



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

### ภาคผนวก ก.

#### การชำระค่าสินค้าและบริการด้วยการสแกนบาร์โค้ด(Laser Zone)

**ชื่อบริการ** : บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone

**ลักษณะบริการ** : เป็นบริการชำระค่าสินค้าหรือบริการที่เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับชำระ ผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ โดยติดตั้งอุปกรณ์เครื่องอ่านบาร์โค้ดเพิ่มเติม

**จุดเด่น** : สามารถทำรายการได้ 7 วันๆละ 24 ชั่วโมง

#### ประเภทของสินค้าหรือบริการที่สามารถจ่ายด้วย Laser Zone

1. สาธารณูปโภค
2. บัตรเครดิต
3. ประกันภัยและประกันชีวิต
4. ลิขิ่งและเช่าซื้อ
5. สถาบันการศึกษา
6. อสังหาริมทรัพย์
7. สินเชื่อส่วนบุคคล
8. โทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต
9. อื่นๆ

#### ขั้นตอนการทำรายการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ด้วยเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ

1. นำบัตร ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์ใส่ในช่องรับบัตร
2. กดรหัสผ่าน เพื่อทำรายการ
3. เลือกรายการ "จ่ายบิลด้วยบาร์โค้ด"
4. วางบาร์โค้ดบนใบแจ้งค่าสินค้าหรือบริการบนจุดติดสตอกเกอร์ โดยให้ลำแสงสีแดงปรากฏบนแท่งบาร์โค้ด

5. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ปรากฏบนหน้าจอ ดังนี้
  - โอนจากบัญชีเลขที่
  - ชื่อบัญชีที่ต้องการชำระค่าสินค้าหรือบริการ
  - เข้าบัญชีเลขที่
  - จำนวนเงิน
  - ค่าธรรมเนียม
  - Customer No.
  - Reference No.
6. เลือก “ถูกต้อง” เพื่อยืนยันการทำรายการ
7. รอรับใบบันทึกรายการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ขั้นตอนการทำรายการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน **Laser Zone** ด้วยเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

1. เลือกรายการ "จ่ายบิลด้วยบาร์โค้ด"
2. วางบาร์โค้ดบนใบแจ้งค่าสินค้าหรือบริการบนจุดติดสติ๊กเกอร์ โดยให้ลำแสงสีแดงปรากฏบนแท่งบาร์โค้ด
3. นำธนบัตรใส่ในช่องสำหรับรับธนบัตร
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ปรากฏบนหน้าจอ ดังนี้
  - โอนจากบัญชีเลขที่
  - ชื่อบัญชีที่ต้องการชำระค่าสินค้าหรือบริการ
  - เข้าบัญชีเลขที่
  - จำนวนเงิน
  - ค่าธรรมเนียม
  - Customer No.
  - Reference No.
5. เลือก “ถูกต้อง” เพื่อยืนยันการทำรายการ
6. รอรับใบบันทึกรายการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

## ภาคผนวก ข.

สถานที่เก็บข้อมูล .....

เลขที่แบบสอบถาม .....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระค่าสินค้า หรือบริการผ่าน Laser Zone  
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จังหวัดสมุทรสาคร) โดยมี  
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระค่าสินค้า หรือบริการด้วยการสแกน  
บาร์โค้ด ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้  
ประโยชน์เชิงวิชาการ และเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาเทคโนโลยี รวมถึงการบริการ  
ด้านต่างๆของธนาคารต่อไป จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็น  
จริง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้

ท่านเคยชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยการสแกนบาร์โค้ด ( Laser Zone ) ของธนาคารไทยพาณิชย์  
หรือไม่

 เคย ไม่เคย(จบการสัมภาษณ์)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง )

1. เพศ

 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

 1) ไม่เกิน 20 ปี 2) 21 – 25 ปี 3) 26 – 30 ปี 4) 31 – 35 ปี 5) 36 – 40 ปี 6) 41 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่ามัธยมปลาย  2) มัธยมปลาย / ปวช.  
 3) ปวส. / อนุปริญญา  4) ปริญญาตรี  
 5) สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อาชีพ

- 1) นักเรียน / นักศึกษา  2) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 3) พนักงานบริษัทเอกชน  4) ธุรกิจส่วนตัว  
 5) อาชีพอิสระ  6) พ่อบ้าน / แม่บ้าน

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ไม่เกิน 10,000 บาท  2) 10,001 – 20,000 บาท  
 3) 20,001 – 30,000 บาท  4) 30,001 – 40,000 บาท  
 5) 41,001 – 50,000 บาท  6) 50,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านเคยชำระค่าสินค้า หรือบริการ โดยใช้บริการสแกนบาร์โค้ด (Laser Zone) ด้วยเครื่องใด บ่อยที่สุด

- 1) เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ(ATM)  
 2) เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (CDM)

## 7. จำนวนครั้งต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้บริการชำระค่าสินค้า หรือบริการ โดยใช้บริการสแกนบาร์โค้ด

- 1) 1 ครั้ง / เดือน  2) 2 - 3 ครั้ง / เดือน  
 3) 4 - 5 ครั้ง / เดือน  4) มากกว่า 5 ครั้ง / เดือน

8. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการ บ่อยที่สุด

- 1) 24.01 - 05.00 น.  2) 05.01 - 08.00 น.  
 3) 08.01 - 11.00 น.  4) 11.01 - 14.00 น.  
 5) 14.01 - 17.00 น.  6) 17.01 - 20.00 น.  
 7) 20.01 - 24.00 น.

9. ประเภทของบิลค่าใช้จ่ายที่ท่านใช้บริการชำระด้วยการสแกนบาร์โค้ด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ค่าโทรศัพท์บ้าน                       2) ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 3) ค่าบัตรเครดิต                       4) ค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า
- 5) ค่าประกันชีวิต                       6) ชำระเงินกู้ เช่น อีชีบาย เฟิร์สช้อยส์
- 7) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

ส่วนที่ 2 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการชำระค่าสินค้า หรือบริการผ่าน

Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมกับความคิดเห็นของท่าน)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด					
2. ใช้งานง่าย สะดวก					
3. ตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดที่ติดตั้งบน ATM หรือ CDM					
<b>ด้านราคา</b>					
4. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า หรือบริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น เช่น การชำระ ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิสร้านสะดวกซื้อ (7-11) หรือเคาน์เตอร์ของธนาคาร					
5. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
7. ทำเลที่ตั้งของเครื่อง					
8. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ					
9. ความเพียงพอของจุดบริการ					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
10. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เกี่ยวกับการชำระค่าสินค้า หรือบริการผ่าน Laser Zone					
11. ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ					
12. ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำ บริการ					
13. การแนะนำของพนักงานให้ใช้บริการ Laser Zone					
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ</b>					
14. ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ					
15. ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ					
16. การแสดงผลทางหน้าจอ					
17. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ					
18. ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ					
19. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
20. ความรวดเร็วในการทำรายการ					
21. ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน					
22. ความพร้อมในการให้บริการของเครื่อง					
23. การทำรายการถูกต้อง					
24. ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่นๆ					

ส่วนที่ 3 : ปัญหาของผู้ใช้บริการ ชำระค่าสินค้า หรือบริการผ่าน Laser Zone

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมกับความคิดเห็นของท่าน)

ปัญหาในการมาใช้บริการ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ไขยาก					
2. โบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด					
3. เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้					
<b>ด้านราคา</b>					
4. ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
5. สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ					
6. มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อยจุด					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
7. ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร					
8. เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก					
9. ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการไม่ชัดเจน					
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ</b>					
10. ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ					
11. การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน					
12. พื้นที่บริการไม่สะอาดเรียบร้อย					
13. หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกการขายไม่ชัดเจน					
<b>ด้านกระบวนการในการให้บริการ</b>					
14. ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อน					
15. เครื่องทำรายการผิดพลาด					
16. เครื่องปิดบริการบ่อย					

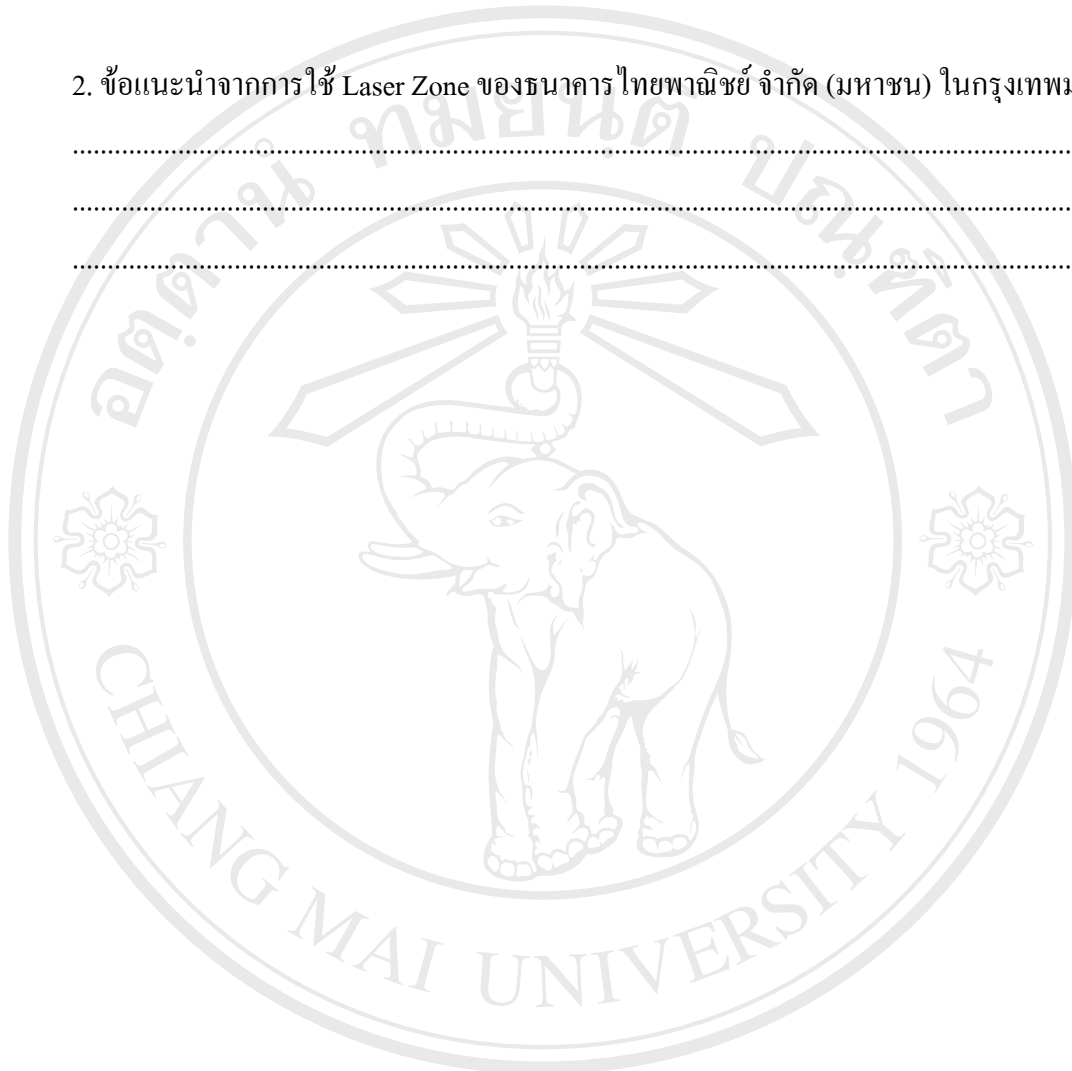
## ข้อเสนอแนะ

1. บริการที่ท่านต้องการให้มีเพิ่มเติม

.....



.....  
.....  
2. ข้อเสนอแนะจากการใช้ Laser Zone ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร  
.....  
.....  
.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวจิตตานุช บำเหน็จพันธ์ุ
วัน เดือน ปี เกิด	6 เมษายน 2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2537 พนักงานเทลเลอร์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม พ.ศ.2542 พนักงานเทลเลอร์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขารัชโยธิน พ.ศ.2543 เจ้าหน้าที่ประสานงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) พัฒนาธนกิจ 2 พ.ศ.2547 เจ้าหน้าที่สนับสนุน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) เครือข่ายสาขาภูมิภาค