                      2)  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 3)  พนักงานบริษัทเอกชน                      4)  ประกอบธุรกิจส่วนตัว

6.ประเภทบัตรเครดิตที่ใช้

- 1)  บัตรเครดิตกรุงศรี วีซ่า                      2)  บัตรเครดิตกรุงศรี มาสเตอร์การ์ด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ถูกคัดเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>						
1. ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของธนาคารผู้ออกบัตร เครดิต						<input type="checkbox"/>
2. วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ						<input type="checkbox"/>
3. ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดได้ตลอดเวลา						<input type="checkbox"/>
4. ความปลอดภัยจากการใช้บัตรเครดิตตามร้านค้า เช่น ยอดเงินในสลิปตรงตามความเป็นจริง						<input type="checkbox"/>
5. ระบบป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิตมี chip card ป้องกันการถูกปลอมแปลง						<input type="checkbox"/>
6. รูปแบบ สี สัน และความสวยงามของบัตรเครดิตมีความ หลากหลาย ทันสมัย						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านราคา ค่าธรรมเนียม</b>						<input type="checkbox"/>
1. ฟรี ค่าธรรมเนียมแรกเข้า						<input type="checkbox"/>
2. ฟรี ค่าธรรมเนียมรายปี						<input type="checkbox"/>
3. ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสด/ชำระล่าช้าเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
4. อัตราการผ่อนชำระขั้นต่ำเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
5. อัตราดอกเบี้ย เช่น ดอกเบี้ยชำระล่าช้าเหมาะสม						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ถูกคัดเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. ธนาคารที่ออกบัตรเครดิตมีจำนวนสาขาเพียงพอ					
2. มีช่องทางหรือจุดชำระหนี้บัตรเครดิตที่หลากหลาย					
3. ลูกค้านสามารถติดต่อธนาคารได้หลากหลายช่องทาง					
4. มีช่องทางให้ข้อมูลที่หลากหลายต่อการให้คำแนะนำการใช้บัตรเครดิต					
5. พันธมิตรกับร้านค้าที่ร่วมรายการมีมากมายหลากหลาย					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การขยายวงเงินชั่วคราว/กรณีฉุกเฉิน สะดวก รวดเร็ว					
2. ระยะเวลาการปลอดดอกเบี้ยยาวนาน					
3. การสะสมคะแนนเพื่อแลกซื้อสินค้าในราคาพิเศษ					
4. สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การคุ้มครองอุบัติเหตุ การผ่อนชำระ 0% เมื่อชำระสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต					
5. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตผ่านสื่อต่าง ๆ					
6. มีส่วนลดเมื่อใช้คู่กับบัตรพันธมิตรทางการค้าของธนาคาร					
<b>ด้านบุคลากร</b>					
1. ความสุภาพของพนักงานบริการของธนาคารบัตรเครดิต					
2. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน call center ของศูนย์บัตรเครดิตกรุงศรี					
3. มารยาทในการให้บริการของพนักงาน call center ของศูนย์บัตรเครดิตกรุงศรีฯ					
4. ความสม่ำเสมอในการติดตามและแจ้งผลการแก้ไขปัญหาของพนักงานบริการของธนาคารบัตรเครดิต					
5. ความเอาใจใส่และความมีจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานธนาคาร					

สำหรับ  
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ถูกคัดเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา  
(ต่อ)

สำหรับ ผู้วิจัย	รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						<input type="checkbox"/>
	1. ระยะเวลาในการจัดส่งใบแจ้งหนี้						<input type="checkbox"/>
	2. กระบวนการในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสะดวกและรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
	3. มีการให้บริการที่ดีตั้งแต่การสมัครบัตรจอนอนุมัติและได้รับบัตรเครดิต						<input type="checkbox"/>
	4. สามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ตลอด 24 ชั่วโมง						<input type="checkbox"/>
	5. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ						<input type="checkbox"/>
	<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>						<input type="checkbox"/>
	1. ความสวยงามของเว็บไซต์ของธนาคารบัตรเครดิต						<input type="checkbox"/>
	2. ธนาคารที่ออกบัตรเครดิตอยู่ในทำเลที่ไปมาได้สะดวก						<input type="checkbox"/>
	3. ทุกสาขาที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่มีความปลอดภัย						<input type="checkbox"/>
	4. บรรยากาศและการตกแต่งสถานที่ของธนาคาร						<input type="checkbox"/>
	5. ธนาคารมีที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

น.ส.จุฑารัตน์ อำนวยวุฒิกุล

วัน เดือน ปี เกิด

24 พฤษภาคม 2526

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540

มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบางกะปิ

พ.ศ. 2543

มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกศน.ชัยบุรี

พ.ศ. 2553

ปริญญาตรีสาขา บริหารธุรกิจ การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏธนบุรี ศูนย์บางปลา จังหวัดสมุทรปราการ

### ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2550 - 2553

เลขานุการผู้จัดการสาขา บจก.บีคซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาบางนา

พ.ศ.2553 - 2556

ผู้จัดการฝ่ายการตลาด โครงการหมู่บ้านจัดสรร นีรันดร์ วิลเลจ  
จ.ระยอง

พ.ศ.2557 - ปัจจุบัน

ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ส่วนงานสินเชื่อ SME ขนาดเล็ก ภูมิภาค 3  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)