

APPENDIX B.
Questionnaires (Thai Version)

การศึกษาทัศนคติกลุ่มลูกค้าผู้มีวัยวุฒิที่มีต่อบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์:
กรณีศึกษาจากกลุ่มข้าราชการของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) อายุระหว่าง 40-60 ปี

**(Attitudes of Mature Consumers toward E-Banking:
A Case Study of 40 – 60 years old Civil Servants of OCSC)**

(คำชี้แจง)

แบบสอบถามนี้จัดทำโดยนักศึกษานิพนธ์โทสาขาภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ สถาบันภาษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาทัศนคติการใช้บริการหรือเลียงการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มลูกค้าผู้มีวัยวุฒิ โดยมีกลุ่มข้าราชการสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) อายุระหว่าง 40-60 ปีเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลได้ไปปรับปรุงบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนให้มีการใช้ช่องทางการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างแพร่หลาย และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทั้งผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ และนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น
กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะทุกข้อมูลและความคิดเห็นมีค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน

แบบสอบถาม

การศึกษาทัศนคติกลุ่มลูกค้าผู้มีวัยวุฒิที่มีต่อบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์:
กรณีศึกษาจากกลุ่มข้าราชการของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) อายุระหว่าง 40-60 ปี

วิธีทำ โปรดกาเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อคำตอบที่คุณเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 1.2 อายุ ☐ น้อยกว่า 40 ปี ☐ 40-45 ปี
☐ 46-50 ปี ☐ 51-55 ปี
☐ 55-60 ปี ☐ มากกว่า 60
- 1.3 การศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/อาชีวหรือต่ำกว่า
☐ปริญญาตรี
☐ปริญญาโทหรือสูงกว่า
- 1.4 รายได้ต่อเดือน ☐ น้อยกว่า 15,000 บาท
☐ 15,000 – 30,000 บาท
☐ 30,000- 50,000 บาท
☐ มากกว่า 50,000 บาท
- 1.5 ตำแหน่งงาน _____ ระดับ _____

ส่วนที่ 2 การสำรวจพฤติกรรมและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

2.1 ข้อความต่อไปนี้ เป็นจริงหรือไม่?

บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หรืออีแบงก์กิ้งคือ การให้บริการธนาคารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น การชำระค่าสินค้า การโอนเงิน การฝากเงิน เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หรือธนาคารออนไลน์ (Online Banking) ธนาคารทางโทรศัพท์ (Tele-banking) หรือ ธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile-Banking) เอทีเอ็ม หรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ

- ☐ ถูก ☐ ผิด
☐ ไม่แน่ใจ ☐ ไม่รู้

2.2 คุณรู้จักบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มานานเท่าไร?

- | | |
|--|---|
| ☐ น้อยกว่า 1 ปี | ☐ 1-5 ปี |
| ☐ 6-10 ปี | ☐ จำระยะเวลาไม่ได้ |

2.3 คุณรู้จักบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในระดับใด?

- | | |
|---|---|
| ☐ รู้จักดี (100-80 เปอร์เซ็นต์) | ☐ รู้จักบ้าง (80-40 เปอร์เซ็นต์) |
| ☐ รู้จักน้อย (40-10 เปอร์เซ็นต์) | ☐ ไม่รู้จักเลย (0 เปอร์เซ็นต์) |

2.4 บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทไหนที่คุณรู้จักวิธีใช้มากที่สุด?

- | | |
|--|---|
| ☐ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
(Internet Banking) | ☐ บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ
(Mobile banking) |
| ☐ บริการธนาคารทางโทรศัพท์
(Tele-Banking) | ☐ บริการเอทีเอ็ม
(ATM) |

2.5 บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทไหนที่คุณรู้จักวิธีใช้น้อยที่สุด?

- | | |
|--|---|
| ☐ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
(Internet Banking) | ☐ บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ
(Mobile banking) |
| ☐ บริการธนาคารทางโทรศัพท์
(Tele-Banking) | ☐ บริการเอทีเอ็ม
(ATM) |

2.6 คุณเคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่?

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| ☐ เคย | ☐ ไม่เคย |
|------------------------------|---------------------------------|

2.7 คุณใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์บ่อยครั้งแค่ไหน?

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ | ☐ 6-10 ครั้งต่อสัปดาห์ | ☐ มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ |
|--|---|---|

2.8 บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทใดที่คุณใช้บริการบ่อยครั้งมากที่สุด

- | | |
|--|---|
| ☐ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
(Internet Banking) | ☐ บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ
(Mobile banking) |
| ☐ บริการธนาคารทางโทรศัพท์
(Tele-Banking) | ☐ บริการเอทีเอ็ม
(ATM) |
| ☐ อื่นๆโปรดระบุ..... | |

2.9 บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทใดที่คุณใช้บริการน้อยครั้งมากที่สุด

- | | |
|--|---|
| ☐ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
(Internet Banking) | ☐ บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ
(Mobile banking) |
| ☐ บริการธนาคารทางโทรศัพท์
(Tele-Banking) | ☐ บริการเอทีเอ็ม
(ATM) |
| ☐ อื่นๆโปรดระบุ..... | |

2.10 บริการทางการเงินรูปแบบใดที่คุณทำธุรกรรมผ่านช่องทางบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บ่อยครั้ง

- | | |
|---|---|
| ☐ ฝาก | ☐ ถอน |
| ☐ สอบถามยอดคงเหลือ | ☐ จ่ายเงินค่าสินค้าหรือบริการต่างๆ |
| ☐ โอนเงิน | ☐ การปรับสมุดคู่ฝาก |
| ☐ อื่นๆโปรดระบุ..... | |

2.11 คุณชอบบริการแบบใดมากกว่ากัน?

- ☐ บริการธนาคารรูปแบบเดิมผ่านเคาน์เตอร์ ธนาคาร
- ☐ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

2.12 บริการแบบใดที่คุณคิดว่ามีความปลอดภัยมากกว่ากัน?

- ☐ บริการธนาคารรูปแบบเดิมผ่านเคาน์เตอร์ ธนาคาร
- ☐ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 ทักษะและเหตุผลที่กลุ่มลูกค้าผู้สูงวัยใช้บริการหรือเลี่ยงการใช้บริการธนาคาร

อิเล็กทรอนิกส์ กรุณาอ่านข้อความด้านล่างและระบุระดับความเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อข้อความเหล่านั้น (โปรดใช้วิธีพิมพ์ตัวอักษร "X" ในข้อที่ท่านต้องการเลือก)

1= ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2= ไม่เห็นด้วย 3= ปานกลาง 4= เห็นด้วย 5= เห็นด้วยอย่างมาก

		1	2	3	4	5
3.1	ทัศนคติที่มีต่อความสะดวกในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์					
3.1.1	สามารถทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกสถานที่และทุกเวลาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
3.1.2	ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยอำนวยความสะดวก					

		1	2	3	4	5
3.2	ทัศนคติที่มีต่อความง่ายในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์					
3.2.1	บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ใช้อย่างง่าย					
3.2.2.	บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่ต้องการทักษะสูงมากในการใช้งาน					
3.2.3.	ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ใช้อย่างง่ายกว่าบริการแบบดั้งเดิมผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร					
3.2.4	การใช้งานบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งมีความซับซ้อนเกินไปและใช้งานยาก					
		1	2	3	4	5
3.3	ทัศนคติที่มีต่อความประหยัดเวลาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์					
3.3.1	สามารถใช้เวลาในการทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เพียง 5 นาทีหรือน้อยกว่านั้นต่อ 1 การทำธุรกรรม					
3.3.2	บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสะดวกรวดเร็ว					
3.3.3	ไม่ถนัดในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะด้านการโอนเงิน และจ่ายบิล ดังนั้นบริการนี้จึงทำให้เสียเวลา					
3.3.4	บางครั้งการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อาจใช้เวลามากกว่าบริการธนาคารแบบดั้งเดิมผ่านเคาน์เตอร์ ถ้าหากไม่รู้จักรหัสใช้ที่ถูกต้องและเหมาะสม					
		1	2	3	4	5
3.4	ทัศนคติที่มีต่อความกลมกลืนกับวิถีชีวิตในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์					
3.4.1	บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับวิถีชีวิตได้ดี โดยเฉพาะบริการเอทีเอ็ม					
3.4.2	ไม่มีโอกาสได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งเพราะไม่ค่อยมีโอกาสดูได้ใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง					
3.4.3	บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ชีวิตมีความทันสมัยมากขึ้น					

		1	2	3	4	5
3.5	ทัศนคติที่มีต่อความประหยัดค่าใช้จ่ายในการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์					
3.5.1	บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แพกว่าบริการธนาคารแบบดั้งเดิมผ่านเคาน์เตอร์					
3.5.2	บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดค่าเดินทางไปสาขาของธนาคาร					
3.5.3	ความประหยัดค่าใช้จ่ายเป็นปัจจัยให้เลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์					
		1	2	3	4	5
3.6	ทัศนคติที่มีต่อความเสี่ยงในการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์					
3.6.1	ไม่มั่นใจเมื่อใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เพราะเกรงว่าอาจจะใส่ข้อมูลผิดพลาดจนสูญเสียเงิน					
3.6.2	ต้องใช้ความระมัดระวังเมื่อใช้บริการนี้					
3.6.3	บริการนี้มีความเสี่ยง					
3.6.4	เกรงจะใส่ข้อมูลเพื่อจ่ายเงินสำหรับสินค้าหรือบริการผิดพลาด					
3.6.5	เชื่อมั่นว่าบริการนี้มีความปลอดภัยต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน					
3.6.6	กลัวว่ารหัสในการใช้บริการจะสูญหาย					
3.6.7	ขณะใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บุคคลอื่นอาจเห็นข้อมูลทางบัญชี					
		1	2	3	4	5
3.7	ทัศนคติอื่นๆที่มีต่อภาพรวมในการใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์					
3.7.1	บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์					
3.7.2	ชอบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บางประเภทเช่นเอทีเอ็ม					
3.7.3	หลีกเลี่ยงบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บางประเภทเช่นอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง					
3.7.4	เลือกที่จะใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ แม้บริการแบบดั้งเดิมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารจะว่างก็ตาม					
3.7.5	บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ดีกว่าบริการแบบดั้งเดิมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร แต่ต้องการให้ใครสักคนมาสอนวิธีการใช้งานที่ถูกต้อง					

		1	2	3	4	5
3.7	ทัศนคติอื่นๆที่มีต่อภาพรวมในการใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์					
3.7.6	รู้สึกกังวลเมื่อใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมการเงินที่มีมูลค่ามากๆ					
3.7.7	บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยควบคุมและจัดการการเงินได้ด้วยตัวเองอย่างเป็นความลับ					

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณทุกๆความเห็นค่ะ