

ภาคผนวก ก

หลักสูตรเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

โครงการเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แบบสอบถาม

ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตแพลททินัมในห้างสรรพสินค้า
ในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์	แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานวิจัยเฉพาะเรื่อง หลักสูตรเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ โครงการเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการเครดิตแพลททินัม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบของสิทธิพิเศษและสิทธิประโยชน์ของบัตรแพลททินัม จึงขอความร่วมมือจากทุกท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อจะได้นำผลประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป
คำชี้แจง	โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเครดิตแพลททินัมของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านถือบัตรเครดิตแพลททินัมจำนวนกี่ใบ

1) 1 - 2 ใบ

2) 3 - 4 ใบ

3) 5 - 6 ใบ

4) มากกว่า 6 ใบ

2. ท่านถือบัตรเครดิตแพลททินัมจำนวนกี่ใบ

1) 1 ใบ (ข้ามไปตอบข้อ 4)

2) 2 - 4 ใบ

3) 5 - 6 ใบ

4) มากกว่า 6 ใบ

3. หากท่านมีบัตรเครดิตแพลทินัมมากกว่า 1 ใบ เหตุใดท่านจึงมีบัตรเครดิตหลายใบ (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1) เพื่อไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน 2) พนักงานขายชักชวนให้สมัคร
- 3) มีรอบบัญชีเรียกเก็บแตกต่างกัน 4) ของแถมตอนสมัครบัตร
- 5) มีส่วนลดหรือสิทธิประโยชน์มากกว่าบัตรเครดิตเดิมที่ถือ
- 6) หมุนเงิน/ มีค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้น 7) อื่นๆ(โปรดระบุ)

4 ปัจจุบันท่านถือบัตรแพลทินัมของธนาคารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) KTC 2) ธ.ไทยพาณิชย์ 3) ธ.กรุงเทพ
- 4) ธ.กสิกรไทย 5) กรุงศรี จีอี 6) ธ.นครหลวงไทย
- 7) ธ.ทหารไทย 8) Central card 9) ธ.ยูโอบี
- 10) ธ.สแตนดาร์ดชาร์ตเตอร์ด 11) Citibank 12) HSBC

5 ครั้งล่าสุดที่ท่านสมัครบัตรเครดิตแพลทินัม ท่านสมัครผ่านทางช่องทางใด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1) สาขาธนาคาร 2) จดหมายเชิญของธนาคาร
- 3) บุคคลตัวแทนขายบัตรเครดิต/พนักงานขาย 4) เว็บไซต์
- 5) พนักงานทางโทรศัพท์ 6) อื่นๆ(โปรดระบุ)

6 ปัจจัยสำคัญสุดในการเลือกตัดสินใจสมัครบัตรเครดิตแพลทินัม (มากที่สุด 2 อันดับ)

- 1) โปรโมชั่นสมัครบัตรเครดิตน่าสนใจ 2) มีส่วนลดและสิทธิประโยชน์ที่บัตรเดิมไม่มี
- 3) คะแนนสะสมไม่หมดอายุ 4) ค่าธรรมเนียมรายปีฟรีตลอดชีพ
- 5) ขั้นตอนการสมัครง่ายไม่ยุ่งยากใช้เอกสารน้อย 6) อื่นๆ(โปรดระบุ)

7. ปกติบัตรเครดิตแพลทินัมที่ท่านใช้บ่อยๆ เป็นประจำมีจำนวนกี่ใบ

- 1) 1 - 2 ใบ 2) 3 - 4 ใบ
- 3) 5 ใบขึ้นไป

8. ปกติท่านใช้บัตรเครดิตแพลทินัมเป็นบัตรหลักใช่หรือไม่

- 1) ใช่ (กรุณาดอบข้อ 9-10) 2) ไม่ใช่ (กรุณาดอบข้อ 11-12)

9. บัตรแพลทินัมนานาชาติที่ท่านใช้เป็นประจำ (มากที่สุด 2 อันดับ)

- 1) KTC 2) ธ.ไทยพาณิชย์ 3) ธ.กรุงเทพ
 4) ธ.กสิกรไทย 5) กรุงศรี จีอี 6) ธ.นครหลวงไทย
 7) ธ.ทหารไทย 8) Central card 9) ธ.ยูโอบี
 10) ธ.สแตนดาร์ดชาร์ตเตอร์ด 11) Citibank 12) HSBC

10. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้เป็นประจำ (เป็นหลัก) (มากที่สุด 2 อันดับ)

- 1) ส่วนลดและสิทธิพิเศษมากมาย 2) ความน่าเชื่อถือ/ ยอมรับทั่วโลก
 3) คะแนนสะสมไม่หมดอายุ 4) ฟรีค่าธรรมเนียมตลอดชีพ
 5) ให้วงเงินสูงหรือเลือกระดับบัตร 6) ช่องทางในการชำระเงินสะดวก
 7) มีบริการผ่อนชำระใช้ดอกเบี้ยต่ำ/ ดอกเบี้ย 0% 8) บริการหลังการขายที่ดี
 9) รูปแบบและสีสันทันของบัตรเครดิต 10) อื่นๆ(โปรดระบุ)

11. เหตุใดท่านจึงไม่ใช้บัตรแพลทินัมเป็นบัตรหลัก (มากที่สุด 2 อันดับ)

- 1) มีโปรโมชันอย่างต่อเนื่อง 2) ความสะดวกในการชำระค่าบัตรเครดิต
 3) อัตราค่าธรรมเนียมบัตรสูงกว่า 4) บัตรเครดิตเดิมมีสิทธิประโยชน์อยู่แล้ว
 5) ร้านค้าปฏิเสธการรับบัตรแพลทินัม 6) อื่นๆ(โปรดระบุ)

12. เหตุผลใดต่อไปนี้จะทำให้ท่านหันมาสนใจใช้บัตรเครดิตแพลทินัมเป็นบัตรหลัก (มากที่สุด 2 อันดับ)

- 1) ให้ส่วนลดและสิทธิประโยชน์มากกว่าบัตรปกติ 2) ให้วงเงินบัตรเครดิตสูงขึ้น
 3) ให้คะแนนสะสมพิเศษ 4) ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีหากมียอดใช้ตามกำหนด
 5) แลกคะแนนสะสมได้ถูกกว่าปกติ 6) อื่นๆ(โปรดระบุ)

13. ท่านใช้บัตรเครดิตแพลทินัมในการชำระค่าสินค้าและบริการประเภทใดบ้าง
(มากที่สุด 2 อันดับ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) สถานีบริการน้ำมัน | <input type="checkbox"/> 2) ร้านอาหาร/ ภัตตาคาร / คาราโอเกะ |
| <input type="checkbox"/> 3) ห้างสรรพสินค้า | <input type="checkbox"/> 4) ซูเปอร์มาร์เก็ต /ไฮเปอร์มาเก็ต |
| <input type="checkbox"/> 5) ร้านหนังสือ / โรงภาพยนตร์ | <input type="checkbox"/> 6) โรงพยาบาล สปา และฟิตเนส |
| <input type="checkbox"/> 7) ค่าบริการสาธารณูปโภค | <input type="checkbox"/> 8) โรงแรมที่พัก ตู้เครื่องบิน แพคเกจทัวร์ |
| <input type="checkbox"/> 9) ประกันชีวิต | |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บัตรเครดิตแพลทินัมของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในห้างสรรพสินค้า

14. ท่านใช้บัตรเครดิตแพลทินัมในห้างสรรพสินค้าเดือนละกี่ครั้ง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) 1 - 3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2) 4 - 6 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3) 7 - 10 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 10 ครั้ง |

15. ท่านมียอดใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแพลทินัมในห้างสรรพสินค้าเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 5,001 - 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 10,001 - 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 20,001 - 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) 30,001 - 40,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6) มากกว่า 40,001 บาท |

16. ประเภทของสินค้าที่ท่านใช้บัตรเครดิตแพลทินัมในการซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้า
(มากที่สุด 3 อันดับ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) เสื้อผ้า | <input type="checkbox"/> 2) กระเป๋า เครื่องหนัง รองเท้า |
| <input type="checkbox"/> 3) เครื่องสำอางค์ น้ำหอม | <input type="checkbox"/> 4) นาฬิกา เครื่องประดับ แว่นตา |
| <input type="checkbox"/> 5) เครื่องเขียน หนังสือ ของขวัญ Gift shop | <input type="checkbox"/> 6) ของเล่นเด็ก |
| <input type="checkbox"/> 7) อุปกรณ์กีฬา | <input type="checkbox"/> 8) เครื่องใช้ไฟฟ้า ของตกแต่งบ้าน |
| <input type="checkbox"/> 9) อื่นๆ(โปรดระบุ) | |

17. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บัตรเครดิตแพลทินัมในห้างสรรพสินค้ามากที่สุด (มากที่สุด 2 อันดับ)

- 1) ได้รับส่วนลดเพิ่ม
- 2) ได้รับเงินเครดิตคืน
- 3) ได้รับคะแนนสะสมพิเศษ
- 4) ได้รับบัตรกำนัล/ ของรางวัลเมื่อใช้ยอดครบ
- 5) อื่นๆ(โปรดระบุ)

18. ช่องทางการสื่อสารใดที่จะทำให้ท่านเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโปรโมชั่นบัตรเครดิตได้ดีที่สุด (มากที่สุด 2 อันดับ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) โทรศัพท์/วิทยุ | <input type="checkbox"/> 2) อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> 3) ไปรษณีย์ (Direct Mail) | <input type="checkbox"/> 4) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร |
| <input type="checkbox"/> 5) สื่อโฆษณา ณ จุดขาย | <input type="checkbox"/> 6) ใบแจ้งยอดค่าบริการบัตรเครดิต |

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเครดิตแพลตฟอร์มของผู้ตอบ

แบบสอบถามในห้างสรรพสินค้า

คำชี้แจง โปรดระบุความสำคัญของปัจจัยต่อไปนี้ที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดในการเลือกใช้บริการเครดิตแพลทฟอร์มในห้างสรรพสินค้า

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านราคา					
- ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปี					
- ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ					
- อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตต่ำ					
- วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับการอนุมัติ					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
- ความสะดวกในการใช้บริการ					
- จำนวนสถานที่รับบัตรมีมาก					
- มีบริการที่จอดรถพิเศษที่ห้างสรรพสินค้าชั้นนำ					
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
- รูปแบบและสีสັນของบัตรเครดิต					
- ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตร/ ชื่อเสียง					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
- ส่วนลดที่ได้รับจากการใช้บริการเครดิต					
- เงินเครดิตคืนที่ได้รับจากการใช้บริการเครดิต					
- คะแนนสะสมพิเศษจากการใช้บริการเครดิต					
- การคืนเงินในรูปแบบบัตรกำนัล					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคล

23. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

24. อายุ

- 1) 21 - 30 ปี 2) 31 - 40 ปี
 3) 41 - 50 ปี 4) 51 - 60 ปี
 5) 60 ปีขึ้นไป

25. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หย่า

26. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 3) ปริญญาโทหรือเทียบเท่า 4) สูงกว่าปริญญาโท

27. อาชีพ

- 1) นักเรียน/ นักศึกษา 2) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 3) พนักงานบริษัทเอกชน 4) ธุรกิจส่วนตัว
 5)ว่างงาน 6) เกษียณอายุ

28. รายได้ต่อเดือน

- 1) 30,000 - 40,000 บาท 2) 40,001 - 50,000 บาท
 3) 50,001 - 60,000 บาท 4) 60,001 - 70,000 บาท
 5) มากกว่า 70,000 บาท

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือค่ะ.....