

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบาย แบนด์กิ้ง
ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการประมวลและรายงานผลการวิจัย ผู้ทำการวิจัยจึงขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลนี้จะถือเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประสบการณ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการใช้
บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโมบาย แบนด์กิ้ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติด้านการรับรู้และเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการธุรกรรม
ทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโมบาย แบนด์กิ้ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม

- ขอขอบคุณที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการร่วมตอบแบบสอบถามนี้ครบทุกข้อ -

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบาย แบงคิง

ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประสบการณ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการใช้
บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโมบาย แบงคิง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✕ ในช่อง ☐ ตามคำตอบที่ท่านเลือก

1. กรุณาระบุความถี่ในการใช้บริการ ดังต่อไปนี้

	ไม่เคยใช้	ใช้บางครั้ง	ใช้เป็นประจำ
a. ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่อง ATM			
b. ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Internet or M Commerce)			
c. ใช้บริการโมบาย เซอร์วิส (Mobile Service) เช่น การดาวน์โหลดริงโทน ภาพ MMS Mobile Theme เป็นต้น			
d. ใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)			
e. ใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์ (Telephone Banking)			

2. จำนวนครั้งในการใช้ฟังก์ชันหรือโปรแกรมประยุกต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

- a. 0- 4 ครั้ง ☐
- b. 5- 10 ครั้ง ☐
- c. น้อยกว่า 10-20 ครั้ง ☐
- d. น้อยกว่า 20- 30 ครั้ง ☐
- e. มากกว่า 30 ครั้ง ☐

3. การใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโมบาย แบงก์กิ้ง (Mobile Banking)

a. ในปัจจุบันท่านใช้บริการนี้**อยู่หรือไม่** ☐ ใช้บริการ ☐ ไม่ใช้บริการ

b. ท่านคาดว่าจะใช้บริการนี้**ในอนาคตหรือไม่**

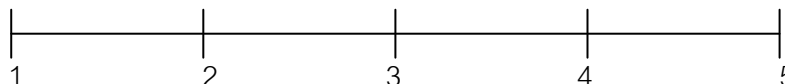
ไม่ใช้บริการนี้

ไม่แน่ใจ

ใช้บริการนี้

อย่างแน่นอน

อย่างแน่นอน



ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติด้านการรับรู้และเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโมบาย แบงก์กิ้ง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✗ ในช่องว่างตามคำตอบที่ท่านเลือก

4. กรุณาระบุทัศนคติต่อการใช้บริการโมบาย แบงก์กิ้ง

	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่ แน่ใจ (3)	เห็น ด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
1. ทัศนคติด้านวิธีการใช้งาน (Perceive Ease of use)					
a. ท่านคิดว่าการเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการใช้งานโมบาย แบงก์กิ้ง เข้าใจง่าย					
b. ท่านคาดว่าจะสามารถค้นหาข้อมูลวิธีการใช้งานโมบาย แบงก์กิ้งได้ง่าย					
c. ท่านคิดว่าจะสามารถใช้ โมบาย แบงก์กิ้งเพื่อทำธุรกรรมที่ต้องการได้					
d. ท่านเห็นด้วยว่าการเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการใช้งานโมบาย แบงก์กิ้ง ที่เข้าใจง่ายเป็นเรื่องสำคัญ					
2. ทัศนคติด้านประโยชน์จากการใช้บริการ (Perceive Usefulness)					
a. ท่านคิดว่าการใช้ โมบาย แบงก์กิ้ง จะช่วยให้การจัดการทางการเงินของ					

ท่านมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้					
b. ท่านคิดว่าประโยชน์ของการใช้โมบาย แบงก์กิ้ง คือ สามารถใช้บริการธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและง่าย					
c. ท่านคิดว่าประโยชน์ของการใช้โมบาย แบงก์กิ้ง คือ รวบรวมบริการธุรกรรมทางการเงินไว้ในช่องทางบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ					
d. ท่านคิดว่าการใช้โมบาย แบงก์กิ้ง ช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินได้					
e. ท่านคิดว่าสามารถใช้บริการและตรวจสอบข้อมูลทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งได้ตลอดเวลา					
f. ท่านคิดว่าการประหยัดเวลาจากการใช้โมบาย แบงก์กิ้งเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับท่าน					
g. ท่านเห็นด้วยว่าสามารถใช้บริการโมบาย แบงก์กิ้งได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
h. ท่านเห็นด้วยว่าโมบาย แบงก์กิ้งช่วยให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินที่บ้านหรือที่ใดก็ได้					
3. ทักษะด้านความเสี่ยงการใช้บริการ (Perceive Risk)					
a. ท่านคิดว่าอาจมีบุคคลที่ไม่พึงประสงค์ เข้าใช้บัญชีการเงินของท่านขณะที่ท่านใช้บริการโมบาย แบงก์กิ้ง					
b. ท่านคิดว่ามีความเสี่ยงในการถูกคุกคามความปลอดภัยขณะใช้บริการ					

c. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนตัวของท่าน อาจถูกลักลอบขโมย ขณะใช้บริการ โบบาย แบงค์กิ้ง					
d. ท่านคิดว่าอาจจะมีบุคคลที่ไม่พึงประสงค์ติดตามและลอกเลียนแบบ รูปแบบการใช้งานได้					
e. ท่านคิดว่าข้อมูลการติดต่อกับผู้อื่น (คู่ค้า) อาจถูกผู้ให้บริการเครือข่าย สื่อสาร/การเงินเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ					
f. ท่านคิดว่ารหัส PINs อาจถูกโกงหรือ หลอกหลวงเพื่อเข้าใช้บริการธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์อื่นได้					
g. ท่านคิดว่า Hacker อาจจะสามารถ เจาะเข้าระบบเพื่อคัดลอกข้อมูลทาง การเงินขณะใช้บริการได้					
h. ท่านมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับข้อมูล ส่วนตัวและข้อมูลทางการเงินเมื่อใช้ บริการโบบาย แบงค์กิ้ง					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✕ ในช่อง ☐ ตามคำตอบที่ท่านเลือก

5. กรุณาระบุข้อมูลส่วนตัวต่อไปนี้

a. ข้อมูลอายุของท่าน

น้อยกว่า 21 ปี ☐

ระหว่าง 21 – 30 ปี ☐

ระหว่าง 31 – 40 ปี ☐

ระหว่าง 41 – 50 ปี ☐

ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ☐

b. เพศ

ชาย ☐

หญิง ☐

c. สถานะภาพครอบครัว

สมรส ☐โสด ☐หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ☐

d. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า ☐ปริญญาตรี ☐สูงกว่าปริญญาตรี ☐

e. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า 10,000 บาท ☐10,001 – 20,000 บาท ☐20,001 – 30,000 บาท ☐30,001 – 40,000 บาท ☐40,001 – 50,000 บาท ☐ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ☐

- ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าในการร่วมตอบแบบสอบถามนี้ครบทุกข้อ -