

APPENDIX B

Questionnaire (Thai)

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักพหลโยธิน ในพื้นที่อารีย์
กรุงเทพฯ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ในการศึกษาระดับปริญญาโท สาขา
ภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แบบสอบถามจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการใช้บริการ
ตู้เอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักพหลโยธิน ในพื้นที่อารีย์ กรุงเทพฯ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะ
ถูกเก็บรักษาเป็นความลับและใช้เฉพาะสำหรับงานวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ปี
- สถานภาพ โสด สมรส
- การศึกษา
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- อาชีพ
 รับราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน
 ธุรกิจส่วนตัว ว่างาน อื่น ๆ (โปรดระบุ)
.....
- รายได้ (ต่อเดือน)
 ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-25,000 บาท 25,001-40,000 บาท
 40,001-55,000 บาท มากกว่า 55,001 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักพหลโยธิน

1. จำนวนบัตรเอทีเอ็มที่มีในครอบครอง

1

2

3

มากกว่า 3 ใบ

2. บัตรเอทีเอ็มออกโดย (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ธนาคารกรุงไทย

ธนาคารทหารไทย

ธนาคารนครหลวงไทย

ธนาคารยูโอบี

ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด(ไทย)

ธนาคารออมสิน

ธนาคารชนชาติ

3. จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการของตู้เอทีเอ็มของเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักพหลโยธิน

ทุกวัน

0-5 ครั้ง ต่อเดือน

6-10 ครั้ง ต่อเดือน

มากกว่า 10 ครั้ง ต่อเดือน

4. เหตุผลที่ท่านใช้บริการตู้เอทีเอ็ม (กรุณาเรียงลำดับความสำคัญ โดย 1 มีความสำคัญมากที่สุด และ 5 มีความสำคัญน้อยที่สุด)

_____ ใกล้ที่พัก

_____ ใกล้ที่ทำงาน

_____ ประหยัดเวลากว่าการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร

_____ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง

_____ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตามเวลาที่ท่านต้องการ (หลังเวลาทำการ)

5. เหตุผลที่ทำให้ท่านอาจลดการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม (กรุณาเรียงลำดับความสำคัญ โดย 1 มีความสำคัญมากที่สุดและ 5 มีความสำคัญน้อยที่สุด)

- _____ ไม่ปลอดภัยต่อการโจรกรรมข้อมูล
- _____ มีตู้เอทีเอ็มให้บริการเป็นจำนวนน้อย
- _____ ต้องต่อแถวเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินนาน
- _____ มักทำบัตรเอทีเอ็มหาย
- _____ การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

6. ประเภทบริการที่ท่านใช้ผ่านตู้เอทีเอ็มของเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักพหลโยธิน (กรุณาเรียงลำดับความสำคัญ โดย 1 มีความสำคัญมากที่สุด และ 5 มีความสำคัญน้อยที่สุด)

- _____ ถอนเงิน
- _____ โอนเงิน
- _____ สอบถามยอด
- _____ บริการซื้อ/ชำระเงิน
- _____ บริการเปลี่ยนรหัส

7. จำนวนเงินสูงสุดที่ท่านเคยถอนจากตู้เอทีเอ็มของเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักพหลโยธิน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 100-1,000 บาท | <input type="checkbox"/> 1,001 -5,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001-50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่า 50,000 บาท | |

8. จำนวนเงินสูงสุดที่ท่านเคยโอนไปยังบัญชีของธนาคารกสิกรไทยผ่านตู้เอทีเอ็มของเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักพหลโยธิน

- 100-1,000 บาท 1,001 -5,000 บาท
- 5,001-10,000 บาท 10,001-50,000 บาท
- สูงกว่า 50,000 บาท

9. จำนวนเงินสูงสุดที่ท่านเคยโอนไปยังบัญชีของต่างธนาคารผ่านตู้เอทีเอ็มของเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักพหลโยธิน

- 100-1,000 บาท 1,001 -5,000 บาท
- 5,001-10,000 บาท 10,001-50,000 บาท
- สูงกว่า 50,000 บาท

10. ท่านเคยชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านตู้เอทีเอ็มของเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักพหลโยธิน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- _____ ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย
- _____ ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่น
- _____ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่
- _____ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

11. ภาษาที่ท่านเลือกใช้บริการจากตู้เอทีเอ็ม

- ไทย อังกฤษ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการให้บริการอื่นๆ ที่ผู้เอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย

ท่านรู้สึกพึงพอใจเพียงใดในประเด็นต่อไปนี้ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก) :

ท่านประเมินสิ่งต่อไปนี้อย่างไร	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	พอใจบ้าง เล็กน้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
1. การแจ้งความรู้เพื่อความปลอดภัยในการใช้ตู้เอทีเอ็ม โดยตั้งหน้าจอของตู้เอทีเอ็มด้วยข้อความที่บอกให้ท่านยืนประชิดตัวตู้เอทีเอ็ม และควรเอามือป้องในขณะที่ท่านใส่รหัสบัตร					
2. บริการเปลี่ยนเป็นบัญชี E-Savings Account : เพื่อให้ท่านสามารถพิมพ์รายการเดินบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกสิกรไทยได้ (ท่านสามารถเข้าไปที่เมนูเพื่อเปลี่ยนบัญชีออมทรัพย์ของท่านให้เป็นบัญชี E-Savings Account ได้ทันที)					
3. บริการสมัครบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อให้การชำระเงินเป็นเรื่องง่าย ท่านไม่ต้องคอยเสียเวลากับการชำระค่าสินค้าและบริการที่ยุ่งยาก โดยท่านสามารถสมัครใช้บริการหักบัญชีอัตโนมัติผ่านตู้เอทีเอ็ม เมื่อถึงกำหนดเวลาชำระค่าใช้จ่าย เพื่อให้ธนาคารทำการหักบัญชีของท่าน					
4. บริการสมัครบริการสำหรับโทรศัพท์มือถือ ด้วยบริการรูปแบบใหม่ๆ ของธนาคารที่อำนวยความสะดวกแก่ท่านในการใช้บริการของธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ ท่านสามารถสมัครใช้บริการสำหรับโทรศัพท์มือถือ ที่ตู้เอทีเอ็มของธนาคารสำหรับบริการต่างๆ ที่ท่านต้องการได้ดังนี้					

ท่านประเมินสิ่งต่อไปนี้อย่างไร	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	พอใจบ้าง เล็กน้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
4.1. บริการยืนยันการโอนเงิน ผ่านระบบ SMS (เป็นบริการเสริม โดยแจ้งผลการโอนเงิน ผ่านบริการ SMS ไปยังมือถือของผู้รับโอน ซึ่งจะมีรายละเอียดประกอบได้ด้วยเลขที่บัญชีผู้รับโอน จำนวนเงิน และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้โอน)					
4.2. บริการแจ้งการใช้จ่ายของบัตรเดบิต และเครดิตผ่านระบบ SMS (K-mAlert)					
4.3. บริการโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (K-mPay)					
4.4. บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (K-mBanking)					
4.5. บริการบริจาคการกุศล					
5. ได้รับสิทธิพิเศษชมภาพยนตร์ก่อนใครเพียงทำรายการโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย (สำรองที่นั่งได้ที่ Call Center โทร. 0-2268-8888 พร้อมแจ้งข้อมูลการโอนเงินในสลิปและรับรหัสตัว โดยใช้หลักเกณฑ์โทรก่อนมีสิทธิก่อน เพียงสิทธิละ 2 ที่นั่ง แล้วย่นำสลิป การโอนเงินและรหัสที่ได้รับมาเป็นหลักฐานในการรับบัตรชมภาพยนตร์)					

ข้อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือ