ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง “**การยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสิน**” โดยผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การวิจัยในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ คำตอบของท่านจะไม่ถูกนำมาเปิดเผยในที่ใดๆ เป็นรายบุคคล จะแสดงเป็นภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

นายพชรพันธุ์ สำเภาเงิน
ผู้วิจัย

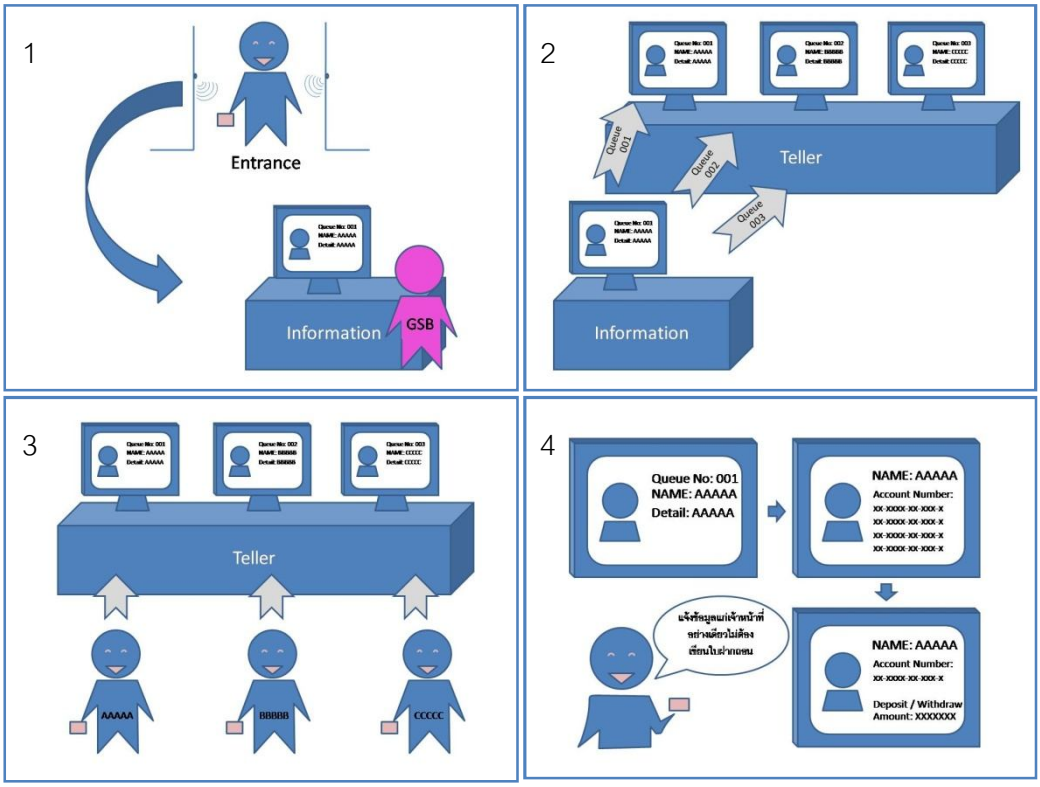
<u>วิธีการทำแบบสอบถาม</u>

แบบสอบถามชุดนี้มี 34 ข้อ กรุณาทำทุกข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ข้อ 1-6)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบที่มีการนำเทคโนโลยี RFID มาประยุกต์ใช้ (ข้อ 7-26) **กรุณาอ่านรูปแบบการทำงานของระบบก่อน**

<u>รูปแบบการทำงานของระบบ</u> (กรุณาอ่านรูปแบบการทำงานของระบบก่อนทำส่วนที่ 2)



1. ลูกค้าพกบัตร RFID เดินผ่านประตูเข้าไปรอ ณ จุดรอเรียก ซึ่งเครื่องอ่านที่ประตูอ่านข้อมูลในบัตรแล้วส่งมาเรียกข้อมูลที่เครื่องที่จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อดึงข้อมูลชื่อ-สกุล รูปภาพของผู้เข้าใช้บริการจากฐานข้อมูลของธนาคาร
2. เครื่องที่จุดประชาสัมพันธ์จัดลำดับของลูกค้าแล้วส่งข้อมูลไปยังเครื่อง Teller ที่ไม่มีผู้ใช้บริการ
3. พนักงานที่เครื่อง Teller เรียกชื่อลูกค้าเข้ารับบริการตามข้อมูลบนหน้าจอของตนเอง
4. ลูกค้าเลือกบัญชีที่ต้องการจากหน้าจอที่เคาน์เตอร์ (ซึ่งในหน้าจอที่เคาน์เตอร์จะแสดงชื่อ-สกุล รูปภาพและเลขที่บัญชีทั้งหมดของลูกค้า) และแจ้งข้อมูลให้แก่เจ้าหน้าที่ว่าจะฝาก/ถอน เงินจำนวนเท่าไหร่ จากนั้นตรวจสอบเอกสาร เซ็นชื่อบนเอกสาร ส่ง/รับเงิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ] ตามความเป็นจริง

1. เพศ

   1. [ ] ชาย
   2. [ ] หญิง

2. อายุ

   1. [ ] น้อยกว่า 16 ปี
   2. [ ] 16 – 30 ปี
   3. [ ] 31 – 45 ปี
   4. [ ] 46 – 60 ปี
   5. [ ] มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

   1. [ ] ประถมศึกษา หรือน้อยกว่า
   2. [ ] มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า
   3. [ ] อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
   4. [ ] ปริญญาตรี
   5. [ ] ปริญญาโท
   6. [ ] ปริญญาเอก

4. อาชีพ

   1. [ ] นักเรียน/นักศึกษา
   2. [ ] พ่อบ้าน/แม่บ้าน
   3. [ ] ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
   4. [ ] ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
   5. [ ] เจ้าของกิจการ
   6. [ ] อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

   1. [ ] น้อยกว่า 10,001 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. [ ] มากกว่า 50,000 บาท

6. คุณใช้บริการฝาก-ถอนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารต่อเดือนมากน้อยเพียงใด

   1. [ ] น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน
   2. [ ] 1 ครั้ง/เดือน
   3. [ ] 2 ครั้ง/เดือน
   4. [ ] 3 ครั้ง/เดือน
   5. [ ] 4 ครั้ง/เดือน
   6. [ ] มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบที่นำเทคโนโลยี RFID มาประยุกต์ใช้

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

(1.ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2.ไม่เห็นด้วย, 3.ไม่มีความเห็น, 4.เห็นด้วย, 5.เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ท่านมีความคิดเห็นต่อคำถามต่างๆ ดังต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการ					
7. ระบบที่มีการบริการที่มีคุณภาพควรจะสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาการให้บริการของธนาคาร					
8. ระบบควรจะสามารถแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการได้ เช่นมี Monitor แจ้งบริเวณทางเข้าว่าในขณะนี้มีลูกค้ารอรับบริการฝาก-ถอนอยู่กี่คน และใช้เวลาในการทำรายการโดยเฉลี่ยกี่นาทีต่อคน รวมถึงต้องใช้เวลาในการรอประมาณกี่นาทีถ้าหากคุณต้องการรับบริการ					
9. ระบบควรจะช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกเข้าใช้บริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวกได้ เช่น สามารถทราบระยะที่ต้องใช้ในการรอเข้าใช้บริการ ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ว่าจะเข้ารับบริการหรือมาใช้บริการในภายหลัง					
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์					
10. ระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับบริการมากยิ่งขึ้น เช่น ไม่ต้องเขียนใบฝาก-ถอน ไม่ต้องกดบัตรคิว					
11. ระบบสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าถูกต้องมากขึ้น เช่น การเขียนใบฝาก-ถอนผิด หรือการพิมพ์เลขที่บัญชีผิด					
12. ระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น จากเดิมต้องอาจต้องให้คนอื่นมาช่วยเขียนใบฝาก - ถอน ซึ่งระบบ(ใหม่) ดังกล่าวทำให้ไม่ต้องมาด้วยก็ได้					
13. ระบบสามารถทำให้ใช้เวลาในการมาใช้บริการฝาก-ถอนที่น้อยกว่าเดิม					
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน					
14. ระบบง่ายแก่เรียนรู้ในการใช้บริการ เช่น ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน					
15. ระบบไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมาก					
16. ระบบใช้งานเพียงไม่กี่ครั้งก็สามารถเกิดความชำนาญ					
17. ระบบช่วยให้การเข้าใช้บริการง่ายมากขึ้น เช่น การที่ไม่ต้องกดบัตรคิว และไม่ต้องกรอกเอกสาร					

ท่านมีความคิดเห็นต่อคำถามต่างๆ ดังต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ					
18. ระบบมีส่วนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เช่น การเรียกข้อมูลลูกค้าจากฐานข้อมูลได้ถูกต้อง					
19. ระบบมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี เช่น การเก็บข้อมูลจะเก็บเป็นรหัสเพื่อไม่ให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถดึงข้อมูลไปใช้ได้					
20. ระบบควรจะทำให้รู้สึกว่ามีความปลอดภัยมากขึ้น เช่น ทำให้พนักงานสามารถทราบถึงหน้าตาของเจ้าของบัญชี ซึ่งช่วยในการยืนยันตัวบุคคลได้ระดับหนึ่งว่าเป็นเจ้าของบัญชีตัวจริง					
21. ระบบทำให้มั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น เช่น ช่วยลดปัญหาที่อาจจะเกิดจากความผิดพลาดจากตัวบุคคล (การพิมพ์ผิดของเจ้าหน้าที่ หรือการเขียนผิด)					
ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน					
22. ระบบทำให้รู้สึกว่าการใช้บริการสะดวกขึ้น					
23. มีความรู้สึกว่าสนใจจะทดลองใช้ระบบดังกล่าว					
ปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้า					
24. หากธนาคารมีระบบดังกล่าวกับระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันคุณจะเลือกที่จะใช้ระบบดังกล่าวมากกว่า					
25. จะใช้บริการระบบดังกล่าวอย่างเต็มใจ					
26. หากธนาคารมีระบบดังกล่าวคุณจะแนะนำต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการระบบดังกล่าวกับธนาคาร					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม