



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้ถือบัตรเครดิต KTC-GSB

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้ถือบัตรเครดิต KTC-GSB โดยมี ดร.จิตพร ลีละผลิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม และจะนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการจัดทำสารนิพนธ์ให้มีความเที่ยงตรง ดังนั้นข้อมูลของท่านจึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้

ทางผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตรงตามความรู้สึก โดยแบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 6 หน้า ประกอบไปด้วย 3 ส่วนดังนี้

- |           |   |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม            |
| ส่วนที่ 2 | คำถามด้านความต้องการของผู้ถือบัตร KTC-GSB |
| ส่วนที่ 3 | ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม         |

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสิริวัตร เรืองกระจ่างพันธ์  
นักศึกษาหลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสยาม

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่องว่าง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  (1) ชาย  (2) หญิง
2. อายุ  (1) อายุต่ำกว่า 20 ปี  (2) อายุ 21-29 ปี  
 (3) อายุ 30-39 ปี  (4) อายุ 40-49 ปี
3. สถานภาพ  (1) โสด  (2) สมรส  
 (3) แยกกันอยู่
4. อาชีพ  (1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  (2) พนักงานบริษัทเอกชน  
 (3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  (4) รับจ้างทั่วไป  
 (5) ข้าราชการบำนาญ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  (1) 15,000-20,000 บาท  (2) 21,000-30,000 บาท  
 (3) 30,001-40,000 บาท  (4) มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2: คำถามด้านความต้องการของผู้ถือบัตร KTC-GSB

มีต่อหน้า 3

คำชี้แจง: กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง  ที่ระบุเลขระดับความพึงพอใจของท่านในแต่ละคำถาม

คำถามด้านความต้องการของผู้ถือบัตรKTC-GSB	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านส่งเสริมการขาย</b>	<b>(5)</b>	<b>(4)</b>	<b>(3)</b>	<b>(2)</b>	<b>(1)</b>
1 ท่านพอใจกับการแจกของสมนาคุณของธนาคารเมื่อสมัครบัตรKTC-GSB					
2. ท่านพอใจในรูปแบบของโปรโมชั่นบัตรเครดิตKTC-GSB					
3 ท่านพอใจในการโฆษณาโปรโมชั่นของบัตรเครดิตKTC-GSB					
4 ท่านพอใจในโปรโมชั่น Free & Easy Tokyo					
5ท่านพอใจในโปรโมชั่น Free & Easy Seoul					
6 ท่านพอใจในโปรโมชั่นShopping Hong Kong Summer					
7 ท่านพอใจกับ Promotion Detailsเปลี่ยนยางพ่อนชำระผ่านบัตรKTC-GSB					
8 ท่านพอใจในโปรโมชั่น Free & Easy Singapore					
9 ท่านพอใจกับโปรโมชั่นการให้ส่วนลดในร้านค้าต่างประเทศ					
10 ท่านพอใจกับโปรโมชั่นการให้ส่วนลดในร้านอาหารในประเทศเฉพาะชำระผ่านบัตรเครดิต					
11ท่านพอใจกับการใช้บัตรKTC-GSBลดค่าตัวเครื่องบินในประเทศ					
12 ท่านพอใจกับการใช้บัตรKTC-GSBผ่อนค่าเบี้ยประกันภัยของบจก.ทิพย์ประกันภัย					
13 ท่านพอใจในโปรโมชั่น KTC-GSB Ultimate Platinum Assistance โดยบริษัท International SOS ที่พร้อมบริการช่วยเหลือยามฉุกเฉินทั้งในและต่างประเทศ					
14ท่านพอใจกับการโฆษณาโปรโมชั่นในแต่ละช่องทางการโฆษณา (ที่ลูกค้าแจ้งไว้ในใบสมัคร)					
15ท่านพอใจในการปรับปรุงโปรโมชั่นของบัตรเครดิต KTC-GSB					
16ท่านพอใจกับความสะดวกในการแลกสินค้าจากคะแนนสะสมในบัตรเครดิต KTC-GSB					
17ท่านพอใจกับโปรโมชั่นซื้อประกันเดินทางผ่านบัตรKTC-GSBรับคะแนนสะสม 10 เท่า					
18ท่านพอใจในการโปรโมชั่นสุขภาพดีด้วยบัตรเครดิตKTC-GSB					

คำถามด้านความต้องการของผู้ถือบัตรKTC-GSB	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>2. ด้านข้อมูลข่าวสาร</b>	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19 ท่านพอใจกับวิธีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของบัตรเครดิตKTC-GSB					
20 ท่านพอใจกับช่องทางการให้ข่าวสารบัตรเครดิตKTC-GSB					
21 ท่านพอใจกับการเข้าถึงเว็บไซต์ของทางบัตรเครดิตKTC-GSB					
22 ท่านพอใจกับการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของพนักงานKTC-GSB					
23 ท่านพอใจในการติดต่อCallเซ็นเตอร์ของKTC-GSB					
24 ท่านพอใจกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาของพนักงานKTC-GSB					
25 ท่านพอใจข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวกับบริษัทKTC-GSB					
26 ท่านพอใจในการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทKTC-GSB					

**ส่วนที่ 2: คำถามด้านความต้องการของผู้ถือบัตรKTC-GSB (ต่อ)**

มีต่อหน้า 4

**คำชี้แจง :** กรุณาเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่องว่าง  ที่ ระบุเลขระดับความพึงพอใจของท่านในแต่ละคำถาม

คำถามด้านความต้องการของผู้ถือบัตรKTC-GSB	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านชนิดของบัตร</b>	<b>(5)</b>	<b>(4)</b>	<b>(3)</b>	<b>(2)</b>	<b>(1)</b>
27. ท่านพอใจในรูปแบบบัตรเครดิต KTC-GSB					
28. ท่านพอใจในลักษณะบัตรเครดิต KTC-GSB					
29. ความโดดเด่นในตัวบัตรเครดิตKTC-GSB					
30. ท่านพอใจในแพ็คเกจประกันชีวิตที่ติดมากับเครดิต KTC-GSB					
31. ท่านพอใจกับวงเงินการใช้บัตรเครดิต KTC-GSB ของบัตรแต่ละประเภท					
32. ท่านพอใจในสิทธิในตัวบัตรเครดิต KTC-GSBของบัตรแต่ละประเภท					
33.ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต KTC-GSB					
<b>4. ด้านผลตอบแทนจากบัตรเครดิต KTC-GSB</b>	<b>(5)</b>	<b>(4)</b>	<b>(3)</b>	<b>(2)</b>	<b>(1)</b>
34. ท่านพอใจกับการนำคะแนนสะสมในบัตรเครดิต KTC-GSBมาแลกสลาก					

คำถามด้านความต้องการของผู้ถือบัตรKTC-GSB	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>4. ด้านผลตอบแทนบัตรเครดิต KTC-GSB(ต่อ)</b>					
35 ท่านพอใจกับการนำคะแนนสะสมมาเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าในร้านค้าที่ร่วมรายการ					
36 ท่านพอใจกับการรูดซื้อสินค้าแต่ละครั้งเพื่อแลกกับคะแนนสะสมในบัตร					
37 ท่านพอใจในการใช้คะแนนสะสมแทนเงินในการซื้อสินค้าในร้านค้าที่ร่วมรายการ					
38 ท่านพอใจกับการไม่มีวันหมดอายุของคะแนนสะสมในบัตรเครดิต KTC-GSB					
39 ท่านพอใจกับการนำคะแนนสะสมในบัตรเครดิต KTC-GSBมาเป็นส่วนลดในร้านอาหารที่ร่วมรายการ					
40 ท่านพอใจกับการกำหนดคะแนนสะสมในบัตรเครดิต KTC-GSB ในการแลกสินค้าและบริการ					

### ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

มีต่อหน้า 5

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....