

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง "ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้ายธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา การให้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless)" ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการทำงานวิจัยการค้นคว้าอิสระ เพื่อการศึกษาตามหลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและขอขอบพระคุณในความ ร่วมมือเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

หมายเหตุ : บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) หมายถึง บริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาสามารถโอนเงินผ่านเครื่องกรุงศรีเอทีเอ็ม หรือผ่านบริการ กรุงศรีออนไลน์ (ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต) ไปให้ผู้รับเงินที่ไม่ต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร ซึ่งผู้-รับเงินสามารถทำรายการกดรับเงินได้ที่เครื่องกรุงศรีเอทีเอ็ม

โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------|--|
| 1 | เพศ | | |
| | () หญิง | () ชาย | |
| 2 | อายุ | | |
| | () 20 ปีหรือต่ำกว่า | () 21 – 30 ปี | |
| | () 31 – 40 ปี | () 41 – 50 ปี | |
| | () มากกว่า 50 ปี | | |
| 3 | ระดับการศึกษา | | |
| | () ต่ำกว่าอนุปริญญา | () อนุปริญญา | |
| | () ปริญญาตรี | () ปริญญาโท | |
| | () สูงกว่าปริญญาโท | | |
| 4 | อาชีพ | | |
| | () นักเรียน / นักศึกษา | () ข้าราชการ | |
| | () พนักงานรัฐวิสาหกิจ | () พนักงานบริษัทเอกชน | |
| | () เจ้าของกิจการ / อาชีพอิสระ | | |
| | () อื่น ๆ ระบุ..... | | |
| 5 | รายได้ต่อบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน | | |
| | () ต่ำกว่า 10,000 บาท | () 10,000 – 20,000 บาท | |
| | () 20,001 – 30,000 บาท | () 30,001 – 40,000 บาท | |
| | () 40,001 – 50,000 บาท | () มากกว่า 50,000 บาท | |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในการทำธุรกรรมโอนเงิน

- 6 ท่านเคยใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยาหรือไม่
() เคย () ไม่เคย (ไปข้อที่ 23)
- 7 ท่านเคยใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยาประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() บริการโอนเงินภายในธนาคาร
() บริการโอนเงินระหว่างธนาคาร
() บริการโอนเงินให้ผู้รับโอนที่ไม่มีบัญชีกับธนาคาร
- 8 ช่องทางใดที่ท่านใช้บริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() เคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร
() ตู้กรุงศรีเอทีเอ็ม
() กรุงศรีออนไลน์
() Telephone Banking1572
- 9 ความถี่ที่ท่านทำรายการโอนเงินในแต่ละเดือน
() 1-2 ครั้ง () 2-3 ครั้งต่อ
() 3-4 ครั้ง () มากกว่า 5 ครั้ง
- 10 จำนวนเงินที่ท่านทำรายการโอนเงินในแต่ละครั้ง
() น้อยกว่า 1,000 บาท
() 1,000 - 10,000 บาท
() 10,001 - 50,000 บาท
() 50,000 - 100,000 บาท

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในการเลือกใช้บริการโอนเงินของธนาคาร

ข้อมูล	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
11.สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์					
12.ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการทำรายการผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร					
13.เมนูขั้นตอนการทำรายการบนหน้าจอเอทีเอ็มใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
14.เมนูขั้นตอนการทำรายการในกรุงศรีออนไลน์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
15.ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
16.อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสม					

ข้อมูล	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
17.โปรโมชั่นที่ได้รับจากการทำรายการมีส่วนในการเลือกใช้บริการ					
18.กระบวนการบริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ					
19.ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีทำให้เกิดความมั่นใจในการเลือกใช้บริการ					
20.ธนาคารมีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบรับปัญหาจากการใช้บริการได้ทันที					
21.พนักงานของธนาคารสามารถให้คำแนะนำการใช้บริการได้เป็นอย่างดี					

22 ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบในการทำบริการโอนเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการโอนเงินโดยใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา

23 ท่านรู้จักบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา หรือไม่
 () รู้จัก () ไม่รู้จัก (ไปข้อที่ 30)

24 ท่านรู้จักบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 () โทรทัศน์ () แผ่นพับ
 () วิทยุ () พนักงานของธนาคาร
 () อินเทอร์เน็ต () ป้ายโฆษณาภายในสาขา
 () นิตยสาร () ตู้เอทีเอ็ม
 () หนังสือพิมพ์ () อื่น ๆ ระบุ

25 ท่านเคยใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) หรือไม่
 () เคย () ไม่เคย(ไปข้อที่ 30)

26 ท่านเคยใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless) ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 () ตู้กรุงศรีเอทีเอ็ม
 () กรุงศรีออนไลน์

27 จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงิน (Cardless)
 () 1-2 ครั้ง () 3-4 ครั้ง
 () 4-5 ครั้ง () มากกว่า 5 ครั้ง

- 28 จำนวนเงินที่ท่านทำรายการโอนเงินในแต่ละครั้ง
 () น้อยกว่า 1,000 บาท
 () 1,000 - 10,000 บาท
 () 10,001 - 50,000 บาท
 () 50,000 - 100,000 บาท
 () มากกว่า 100,000 บาท
- 29 ท่านคิดว่าจะใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ซ้ำอีกครั้งหรือไม่
 () ใช่ซ้ำ
 () ไม่ใช่ซ้ำ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในการเลือกใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless)

ข้อมูล	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
30.เป็นทางเลือกที่ดีสำหรับการโอนเงินไปยังผู้รับโอนที่ไม่มีบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา					
31.สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับเงินโอนเนื่องจากสามารถรับเงินโอนได้ที่ตู้กรุงศรีเอทีเอ็มที่มีอยู่ทั่วประเทศ					
32.ประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมโอนเงินที่เคอร์เตอร์สาขาของธนาคาร เนื่องจากสามารถทำรายการได้ที่ตู้กรุงศรีเอทีเอ็ม					
33.ประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรม - โอนเงินที่เคอร์เตอร์สาขาของธนาคาร เนื่องจากสามารถทำรายการได้ที่ช่องทางกรุงศรีออนไลน์					
34.ไม่ต้องถือเงินสดไปยังสาขาเพื่อทำการโอนเงิน แต่สามารถทำรายการโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที					
35.ลูกค้าไม่ต้องเปิดบัญชีกับธนาคารก็สามารถรับเงินโอนได้					
36.สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
37.รูปแบบขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อนและรวดเร็ว					
38.เมนูการใช้งานบนหน้าจอเอทีเอ็มแสดงผลชัดเจน					
39.เมนูขั้นตอนการทำรายการบนหน้าจอเอทีเอ็มใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					

ข้อมูล	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
40.เมนูการใช้งานในหน้าจอเครื่องออนไลน์ แสดงผลชัดเจน					
41.เมนูขั้นตอนการทำรายการในเครื่องออนไลน์ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
42.มีความคุ้นเคยในการทำธุรกรรมผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร					
43.ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรูป แบบการให้บริการที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
44.เป็นบริการรูปแบบใหม่ที่น่าสนใจ					
45.อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสม (30 บาท/รายการ)					
46.โปรโมชั่นที่ได้รับจากการทำรายการมีส่วนใน การเลือกใช้บริการ					
47.กระบวนการบริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ					
48.ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีทำให้เกิดความ มั่นใจในการเลือกใช้บริการ					
49.มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ทำให้บริการ มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น					
50.มีการส่งรหัสลับเป็น SMS ในการทำรายการ ระหว่างผู้โอนและผู้รับโอนผ่านโทรศัพท์มือถือ					
51.ธนาคารมีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถ ตอบรับปัญหาจากการใช้บริการได้ทันที					
52.ถ้าผู้รับโอนไม่ไปรับเงินโอนภายในระยะเวลา ที่กำหนด รายการจะถูกยกเลิกและเงินจะถูก โอนกลับไปยังบัญชีผู้โอนทันที					

- 53 ท่านคิดว่าบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) เป็นบริการที่น่าสนใจหรือไม่
- () น่าสนใจ
- () เฉย ๆ
- () ไม่น่าสนใจ เพราะ

- 54 ท่านคิดว่าจะใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ในอนาคตหรือไม่
 () ใช้
 () ไม่ใช้
- 55 ท่านคิดว่าจะแนะนำบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ให้กับบุคคลอื่นหรือไม่
 () แนะนำ
 () ไม่แนะนำ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless)

- 56 ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านไม่ใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless)

- 57 ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบในการใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless)

- 58 ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่ท่านมีต่อบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless)

