

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม เรื่อง
การวิเคราะห์อุปสงค์สำหรับบัตรเอทีเอ็ม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงการวิเคราะห์ความต้องการบัตรเอทีเอ็ม ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านแสดงความคิดเห็นหรือรายละเอียดของท่านเองตามที่ปรากฏรายละเอียดในแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบที่ได้รับในครั้งนี้อย่างจะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้นและจะถูกปกปิดเป็นความลับ ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัยจึงขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และตามความรู้สึกนึกคิดของตัวเอง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

นายอดิศร ชุ่มอินทรจักร์
ผู้วิจัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การใช้บริการธนาคารพาณิชย์และการถือบัตรเอทีเอ็ม

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เขียนเครื่องหมาย $\sqrt{\quad}$ ใน [] หรือ เติมคำในช่องว่าง

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. ไม่เกิน 20 ปี

[] 2. 20 - 30 ปี

[] 3. 31 - 40 ปี

[] 4. 41 - 50 ปี

[] 5. 51 - 60 ปี

[] 6. มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

[] 1. โสด

[] 2. สมรส

[] 3. หย่า

[] 4. ม่าย

4. ระดับการศึกษา

[] 1. ประถมศึกษา

[] 2. ม.1-ม.3

[] 3. ม.4 - ม.6 / ปวช.

[] 4. อนุปริญญา / ปวส.

[] 5. ปริญญาตรี

[] 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ภูมิลำเนาปัจจุบัน

- [] 1. อำเภอสันกำแพง (โปรดระบุตำบล)
- [] 2. อำเภอ จังหวัดเชียงใหม่
- [] 3. อื่น ๆ (โปรดระบุจังหวัด)

6. อาชีพ

- [] 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ [] 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- [] 3. ค้าขาย [] 4. รับจ้าง/พนักงานบริษัท
- [] 5. นักเรียน/นักศึกษา [] 6. เกษตรกร
- [] 7. อื่น (ระบุ).....

7. จากข้อ 6 กรณีประกอบธุรกิจส่วนตัว โปรดตอบรายละเอียดข้อนี้

(กรณีประกอบอาชีพอื่น กรุณาข้ามข้อ 7 นี้ไป)

7.1 รูปแบบของธุรกิจ

- [] 1. เจ้าของคนเดียว [] 2. นิติบุคคล (บริษัท, ห้างหุ้นส่วน, ฯลฯ)
- [] 3. อื่น ๆ (ระบุ).....

7.2 ประเภทของธุรกิจ

- [] 1. ซื้อมา ขายไป [] 2. ธุรกิจบริการ
- [] 3. อุตสาหกรรม [] 4. เกษตรกรรม
- [] 5. อื่น ๆ (ระบุ).....

7.3 รายได้ของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน (ก่อนหักค่าใช้จ่าย)

- [] 1. ต่ำกว่า 100,000 บาท [] 2. ตั้งแต่ 1 แสนบาท ไม่เกิน 3 แสนบาท
- [] 3. ตั้งแต่ 3 แสนแต่ไม่เกิน 5 แสนบาท [] 4. ตั้งแต่ 5 แสน ไม่เกิน 1 ล้านบาท
- [] 5. ตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป

8. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

- [] 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท [] 2. 5,001 – 10,000 บาท
- [] 3. 10,001 - 15,000 บาท [] 4. 15,001 – 20,000 บาท
- [] 5. 20,001 – 25,000 บาท [] 6. 25,001 – 30,000 บาท
- [] 7. 30,001 – 35,000 บาท [] 8. 35,001 – 40,000 บาท
- [] 9. มากกว่า 40,001 บาท

9. สภาพที่อยู่อาศัยในปัจจุบันของท่าน

- [] 1. บ้านเดี่ยว/แฝด [] 2. ทาวน์เฮ้าส์
- [] 3. อาหารท์แมนส์, หอพัก [] 4. ตึกแถว/อาคารพาณิชย์
- [] 5. คอนโดมิเนียม [] 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. สภาพการถือครองที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

- [] 1. เป็นของตนเอง/คู่สมรส [] 2. เป็นของบิดา มารดา หรือญาติ
- [] 3. เช่า [] 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. เขตที่อยู่อาศัย

1. นอกเขตเทศบาลตำบล 2. ในเขตเทศบาลตำบล

ส่วนที่ 2 การใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และการถือบัตรเอทีเอ็ม

1. ปัจจุบันท่านเป็นลูกค้าของธนาคารใดบ้าง (ตอบได้หลายข้อ)

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง
 2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง
 3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง
 4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาสันกำแพง
 5. อื่น ๆ (ระบุ)

2. ท่านถือครองบัตรเอทีเอ็ม กับธนาคารใดบ้าง/ จำนวนกี่บัตร (ตอบได้หลายข้อ)

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จำนวน บัตร
 2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง จำนวน บัตร
 3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จำนวน บัตร
 4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาสันกำแพง จำนวน บัตร
 5. อื่น ๆ (ระบุ) จำนวน บัตร

3. บัตรเอทีเอ็มที่ท่านครอบครองอยู่ มีไว้ใช้ประโยชน์ใด และการใช้ต่อครั้งมีมูลค่าเฉลี่ยเท่าใด

(โปรดระบุลำดับความสำคัญ 1, 2, 3, 4, 5..... ตาม ลำดับ)

1. ฝากเงินสด/เช็ค ประมาณ บาท/ครั้ง
 2. ถอนเงินสด ประมาณ บาท/ครั้ง
 3. ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น น้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์ ประมาณ บาท/ครั้ง
 4. ชำระหนี้ ประมาณ บาท/ครั้ง
 5. โอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร ประมาณ บาท/ครั้ง
 6. สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ คงเหลือ
 7. ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ประมาณ บาท/ครั้ง
 8. อื่น ๆ (ระบุ) ประมาณ บาท/ครั้ง

4. ท่านใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ในลักษณะใดมากที่สุด

1. จาก ตู้ เอทีเอ็ม ของสาขาและธนาคารเจ้าของบัตร
 2. จากตู้ เอทีเอ็ม ของสาขาใดก็ได้ แต่เป็นตู้ของธนาคารเจ้าของบัตร
 3. จากตู้ เอทีเอ็ม ของธนาคารใดก็ได้
 4. อื่นๆ

5. สาเหตุหรือ.....

5. สาเหตุหรือเหตุผลที่ท่านใช้บริการผ่านเอทีเอ็ม แทนบริการหน้าเคาน์เตอร์

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และโปรดใส่เลขระบุลำดับความสำคัญ 1,2,3,4,5.... โดยเลข 1 หมายถึงสำคัญมากที่สุด)

- 1. ไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์
- 2. สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง
- 3. ที่พักอาศัยอยู่ในเขตชนบทไม่สะดวกมาใช้บริการ
- 4. ได้รับความสะดวกเพราะสามารถใช้บริการจากสถานที่ใดก็ได้
- 5. การบริการผ่านเคาน์เตอร์ล่าช้า/เสียเวลา
- 6. ยอดเงินที่ใช้บริการแต่ละครั้งจำนวนไม่สูงมากนัก
- 7. มีความปลอดภัยพอ ๆ กับการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์
- 8. สำนักงานธนาคารสาขาอยู่ไกลจากที่พักอาศัยมาก
- 9. ธนาคารตั้งอยู่ในบริเวณที่มีบุคคลพลุกพล่านไม่สะดวก
- 10. รอบ ๆ บริเวณธนาคารไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ
- 11. สามารถใช้บริการได้หลายครั้งในแต่ละวัน
- 12. มีความไว้วางใจในเทคโนโลยี
- 13. อื่น ๆ (ระบุ)

6. เหตุผลที่ท่านขอใช้บริการเอทีเอ็ม จากธนาคาร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และโปรดใส่เลขระบุลำดับความสำคัญ 1,2,3,4,5.... โดยเลข 1 หมายถึงสำคัญมากที่สุด)

- 1. เห็นความจำเป็นที่ต้องใช้บริการผ่านเอทีเอ็ม
- 2. ธนาคารจัดส่งเสริมการขาย
- 3. บุคคลอื่นแนะนำ
- 4. มีความเป็นส่วนตัว
- 5. ความทันสมัย
- 5. อื่น ๆ (ระบุ)

7. ปัญหาจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และโปรดใส่เลขระบุลำดับความสำคัญ

1,2,3,4,5.... โดยเลข 1 หมายถึงสำคัญมากที่สุด)

- 1. มักลืมรหัสประจำบัตร
- 2. ผ่ากลอนแต่ละครั้งมีจำนวนน้อย
- 3. สถานที่ตั้งของตู้เอทีเอ็ม อยู่ไกล
- 4. ไม่สะดวกเหมือนบริการหน้าเคาน์เตอร์
- 5. ค่าธรรมเนียมแพง
- 6. ขั้นตอนการให้บริการค่อนข้างยุ่งยาก
- 7. เครื่องขัดข้องบ่อยครั้ง
- 8. มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลา
- 9. บัตรเสื่อมหรือชำรุดง่าย
- 10. บัตรถูกยึดบ่อย
- 11. อื่น ๆ (ระบุ)

ตอนที่ 3 ปัจจัย.....

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็ม

ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านล่างนี้ มีส่วนต่อการตัดสินใจขอใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็ม กับธนาคารมากน้อยเพียงใด

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา					
1. เงินหมุนเวียนผ่านมือบ่อย					
2. สะดวกในการชำระค่าสินค้า, บริการ, สาธารณูปโภค(ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา, โทรศัพท์ ฯลฯ)					
3. มีค่าใช้จ่ายเล็ก ๆ น้อย ๆ ในครอบครัวเกิดขึ้นบ่อยครั้ง					
4. ไม่มีเวลาไปติดต่อธนาคาร					
5. ช่วยแก้ไขปัญหาการเงินในยามฉุกเฉินหรือวันหยุด					
6. มีการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารบ่อยครั้ง					
7. ต้องเดินทาง ไปต่างจังหวัดอยู่เสมอ					
8. ไม่นิยมพกพาเงินสดจำนวนมากติดตัว					
9. ทิ้งอยู่อาศัยห่างไกลธนาคาร					
10. ตรวจสอบค่าใช้จ่าย/รายการเงินฝากได้ง่าย					
11. สมาชิกในครอบครัวร่วมใช้บริการจากบัตรเดียวกันได้ง่าย					
12. อื่น ๆ (ระบุ).....					
ปัจจัยด้านวัฒนธรรม					
1. เพื่อนร่วมงานต่างก็มีบัตรเครดิตเอเอ็ม ใช้					
2. บุคคลในครอบครัวส่วนมากนิยมใช้บัตรเครดิตเอเอ็ม					
3. ผู้ถือบัตรเครดิตเอเอ็ม แสดงถึงเป็นคนที่ทันสมัย					
4. มีบัตรเครดิตเอเอ็ม ทำให้เกิดความมั่นใจยามจับจ่ายซื้อสินค้า					
5. ใช้จ่ายง่ายเมื่อไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ					
6. เทคโนโลยีทันสมัยจึงมีความสะดวกในการใช้					
7. การดำเนินชีวิตที่เต็มไปด้วยความเร่งรีบ การมีบัตร เอเอ็ม ช่วยสร้างความสะดวกด้านการเงินเพิ่มขึ้น					
8. มีส่วนช่วยเสริมฐานะทางสังคมให้ใกล้เคียงกับบุคคลอื่น					
9. การใช้บริการผ่านบัตร เอเอ็ม สร้างความพอใจสูงกว่า การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์					
10. ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมขอใช้บัตรเครดิตเอเอ็ม					
11. อื่น ๆ (ระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านสังคม					
1. บุคคลในครอบครัวให้ความสนใจใช้บริการผ่านบัตรเอทีเอ็มมากกว่าใช้บริการที่เคาน์เตอร์					
2. การใช้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็ม สามารถช่วยส่งเสริมการออมทรัพย์มากกว่าการรับบริการที่เคาน์เตอร์					
3. ได้รับสิทธิพิเศษจากธนาคารที่ต่างจากผู้ถือบัตรทั่วไป					
4. ประกอบอาชีพที่จำเป็นต้องถือบัตรเอทีเอ็ม เพื่อช่วยเสริมความคล่องตัวด้านการเงิน					
5. ช่วยอำนวยความสะดวกการจ่ายค่าธรรมเนียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก (เช่น ค่ามือถือ เพลงเจอร์ internet ฯลฯ)					
6. การใช้บัตรเอทีเอ็ม มีส่วนแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้มีรสนิยมและเป็นคนทันสมัย					
7. มีบัตรเอทีเอ็ม ไว้ใช้เพื่อต้องการลดความแปลกแยกจากกลุ่มเพื่อนหรือบุคคลรอบข้าง					
8. เอทีเอ็ม ช่วยแสดงออกทางสังคมได้ว่าเป็นบุคคลที่มีฐานะดี					
9. เอทีเอ็ม แสดงออกทางสังคมได้ว่าเป็นบุคคลที่มีรายได้ดี					
10. อื่น ๆ (ระบุ).....					
ปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว					
1. บิดา มารดา ชักชวน/แนะนำให้ใช้ เอทีเอ็ม					
2. สามี / ภรรยา ชักชวน/แนะนำให้ใช้ เอทีเอ็ม					
3. เพื่อนบ้าน ชักชวน/แนะนำให้ใช้ เอทีเอ็ม					
4. เพื่อนรวมโรงเรียน/สถาบันการศึกษา ชักชวน/แนะนำให้ใช้ เอทีเอ็ม					
5. เพื่อนร่วมงาน ชักชวน/แนะนำให้ใช้ เอทีเอ็ม					
6. การโฆษณาผ่านสื่อจนเห็นว่าบัตรเอทีเอ็มของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ จึงขอใช้บริการ					
7. ความไว้วางใจในชื่อเสียงของธนาคาร					
8. ความไว้วางใจในชื่อเสียงผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร					
9. ความไว้วางใจผู้จัดการสาขา					
10. ความไว้วางใจพนักงานของธนาคาร					
11. อื่น ๆ (ระบุ).....					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ -- นามสกุล	นายอดิศร ชุ่มอินทรจักร์		
วัน เดือน ปีเกิด	13 ธันวาคม 2504		
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		
ประวัติการทำงาน	พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย		
พศ.2527-2529	พนักงานบัญชี	สาขาข้างเผือก	เชียงใหม่
พศ.2530-2536	พนักงานสินเชื่อและการตลาด	สาขาถนนท่าแพ	เชียงใหม่
พศ.2537-2539	ผู้ช่วยผู้จัดการด้านการตลาด	สาขานนรราชวงศ์	เชียงใหม่
พศ.2540-2542	ผู้จัดการสาขา	สาขาแม่ฮ่องสอน	
พศ.2543-ปัจจุบัน	ผู้จัดการสาขา	สาขาบ่อสร้าง	เชียงใหม่