



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นแบบสอบถามประกอบการศึกษาวิจัยระดับปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์ หลักสูตรเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของ นายพิพัฒน์ โสมนัส รหัสประจำตัว 4596187 เพื่อศึกษาวิจัยถึง “พฤติกรรมการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลภาคพายัพ” จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านให้ ความเห็นตามแบบสอบถามนี้ และผู้วิจัยขอยืนยันว่า การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คำตอบทั้งหมด จะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น คำตอบทั้งหมดของท่านจะถูกปิดเป็น ความลับ ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์แห่งการศึกษาวิจัย จึงใคร่ขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบคำถาม ด้วย ความรู้สึก หรือ ความเห็นที่แท้จริงของท่าน

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน

กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ

1. เพศของนักศึกษา

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุของนักศึกษา

- 1) ต่ำกว่า 18 ปี 2) 18 – 20 ปี
 3) 21 – 23 ปี 4) มากกว่า 23 ปี

3. ระดับชั้นปีที่ศึกษาอยู่

- 1) ปวศ. 1 2) ปวศ. 2
 3) ปริญญาตรี ชั้นปี 1 4) ปริญญาตรี ชั้นปี 2
 5) ปริญญาตรี ชั้นปี 3-4

เฉพาะเจ้า

หน้าที่

4. ประมาณการค่าใช้จ่ายต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 1,500 บาท 2) 1,500 – 1,999 บาท
 3) 2,000 – 2,999 บาท 4) 3,000 – 3,999 บาท
 5) 4,000 – 4,999 บาท 6) 5,000 บาทหรือมากกว่า

5. ลักษณะการฝาก/โอนเงินเข้าบัญชีบัตรประจำตัวเอทีเอ็ม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ โดยให้เรียงลำดับด้วยการใส่หมายเลข 1 – 4 ในช่อง เลข 1 หมายถึงใช้มากที่สุด และเลข 4 หมายถึงใช้น้อยที่สุด)

- 1) ฝากด้วยเงินสด ณ สาขาเจ้าของบัญชี
 2) ฝากด้วยเงินสด ณ สาขาอื่นในจังหวัดเชียงใหม่
 3) โอนเงินสด ณ สาขาต่างจังหวัด
 4) ฝาก/โอนด้วยวิธีอื่น (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่ใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม ต่อการให้บริการของธนาคาร

1. ท่านสมัครใช้บริการบัตรประจำตัวเอทีเอ็ม เมื่อใด

- 1) ลงทะเบียนนักศึกษาใหม่ 2) ลงทะเบียนเรียนประจำภาค
 3) เปลี่ยนบัตรนักศึกษาใหม่ 4) อื่น ๆ (ระบุ).....

1

2. ท่านสมัครใช้บริการบัตรประจำตัวเอทีเอ็ม จาก

- 1) สำนักงานสาขาธนาคารที่บริการ 2) จุดบริการธนาคารวันลงทะเบียน
 3) สมัครกับฝ่ายบริการของสถาบัน 4) อื่น ๆ (ระบุ).....

2

3. ก่อนสมัครใช้บริการบัตรประจำตัวเอทีเอ็ม ท่านได้อ่านข้อตกลง/เงื่อนไขการใช้บัตรหรือไม่

- 1) ไม่ได้อ่าน 2) อ่านขั้นตอนคร่าว ๆ
 3) อ่านโดยละเอียด

4. การติดต่อธนาคารเกี่ยวกับบัตรประจำตัวเอทีเอ็ม ได้รับความสะดวกมากน้อยเพียงใด

- 1) ไม่สะดวกเลย 2) สะดวกปานกลาง 3) สะดวกมาก

3

5. กรณีที่ท่านไม่ได้รับความสะดวกจากข้อ 4 เนื่องจากสาเหตุใดเป็นลำดับแรก

- 1) สำนักงานสาขาธนาคารอยู่ไกลจากสถาบัน
 2) พนักงานธนาคารไม่ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
 3) ระบบ Online ของธนาคารขัดข้องบ่อย
 4) การประสานงานธนาคารกับสถาบันฯ ไม่ชัดเจน
 5) อื่น ๆ (ระบุ).....

4

เลขหมู่.....
 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

0/กม
 332.765
 พ 3611 พ

c.4

6. ท่านคิดว่าบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ให้ประโยชน์ต่อท่านมากน้อยเพียงใด ⁶

- 1) เป็นประโยชน์อย่างมาก อย่างไร.....
- 2) เป็นประโยชน์ปานกลาง อย่างไร.....
- 3) ไม่เป็นประโยชน์ อย่างไร.....

ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ของนักศึกษา

1. ช่วง**เปิดภาคเรียน** ท่านใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ในรอบ 1 สัปดาห์บ่อยครั้งเพียงใด

การใช้ประโยชน์จากบัตร	ไม่ ใช้	ทุก วัน	2-3 วัน/ ครั้ง	5-7 วัน/ ครั้ง	1-2 อาทิตย์/ ครั้ง	2-4 อาทิตย์/ ครั้ง	มากกว่านี้/ ครั้ง
1) ถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม							
2) บัตรซื้อหนังสือห้องสมุด							
3) บัตรนักศึกษาติดต่อบ้าน/เข้าห้องเรียน							
4) ชำระค่าลงทะเบียนเรียน							
5) ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเอทีเอ็ม							
6) โอนเงินผ่านเอทีเอ็ม							
7) เบิกเงินสดจากสำนักงานธนาคาร							
8) ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต							
9) ใช้บริการ ผ่านระบบ call center 1572							
10) ใช้บริการ m-Banking							
11) ใช้แทนบัตรประชาชนในการติดต่อส่วน ราชการอื่น ๆ							
12) ใช้ประโยชน์อื่น ๆ							

2. ช่วง**ปิดภาคเรียน** ท่านใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็มในรอบ 1 สัปดาห์บ่อยครั้งเพียงใด

การใช้ประโยชน์จากบัตร	ไม่ ใช้	ทุก วัน	2-3 วัน/ ครั้ง	5-7 วัน/ ครั้ง	1-2 อาทิตย์/ ครั้ง	2-4 อาทิตย์/ ครั้ง	มากกว่านี้/ ครั้ง
1) ถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม							
2) บัตรซื้อหนังสือห้องสมุด							
3) บัตรนักศึกษาติดต่อบ้าน/เข้าห้องเรียน							
4) ชำระค่าลงทะเบียนเรียน							
5) ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเอทีเอ็ม							

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม

ท่านมีความพึงพอใจจากการใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็มในระดับใด กรุณาใส่เครื่องหมาย

√ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

0 = ไม่มีความเห็น

การใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	0
1. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ						
1.1 บัตรเอทีเอ็ม						<input type="checkbox"/>
1.2 บัตรประจำตัวนักศึกษา						<input type="checkbox"/>
1.3 บัตรห้องสมุด						<input type="checkbox"/>
1.4 บริการเสริม ต่าง ๆ เช่นธนาคารทางอินเทอร์เน็ต						<input type="checkbox"/>
2. สิ่งจูงใจให้ใช้บัตร						
2.1 รูปแบบสวยงาม กระทัดรัด						<input type="checkbox"/>
2.2 ความแข็งแรง	(8)					<input type="checkbox"/>
2.3 จำนวนเงินที่เบิก โดยบัตรเอทีเอ็ม						<input type="checkbox"/>
2.4 ส่วนลดค่าธรรมเนียมรายปี						<input type="checkbox"/>
2.5 ใบรายการ ใช้บัตรเป็นส่วนลดจากร้านค้า						<input type="checkbox"/>
3. ความสะดวกในการใช้บัตร						
3.1 ผู้บริการเอทีเอ็มที่มีให้บริการ						<input type="checkbox"/>
3.2 การเบิกเงินสดจากตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นๆ	(9)					<input type="checkbox"/>
3.3 ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด						<input type="checkbox"/>
3.4 ใช้แทนบัตรประจำตัวนักศึกษา/ประชาชน						<input type="checkbox"/>
4. ช่วงเวลาที่ใช้บัตร						
4.1 ตู้เอทีเอ็มเปิดบริการ 24 ชั่วโมง						<input type="checkbox"/>
4.2 การเช็คยอดเงิน ได้ทันทีหลังจากการ โอนเงิน						<input type="checkbox"/>
4.3 การเบิกเงินจากตู้เอทีเอ็มหลัง 22.00 น.						<input type="checkbox"/>
4.4 การเบิกเงินจากตู้เอทีเอ็มก่อน 08.00 น.						<input type="checkbox"/>
4.5 การเบิกเงินจากตู้เอทีเอ็มช่วงปลายเดือน						<input type="checkbox"/>
4.6 ช่วงเวลาการขอรับบัตรคืนเมื่อถูกยึดจากเอทีเอ็ม						<input type="checkbox"/>
5. ประโยชน์และความพึงพอใจจากการบริการ						
5.1 การแนะนำการใช้บัตรของพนักงานธนาคาร						<input type="checkbox"/>

การใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม	ระดับความพึงพอใจ						
	5	4	3	2	1	0	
5.2 เอกสารแนะนำสิทธิประโยชน์และขั้นตอนการใช้							<input type="checkbox"/>
5.3 ทุกสาขาของธนาคารมีตู้เอทีเอ็มบริการ							<input type="checkbox"/>
5.4 การติดตั้งตู้เอทีเอ็มในสถานศึกษาแหล่งชุมชน							<input type="checkbox"/>
5.5 การโอนเงินในระบบออนไลน์ผ่านโทรศัพท์							<input type="checkbox"/>
5.6 การอัปเดตการเดินบัญชีที่มีบัตรเอทีเอ็ม							<input type="checkbox"/>
5.7 การแจ้งระงับการใช้บัตรทางโทรศัพท์							<input type="checkbox"/>
5.8 การเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน ณ ตู้เอทีเอ็ม							<input type="checkbox"/>
5.9 จดหมายแนะนำการบริการใหม่จากธนาคาร							<input type="checkbox"/>
5.10 เอกสารแนะนำขั้นตอนการใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็ม							<input type="checkbox"/>
5.11 เอกสารแนะนำการใช้ ณ สำนักงานสาขา							<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 5 ปัญหาของนักศึกษาในการใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม

ท่านประสบปัญหาจากการใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็มในระดับใด กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓
 ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

0 = ไม่มีปัญหา

การใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม	ระดับปัญหา						
	5	4	3	2	1	0	
1. การสมัครใช้บริการครั้งแรก							<input type="checkbox"/>
2. เอกสารประกอบการสมัครใช้บริการ ✓							<input type="checkbox"/>
3. จำนวนเงินเปิดบัญชีครั้งแรก ✓							<input type="checkbox"/>
4. ค่าธรรมเนียมรายปี							<input type="checkbox"/>
5. ค่าธรรมเนียมการทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย/ชำรุด ✓							<input type="checkbox"/>
6. การอัปเดตบัญชีบัตรเอทีเอ็ม ✓							<input type="checkbox"/>
7. จำนวนตู้เอทีเอ็มที่บริการ							<input type="checkbox"/>
8. พนักงานให้บริการเกี่ยวกับปัญหาการใช้บัตรเอทีเอ็ม							<input type="checkbox"/>
9. ความชัดเจนของเอกสารแนะนำการใช้บัตรเอทีเอ็ม							<input type="checkbox"/>
10. ช่วงเวลาการใช้บัตร							<input type="checkbox"/>

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายพิพัฒน์ โสมนัส

วันเดือนปีเกิด

6 ธันวาคม 2514

ประวัติการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนจักรคำคณาทร จังหวัดลำพูน
ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ
บริหารธุรกิจ สาขาบริหารงานบุคคล

ประวัติการทำงาน

พนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ลำพูน
ปี พ.ศ. 2538 - 2545 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ
ปี พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจสาขา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved