



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม
เรื่อง
“การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาพฤติกรรมและสาเหตุ การใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มต่างธนาคารของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ดังนั้นใคร่ขอความร่วมมือมายังท่านในการให้ข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะนำไปใช้ ในการศึกษวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น และข้อมูลจะไม่นำไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ

การวิจัยจะบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด ขึ้นอยู่กับความอนุเคราะห์จากท่านผู้ตอบ แบบสอบถาม ผู้วิจัยจึง ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2** พฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
- ตอนที่ 3** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
- ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการผ่านเครื่อง ATM

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุปี

3. อาชีพ

 นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อื่นๆ

(ระบุ)

4. รายได้ต่อเดือนของท่านบาท

5. ระดับการศึกษา

 ไม่ได้รับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมต้น มัธยมปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท. ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อื่นๆ (ระบุ)

.....

6. สถานภาพสมรส

 โสด สมรส หย่าร้าง ม่าย อื่นๆ (ระบุ)

.....

7. สถานที่ทำงานของท่าน

ชื่อหน่วยงาน

ที่ตั้ง ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

เชียงใหม่

8. ที่พักอาศัยในปัจจุบัน

เลขที่ ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

- ปัจจุบันท่านใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () ธนาคารกรุงศรีอยุธยา () ธนาคารกรุงเทพ () ธนาคารกสิกรไทย
 - () ธนาคารไทยพาณิชย์ () ธนาคารทหารไทย () ธนาคารกรุงไทย
 - () ธนาคารออมสิน () ธนาคารอื่นๆ (ระบุ)
- ปกติท่านใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยากับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
 - () บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยากับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่น
 - () บัตรเอทีเอ็มของธนาคารอื่นกับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
 - () ใช้เฉพาะบัตรเอทีเอ็มของธนาคารที่ท่านถือครองบัตรเท่านั้น
 - () อื่นๆ (ระบุ)
- สาขาของเครื่องเอทีเอ็มที่ท่านใช้บริการเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () สาขาเชียงใหม่ () สาขาหนองประทีป () สาขาประตูช้างเผือก
 - () สาขาถนนช้างคลาน * () สาขานนมนิคม () สาขาสี่แยกสนามบิน
 - () สาขานนโชตนา () สาขาซอยห้วยแก้ว
- ลักษณะการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ประเภทบริการ	ความถี่ในการใช้บริการ	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ
<input type="checkbox"/> ถอนเงินสด	จำนวนครั้ง/ เดือน	<input type="checkbox"/> ในเวลาทำการ (08.00- 15.30 น.) <input type="checkbox"/> นอกเวลาทำการ
<input type="checkbox"/> ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ เป็นต้น	จำนวนครั้ง/ เดือน	<input type="checkbox"/> ในเวลาทำการ (08.00- 15.30 น.) <input type="checkbox"/> นอกเวลาทำการ
<input type="checkbox"/> โอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่าง ธนาคาร	จำนวนครั้ง/ เดือน	<input type="checkbox"/> ในเวลาทำการ (08.00- 15.30 น.) <input type="checkbox"/> นอกเวลาทำการ

<input type="checkbox"/> สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้	จำนวนครั้ง/ เดือน	<input type="checkbox"/> ในเวลาทำการ (08.00- 15.30 น.) <input type="checkbox"/> นอกเวลาทำการ
<input type="checkbox"/> ชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ	จำนวนครั้ง/ เดือน	<input type="checkbox"/> ในเวลาทำการ (08.00- 15.30 น.) <input type="checkbox"/> นอกเวลาทำการ
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....	จำนวนครั้ง/ เดือน	<input type="checkbox"/> ในเวลาทำการ (08.00- 15.30 น.) <input type="checkbox"/> นอกเวลาทำการ

5. เหตุผลในการใช้บริการ**ถอนเงินสด**ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() ไม่ใช้บริการ

() ใช้เพราะ

() ไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร

() สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

() อยู่ใกล้กับที่พักอาศัย/ที่ทำงาน

() กู้รใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารมีความล่าช้า/เสียเวลา

() ยอดเงินที่ใช้บริการมีจำนวนไม่สูงมากนัก

() มีความปลอดภัยเท่ากับการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร

() สามารถใช้บริการได้หลายครั้งในแต่ละวัน

() อื่นๆ (ระบุ)

6. เหตุผลในการใช้บริการ**โอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร**ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() ไม่ใช้บริการ

() ใช้เพราะ

() ไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร

() สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

() อยู่ใกล้กับที่พักอาศัย/ที่ทำงาน

() การใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารมีความล่าช้า/เสียเวลา

() ยอดเงินที่ใช้บริการมีจำนวนไม่สูงมากนัก

() มีความปลอดภัยเท่ากับการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร

- () สามารถใช้บริการได้หลายครั้งในแต่ละวัน
 () อื่นๆ (ระบุ)

7. เหตุผลในการใช้**สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้**ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ไม่ใช้บริการ
 () ใช้เพราะ () ไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร
 () สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง
 () อยู่ใกล้กับที่พักอาศัยที่ทำงาน
 () การใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารมีความล่าช้า/เสียเวลา
 () ยอดเงินที่ใช้บริการมีจำนวนไม่สูงมากนัก
 () มีความปลอดภัยเท่ากับการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร
 () สามารถใช้บริการได้หลายครั้งในแต่ละวัน
 () อื่นๆ (ระบุ)

8. เหตุผลในการใช้บริการ**ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์**ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ไม่ใช้บริการ
 () ใช้เพราะ () ไม่มีเวลาไปชำระค่าสาธารณูปโภค
 () สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง
 () ได้รับความสะดวกสามารถใช้บริการจากสถานที่ใดก็ได้
 () อื่นๆ (ระบุ)

9. เหตุผลในการใช้บริการ**ชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ**ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ไม่ใช้บริการ
 () ใช้เพราะ () ไม่มีเวลาไปชำระค่าสาธารณูปโภค
 () สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง
 () ได้รับความสะดวกสามารถใช้บริการจากสถานที่ใดก็ได้
 () อื่นๆ (ระบุ)

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับของการส่งผลต่อการให้บริการฯ					ไม่ ส่งผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
ด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม						
1. บัตรเอทีเอ็มมีความคงทน(ไม่ชำรุดง่าย)						
2. บัตรมีสีสันทนสวยงาม						
3. คุณภาพแถบแม่เหล็กของบัตรไม่เสื่อมง่าย						
4. บัตรสามารถใช้ได้กับต่างธนาคาร						
5. บัตรสามารถทำรายการได้ทุกประเภทกับทุก ธนาคาร						
ด้านสถานที่ตั้งของจุดบริการตู้เอทีเอ็ม						
1. จุดบริการมีจำนวนมาก						
2. จุดบริการมีประตูปิดมิดชิดมีความเป็นส่วนตัว						
3. จุดบริการมีที่จอดรถสะดวก						
4. จุดบริการอยู่ใกล้แหล่งชุมชน						
5. จุดบริการมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ						
6. จุดบริการมีความสะอาดเรียบร้อย						
7. จุดบริการมีความปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย						
8. จุดบริการมีเพียงพอ ไม่เสียเวลาในการคอยใช้ บริการนาน						
ด้านการทำรายการต่างๆ						
1. ขั้นตอนในการทำรายการไม่ยุ่งยาก						
2. ภาษาที่ใช้ในการทำรายการเข้าใจง่าย						
3. มีใบบันทึกรายการทุกครั้งที่ทำรายการ						
4. ข้อความที่ปรากฏบนจอของเครื่องเอทีเอ็มมีความ ชัดเจน						

มองเห็นได้ง่าย						
ด้านอื่นๆ						
1. เครื่องเอทีเอ็มต้องไม่ขัดข้องบ่อย						
2. ความรวดเร็วของบริการหลังอายุตัดรกรณีกดรหัสผิด						
3. ความรวดเร็วของบริการหลังอายุตัดรกรณีนับตัวหาย						
4. ความรวดเร็วของบริการหลังแจ้งบัตรชำรุด						
5. ความรวดเร็วของบริการหลังลืมรหัส						
6. จำนวนเงินในเครื่องมีเพียงพอกับความต้องการ						

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. บริการที่ท่านต้องการเพิ่มเติมจากการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางวารุณี ตั้งชีวะสมบัติ	
วัน เดือน ปี เกิด	23 กันยายน 2503	
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ พณิชยการพระนคร สาขาบัญชี ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มหาวิทยาลัยศรีปทุม สาขาบัญชี ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ	
ประวัติการทำงาน	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	
	พ.ศ. 2524 – 2531	พนักงานการเงิน , พนักงานบัญชี
	พ.ศ. 2532 – 2533	ผู้ช่วยสมุหบัญชี
	พ.ศ. 2534 – 2535	สมุหบัญชี
	พ.ศ. 2536 – 2537	ผู้ช่วยผู้จัดการ
	พ.ศ. 2538 – 2542	ผู้จัดการสาขา
	พ.ศ. 2543 - 2545	พนักงานบริหารภาคภูมิภาค ระดับ 9 สายงานบริหารสาขา ฝ่ายกิจการสาขาภูมิภาค
	พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน	ผู้จัดการฝ่ายบัญชีการเงิน นิติบุคคลอาคารชุด อีสต์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4