

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ATM ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

เอกสารชุดนี้เป็นแบบสอบถามประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ ระดับปริญญาโท สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการบัตรเอทีเอ็ม
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านให้ข้อมูลและความเห็นที่ปรากฏในคำถามของแบบ
สอบถามนี้ คำถามในครั้งนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์ในทางวิชาการไม่แสดงรายละเอียดเป็นรายบุคคล
จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด จึงขอความกรุณาจากท่านให้ข้อมูลตามความเห็นที่เป็น
จริง ผู้ค้นคว้าขอขอบคุณท่านที่ได้ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้เป็นอย่างสูงด้วย

สมชาย โชคบุญยสิทธิ์
นักศึกษาระดับปริญญาโท

โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน () ที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษาของท่าน
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 นักศึกษา รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
 อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท
 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 25,000 บาท 25,001 บาทขึ้นไป
6. ปัจจุบันท่านใช้บริการบัตรเอทีเอ็มประเภทใด (สามารถเลือกตอบได้หลายข้อ)
 บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม สูงกว่าปริญญาตรี
 บัตรบีเฟิสต์

ส่วนที่ 2

การสอบถามปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตาราง ที่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านความสะดวกปลอดภัย ของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม					
1. การมีตู้เอทีเอ็มเป็นจำนวนมากติดตั้ง กระจายอยู่ ตามสถานที่ต่างๆ					
2. สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ					
3. บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีที่จอดรถเพียงพอ					
4. บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีความเสี่ยงต่อ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า					
5. การทำงานของเครื่องเอทีเอ็มไม่เกิดความ ขัดข้องบ่อย					
6. บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีความสะอาดเรียบร้อย					
7. การมีเครือข่ายร่วมกับต่างธนาคาร เป็นจำนวนมาก					
8. ลูกค้าผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของบัตรเอทีเอ็ม					
1. บัตรเอทีเอ็มมีความคงทน (ไม่ชำรุดง่าย) และมีสีสันสวยงาม					
2. ใช้เวลาในการทำบัตรเอทีเอ็มรวดเร็วไม่นาน					
3. บัตรเอทีเอ็มมีหลายประเภทให้เลือกได้ตาม ความต้องการ					
4. การอ่านตัวเลขและข้อความบนจอเครื่อง เอทีเอ็มเข้าใจง่ายและชัดเจน					
5. ขั้นตอนการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มไม่ยุ่งยาก					
6. จำนวนเงินในเครื่องมีเพียงพอ (ไม่หมดก่อนในขณะรอคิว)					
7. เครื่องเอทีเอ็มปิดบริการบ่อย (เครื่องขัดข้อง, เงินหมด)					
8. กระดาษสลิปแจ้งยอดเงินมีเพียงพอ ตัดบัญชีได้ถูกต้อง					
9. เทคโนโลยีของเครื่องเอทีเอ็มทันสมัย					
10. เครื่องเอทีเอ็มตัดบัญชีแต่เงินไม่จ่ายออกมา					
11. เครื่องเอทีเอ็มตัดบัญชีแต่เงินออกมาไม่ครบ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์จูงใจลูกค้า					
1. การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์ ทำให้ตัดสินใจทำบัตรเครดิตเอทีเอ็ม					
2. เจ้าหน้าที่ของธนาคารให้คำแนะนำในการ ทำบัตรเครดิตเอทีเอ็ม					
3. ความประทับใจในโฆษณาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)					
4. คำขวัญ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ทำให้ท่านรู้สึกอบอุ่น					
5. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ในด้านความมั่นคงและบริการ					
6. มีหมวดภาษาให้เลือกใช้ได้หลายภาษา ทำให้ง่ายและสะดวกแก่การเลือกใช้บริการ					
7. ง่ายและสะดวกในการใช้บริการบิวหลวงโฟนเพื่อ สอบถามยอดเงินคงเหลือ ในบัญชีขอสำเนา (Statement)					

ข้อความ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างซ้่ง	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างซ้่ง
ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม					
1. สะดวกสบายในการใช้แทนเงินสด จับจ่ายซื้อสินค้าและบริการภายใต้ร้านค้าที่มีเครื่องหมายบัตรหลวงเคบิต					
2. ง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม					
3. ง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม					
4. ง่ายและสะดวกในการฝากเงินเข้าบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม					
5. ง่ายและสะดวกในการชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม					
6. อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรไม่แพง					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสมชาย โขกบุญยสิทธิ์
วัน เดือน ปี เกิด	12 สิงหาคม 2503
ประวัติการศึกษา	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนนครสวรรค์ 2521 ระดับปริญญาตรี (เศรษฐศาสตร์บัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2525
ประสบการณ์ทำงาน	2526-2540 ธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) สาขาลำพูน จ.ลำพูน 2540-2543 สมุทรบัญชี ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาจอมทอง จ.เชียงใหม่ 2544-ปัจจุบัน สมุทรบัญชี ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่