

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง การเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลังได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน (ATM) ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม :

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานโครงการเฉพาะบุคคล นางสาววิโรจน์ เอกะวิภาต หลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คำตอบของท่านทุกข้อมีความหมายและมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตรงตามความเห็นของท่าน ขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ___ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

___ 1) ชาย ___ 2) หญิง

2. อายุ

___ 1) 20 – 24 ปี ___ 2) 25 – 29 ปี ___ 3) 30 – 34 ปี ___ 4) 35 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

___ 1) มัธยมศึกษา ___ 2) อนุปริญญา/อาชีวศึกษา ___ 3) ปริญญาตรี ___ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

___ 1) นิสิต/นักศึกษา ___ 2) พนักงานบริษัท ___ 3) ประกอบกิจการส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ
___ 4) พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ___ 5) พนักงานโรงงาน ___ 6) รับจ้างทั่วไป
___ 7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

___ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท ___ 2) 10,001 – 20,000 บาท ___ 3) 20,001 – 30,000 บาท
___ 4) 30,001 – 40,000 บาท ___ 5) 40,001-50,000 บาท ___ 6) สูงกว่า 50,000 บาท

6. จำนวนวันทำงานต่อสัปดาห์

___ 1) 5 วันทำการ (จันทร์ – ศุกร์) ___ 2) 6 วัน (จันทร์ – เสาร์) ___ 3) ทุกวัน
___ 4) 5 วัน (เป็นกะ) ___ 5) 6 วัน (เป็นกะ)

7. สถานภาพ

___ 1) โสด ___ 2) สมรส

8. บุตร

___ 1) มี ___ 2) ไม่มี

9. ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นระยะเวลา

- ___ 1) น้อยกว่า 5 ปี ___ 2) มากกว่า 5 ปี

10. ท่านใช้ผลิตภัณฑ์ใดของธนาคารบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ___ 1) บัตรเอทีเอ็ม ___ 2) บัตรเครดิต ___ 3) บัตร Speedy cash
 ___ 4) สินเชื่อบ้าน ___ 5) สินเชื่อกยยนต์ ___ 6) สินเชื่อ SME
 ___ 6) เงินฝากออมทรัพย์ ___ 7) เงินฝากกระแสรายวัน ___ 8) เงินฝากประจำ
 ___ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับใช้เครื่อง ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ___ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

11. ท่านใช้เครื่อง ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์บ่อยแค่ไหน

- ___ 1) ทุกวัน ___ 2) 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ___ 3) 1 ครั้งต่อสัปดาห์
___ 4) 2-4 ครั้งต่อเดือน ___ 5) 1 ครั้งต่อเดือน

12. ท่านใช้เครื่อง ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ณ บริเวณใดบ่อยที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- ___ 1) ห้างสรรพสินค้า ___ 2) หน้าสาขาธนาคาร ___ 3) อาคารสำนักงาน
___ 4) สถานีขนส่ง ___ 5) ร้านค้าสะดวกซื้อ ___ 6) มหาวิทยาลัย
___ 7) โรงพยาบาล ___ 8) ห้างสรรพสินค้าชายฝั่ง ___ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

13. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจเลือกใช้เครื่อง ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ___ 1) สะดวก ___ 2) ใกล้ที่บ้าน/ที่ทำงาน ___ 3) ง่ายต่อการใช้งาน
___ 4) มีบัญชีกับธนาคาร ___ 5) ค่าธรรมเนียมถูก ___ 6) ใช้บริการมาเป็นเวลานาน
___ 7) เชื่อในระบบความปลอดภัย ___ 8) เครื่องอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ___ 9) คนใกล้ชิดใช้บริการ
___ 10) เครื่องให้บริการสวยงาม ___ 11) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

14. ท่านใช้บริการใดจากเครื่อง ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ___ 1) ถอนเงินสด ___ 2) สอบถามยอดเงิน ___ 3) ชำระเงินผ่านเลเซอร์โซน
___ 4) ชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ___ 5) โอนเงิน ___ 6) เติมน้ำมันมือถือ
___ 7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์

15. เคยเห็นข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่อง ATM) ของธนาคารไทยพาณิชย์

- ___ 1) เคย ___ 2) ไม่เคย

16. ท่านเคยเห็นข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์จากเครื่อง ATM ณ จุดใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ___ 1) หน้าจอก่อนใช้บริการ ___ 2) หน้าจอหลังใช้บริการ
___ 3) ข้างเครื่องให้บริการ ___ 4) หลังใบบันทึกรายการ

17. ท่านเคยเห็นข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร

- ___ 1) เงินฝากโบนัสการศึกษา ___ 2) สินเชื่อหมุนเวียน Speedy Cash
___ 3) PA Insurance คุมครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล ___ 4) Home Plus ประกันภัยบ้านและทรัพย์สิน
___ 5) SCB Life Plus ประกันสุขภาพ ___ 6) บัตรเครดิตไทยพาณิชย์
___ 7) บัตรสุวรรณหงษ์ Cash Card

ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร

- ___ 8) เทศกาลเงินฝาก ดอกเบี้ยสูง ___ 9) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้รับของใช้ไฮเทค
___ 10) ค่าธรรมเนียมฟรีที่ Laser ATM ___ 11) ลดใช้ใบบันทึกรายการ
___ 12) โครงการส่งเสริมเยาวชนเพื่อการสร้างสรรค์สังคม

แนะนำบริการใหม่

- ___ 13) SCB Easy M Pay สามารถส่ง SMS เต็มเงินโทรศัพท์มือถือ
___ 14) เลเซอร์โซน จ่ายบิลที่ ATM

18. หลังจากท่านได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่อง ATM ท่านสนใจที่จะรับข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่

- ___ 1) สนใจ ___ 2) ไม่สนใจ (หากไม่ต้องการข้ามไปทำข้อ 21)

19. ท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลใด

- ___ 1) สาขา/พนักงานธนาคาร ___ 2) ใบปลิว/แผ่นพับ ___ 3) ติดต่อ Call Center
___ 4) สอบถามเพื่อน/คนใกล้ชิด ___ 5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

20. หลังจากที่ท่านใช้บริการเครื่อง ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์ท่านมีความพึงพอใจระดับใด

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
20.1 จุดที่ตั้งของเครื่อง ATM					
20.2 ขั้นตอนการใช้งานของเครื่อง ATM					
20.3 หน้าจอและข้อความของเครื่อง ATM					
20.4 ปุ่มและระบบสัมผัส (Touch screen) ของเครื่อง ATM					
20.5 ความรวดเร็วในการให้บริการเครื่อง ATM					
20.6 ภาพรวมหลังจากการใช้เครื่อง ATM					

21. ท่านเห็นว่าวิธีการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ จากเครื่อง ATM นั้นสามารถสร้างความสนใจในระดับใด

ระดับความสนใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
21.1 ตัวอักษรวิ่งขณะทำรายการ					
21.2 Wobblers ติดหน้าจอเครื่อง ATM					
21.3 ภาพเคลื่อนไหว และ เสียงประกอบภาพ					
21.4 รูปภาพและสีที่สะดุดตา					
21.5 ข้อความกระชับ ง่ายต่อการจดจำ					
21.6 ภาพรวมของข้อมูลกับการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์					

22. หากธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงการให้ข้อมูลข่าวสารใหม่ จะสามารถสร้างความสนใจให้ท่านในระดับใด

ระดับความสนใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
22.1 มีเสียงต้อนรับจากเครื่อง ATM					
22.2 มีเสียงโต้ตอบ สอบถามจากเครื่อง ATM					
22.3 เครื่องสามารถ พิมพ์ข้อมูลข่าวสารที่ท่านต้องการได้					
22.4 ระบบสามารถให้บริการส่วนตัวและเฉพาะตัวท่านเองได้ เช่น ทราบชื่อเจ้าของบัตร, อวยพรวันเกิด					
22.5 ระบบจัดการใช้งานเฉพาะตัวท่านเอง เช่น สามารถมีจำนวนเงินถอนดาวน์ที่ท่านใช้บ่อย					
22.6 มีคู่มือส่งเสริมการขายพิมพ์หลังใบบันทึกรายการ					
22.7 สามารถเสนอผลิตภัณฑ์ให้ตรงความต้องการของท่าน					
22.8 สามารถขอสำเนา Statement จากเครื่อง ATM					
22.9 ระบบสามารถให้ท่านระบุช่วงเวลาสะดวก เพื่อติดต่อกลับในกรณีที่ท่านต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม					

23. ตามความสนใจจากข้อ 22. ท่านคิดว่าท่านจะเลือกใช้บริการดังกล่าวในระดับใด

ระดับการเลือกใช้	แน่นอน ที่สุด (5)	แน่นอน (4)	ปาน กลาง (3)	ไม่แน่ (2)	ไม่ใช้ (1)
23.1 พิมพ์ข่าวสารผ่านเครื่อง ATM เมื่อท่านต้องการ					
23.2 ซื้อตั๋วหนังผ่านเครื่อง ATM					
23.3 ตอบคำถามตามความต้องการผ่านเครื่อง ATM					
23.4 พิมพ์ Statement จากเครื่อง ATM					

24. ถ้าธนาคารจะแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ท่านสนใจเพิ่มเติม ท่านยินดีจะกรอกเบอร์โทรศัพท์ผ่านเครื่อง ATM เพื่อให้ธนาคารติดต่อกลับหรือไม่

___ 1) ยินดี

___ 2) ไม่ยินดี

25. พบปัญหาใดในการใช้เครื่อง ATM มากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

___ 1) ใบบันทึกรายการหมด

___ 2) เครื่องไม่สามารถให้บริการได้

___ 3) พนักงานปรับปรุงเครื่องให้บริการเงินด่วน

___ 4) คนใช้บริการมาก

___ 5) ไม่มีประเภทของธนบัตรที่ต้องการ

___ 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

26. ท่านต้องการให้เครื่อง ATM ของธนาคารมีบริการอะไรเพิ่มเติม โปรดให้คำแนะนำหรือให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

@ ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม @