



ภาคผนวก ก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาต่อการให้บริการในการอำนวยความสะดวกด้านการเงินตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการให้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ โดยทำการศึกษาธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทยในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อนำข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบการให้บริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการทางการเงินในยุคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วให้มากที่สุด

แบบสอบถามเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์,ธนาคารกรุงเทพ,ธนาคารกสิกรไทย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ

แบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่องานของท่านหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการตอบแบบสอบถาม โปรดแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และถูกต้องขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และด้วยความเป็นจริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย (/)ลงใน ที่เป็นคำตอบที่ถูกต้องที่สุดสำหรับท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. สถานภาพ

- โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย

3. อาชีพปัจจุบัน

- เกษตรกร ค้าขาย เอกชนหรือบริษัทห้างร้าน ข้าราชการ
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ

4. อายุ.....ปี

5. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 อื่น ๆ ระบุ.....

6. รายได้.....บาท/เดือน

7. รายจ่าย.....บาท/เดือน

8. ท่านเคยผ่านการอบรมหลักสูตรการให้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

หรือไม่

- เคย
 ไม่เคย

9. จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

จำนวน.....ก็ครั้ง/สัปดาห์

10. ประเภทบริการที่ท่านใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ

- ผาก ถอน โอน สอบถามยอด

11. สถานที่ที่ท่านใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

- ห้างสรรพสินค้า
 สถานที่ราชการ
 ที่สาธารณะ
 ธนาคาร
 ร้านค้าสะดวกซื้อ
 อื่นๆ (สหกรณ์, โรงพยาบาลและโรงงาน)

12. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้บัตร ATM หรือไม่

- มีความรู้ ไม่มีความรู้

13. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการเก็บรักษาบัตร ATM หรือไม่

- มีความรู้ ไม่มีความรู้

14. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้บัตร ATM ในแต่ละวิธีหรือไม่

14.1 หลักรการโอนเงิน

- มีความรู้ ไม่มีความรู้

14.2 หลักรการชำระเงิน

- มีความรู้ ไม่มีความรู้

14.3 การชำระค่าบริการ

- มีความรู้ ไม่มีความรู้

14.4 การถอน

- มีความรู้ ไม่มีความรู้

14.5 การชำระหนี้

- มีความรู้ ไม่มีความรู้

15. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้บัตรในแต่ละวิธีหรือไม่

- มีความรู้ ไม่มีความรู้

16. ท่านได้รับคำแนะนำ จากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ATM มากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	ระดับ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคยได้รับคำแนะนำ
1. วิธีการและขั้นตอนการใช้ ATM				
2. วิธีการแก้ปัญหา				
3. การบำรุงรักษาบัตร ATM				
4. วิธีป้องกันข้อมูลส่วนตัวใน (ATM)				
5. ความรู้ทั่วไปอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้และรักษาบัตร (ATM)				

17. ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกมากน้อยเพียงใดจากการใช้บริการ ATM

หัวข้อ	ระดับ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1. สถานที่จอดรถ				
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ				
3. เอกสารและคู่มือการใช้ ATM				
4. ความรวดเร็วในการแก้ไข				
5. ความพอเพียงของเครื่องที่ให้บริการตามจุดต่างๆ				
6. สภาพแวดล้อม(ที่ตั้งตู้ ATM)				
7.ความสะอาด				

ส่วนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

ข้อที่	กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1 2 3 4 5 6	<p>ลักษณะงานด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการติดต่อ</p> <p>การบริการด้านความสะดวกรวดเร็ว/ไม่ซับซ้อน</p> <p>ความถูกต้องของระบบบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)</p> <p>การบริการถาม-ตอบ ข้อปัญหาและข้อสงสัย</p> <p>การให้ ข้อมูลในการทำธุรกรรมกับ (ATM)</p> <p>สามารถตรวจสอบได้</p> <p>บริการด้านความรวดเร็วในการใช้บริการ</p>					
1 2 3 4 5 6 7	<p>ลักษณะงานด้านความพร้อมของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และระบบการนำเทคโนโลยีมาใช้</p> <p>จำนวนเครื่อง (ATM) ที่ให้บริการตามจุดสาธารณะ</p> <p>ทำเลที่ตั้งเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการให้บริการ</p> <p>การติดต่อสื่อสารของระบบที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์</p> <p>สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อการให้บริการในด้านการเงิน</p> <p>ความทันสมัยในเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบ ATM</p> <p>จำนวนเครื่องที่เพียงพอต่อความต้องการ</p> <p>ความสามารถของเครื่องในการให้บริการที่หลากหลาย</p>					
1 2 3	<p>ลักษณะด้านความพึงพอใจ</p> <p>ขั้นตอนการใช้และระบบการให้บริการ</p> <p>การประชาสัมพันธ์</p> <p>ความเที่ยงตรงต่อการให้บริการ</p>					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงินด้วยบริการเงินด่วนอัตโนมัติในระบบต่าง ๆ (เรียงลำดับตามความสำคัญ)

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....







ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่น