

ภาคผนวก

ผนวก ก.

1. การจัดทำแบบสอบถาม

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ต้องเก็บข้อมูลจากหลายกลุ่ม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องร่างแบบสอบถามให้ตรงกับพฤติกรรมของแต่ละกลุ่มให้มากที่สุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับสมุทธนาคารไม่เหมือนกัน แนวทางการร่างแบบสอบถามคือ ให้ดูจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก โดยคำถามต้องสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา เช่น ถ้าเราถามเรื่องนี้คำตอบของมันต้องสามารถอธิบายวัตถุประสงค์ได้ วัตถุประสงค์หนึ่งข้ออาจจะมีคำถามหลายคำถามก็ได้ ขึ้นอยู่กับความครอบคลุมของคำถามว่าครบถ้วนตามความต้องการแล้วหรือไม่ โดยแบบสอบถามครั้งนี้มีสองชุดคือ

1.1 สำหรับกลุ่มลูกค้ายานาคาร และกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ โดยสองกลุ่มนี้พยายามถามให้คล้ายกันมากที่สุด เพื่อว่าต่อไปจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างกันได้ โดยกำหนดหัวข้อใหญ่ให้เหมือนกันเช่น ความสำคัญหรือประโยชน์ของสมุด ความปลอดภัยของสมุด ปัญหาจากการใช้งาน

1.2 กลุ่มผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญ จะใช้แบบสัมภาษณ์โดยมีคำถามเป็นแนวทางกว้าง ๆ โดยลักษณะของคำถามส่วนใหญ่เน้นเรื่องของการวิเคราะห์เป็นหลัก



แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ กับการประยุกต์ใช้ในธนาคาร
กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

คำชี้แจง การจัดทำแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเรื่องนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

ตอนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

กรุณาทำเครื่องหมาย / ใน () และเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงตามลักษณะตัวคุณมากที่สุด

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เฉพาะผู้วิจัย

1. เพศ

1. () หญิง

2. () ชาย

A01

2. อายุ

1. () ต่ำกว่า 20 ปี

2. () 21-30 ปี

3. () 31-40 ปี

4. () 41-50 ปี

5. () 51-60 ปี

6. () 60 ปี ขึ้นไป

A02

3. การศึกษา

1. () มัธยมศึกษา

2. () อนุปริญญา (ปวส.)

3. () ปริญญาตรี/เทียบเท่า

4. () สูงกว่าปริญญาตรี

A03

4. อาชีพ

1. () ข้าราชการ

2. () พนักงานบริษัท

3. () ประกอบธุรกิจส่วนตัว

4. () อื่น ๆระบุ.....

A04

1. คุณประสบปัญหาจากการใช้งานสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1) รู้สึกว่าเป็นภาระในการเก็บรักษาสมุดบัญชีเงินฝาก	5	4	3	2	1	B01
2) ต้องพกพาสมุดทุกครั้งที่ทำธุรกรรมกับธนาคาร	5	4	3	2	1	B02
3) ต้องเสียเวลาในการนำเอาสมุดบัญชีไป Update เพื่อดูการเคลื่อนไหวของบัญชี	5	4	3	2	1	B03
4) ต้องเปลี่ยนสมุดบัญชีทุกครั้งที่หมดเล่ม	5	4	3	2	1	B04
5) สมุดบัญชีมีขนาดใหญ่พกพาไม่สะดวก	5	4	3	2	1	B05

2. คุณคิดว่า จะยอมรับเทคโนโลยีที่เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากได้ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1) ควรใช้เทคโนโลยีอื่นทดแทนการใช้สมุดบัญชีเงินฝาก	5	4	3	2	1	C01
2) เทคโนโลยีอื่นที่นำมาทดแทนการใช้สมุดบัญชีเงินฝากควรมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	C01
3) เทคโนโลยีอื่นที่นำมาทดแทนการใช้สมุดบัญชีเงินฝากควรมีการใช้งานที่ง่าย และสะดวก	5	4	3	2	1	C02
6) รูปแบบสมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์สามารถทดแทนสมุดบัญชีธนาคารได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	C03

3. คุณคิดว่าควรมีการใช้เทคโนโลยีอื่นทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากหรือไม่

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ควรนำเทคโนโลยีอื่นเข้ามาทดแทน ระบบสมุดบัญชีของธนาคารใช้หรือไม่

C01

1. ใช่

2. ไม่ใช่

3. ไม่แน่ใจ

2. ถ้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีความจำเป็นที่จะต้องนำเทคโนโลยีอื่นเข้ามาทดแทนระบบสมุดบัญชีของธนาคารท่านคิดว่าเทคโนโลยีใดมีความเหมาะสมมากที่สุด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

C02

1. เทคโนโลยีสมาร์ตการ์ด

2. ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

คำอธิบาย : เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ชิพเก็บข้อมูลที่มีความจุมากกว่าแถบแม่เหล็กเพื่อใช้เก็บข้อมูลของลูกค้าเพื่อไว้ ตรวจสอบตัวตน

คำอธิบาย : เป็นช่องทางการให้บริการการทำธุรกรรมต่างๆ รวมทั้งธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

3. ระบบ Biometrics

4. ไม่มีเทคโนโลยีใดเหมาะสม

คำอธิบาย : เป็นเทคโนโลยีที่ระบุตัวตนของเจ้าของบัญชีโดยการตรวจสอบจากลักษณะทางกายภาพเฉพาะบุคคล เช่น ลายนิ้วมือ , ม่านตา

3. ท่านจะยอมรับการนำเทคโนโลยีอื่นเข้ามาทดแทน ระบบสมุดบัญชีของธนาคารได้มากน้อยแค่ไหน

C01

1. ยอมรับได้

2. ยอมรับได้แค่บางส่วน

3. ไม่แน่ใจ

4. ยอมรับไม่ได้เลย

ผู้วิจัย



แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ กับการประยุกต์ใช้ในธนาคาร
กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

คำชี้แจง การจัดทำแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเรื่องนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาของการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

ตอนที่ 3 การยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

ตอนที่ 4 ผลที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

กรุณาทำเครื่องหมาย / ใน () และเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงตามลักษณะตัวคุณมากที่สุด

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เฉพาะผู้วิจัย

1. อายุ

A01

1. () ต่ำกว่า 25 ปี

2. () 25-30 ปี

3. () 31-40 ปี

4. () 41-50 ปี

5. () สูงกว่า 50 ปี

2. การศึกษา

A02

1. () อนุปริญญา (ปวส.)

2. () ปริญญาตรี/เทียบเท่า

3. () ปริญญาโท

4. () สูงกว่าปริญญาโท

3. รายได้

A03

1. () ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. () 10,001-15,000 บาท

3. () 15,001-20,000 บาท

4. () มากกว่า 20,000 บาท

4. ประสบการณ์ในการทำงานกับธนาคาร

A04

1. () ไม่เกิน 1 ปี

2. () 1-2

3. () 3-4

4. () 5-6

5. () 6-7

6. () มากกว่า 7 ปี

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาของการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

ในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบ 5 ระดับ ให้คุณเลือกตอบเฉพาะหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุด ซึ่งแต่ละคะแนนมีความหมาย ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| 5 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด | 4 หมายถึง มีความคิดเห็นมาก |
| 3 หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง | 2 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย |
| 1 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด | |

1. คุณประสบปัญหาจากการใช้งานสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1) การมีสมุดบัญชีทำให้ใช้เวลาในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น	5	4	3	2	1	B01
2) การมีสมุดบัญชีทำให้ต้นทุนการให้บริการสูงขึ้น	5	4	3	2	1	B02
3) สมุดบัญชีเงินฝากมีขนาดที่ไม่เหมาะสมสร้างความลำบากต่อลูกค้าในการพกพาและการเก็บรักษา	5	4	3	2	1	B03
4) การตรวจสอบการปลอมแปลงสมุดบัญชีทำได้ยาก	5	4	3	2	1	B04
5) การตรวจสอบลายเซ็นที่แท้จริงของลูกค้าทำได้ยาก	5	4	3	2	1	B05

2. นอกจากนี้คุณประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าที่เป็นผลมาจากสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านอื่น ๆ อีกหรือไม่อย่างไร

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

ตอนที่ 3 การยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

1. ถ้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีความจำเป็นที่จะต้องนำเทคโนโลยีอื่นเข้ามาทดแทนระบบสมุดบัญชีของธนาคารท่านคิดว่าเทคโนโลยีใดมีความเหมาะสมมากที่สุด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

C01

- | | |
|--|---|
| <p>1. () เทคโนโลยีสมาร์ตการ์ด
คำอธิบาย : เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ชิพเก็บข้อมูลที่มีความจุ มากกว่าแอมป์แม่เหล็ก เพื่อใช้เก็บข้อมูลของลูกค้าเพื่อไว้ตรวจสอบตัวตน</p> | <p>2. () ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
คำอธิบาย : เป็นช่องทางการให้บริการ การทำธุรกรรมต่างๆ รวมทั้งธุรกรรมที่เกี่ยวกับสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต</p> |
| <p>3. () ระบบ Biometrics
คำอธิบาย : เป็นเทคโนโลยีที่ระบุตัวตนของเจ้าของบัญชีโดยการตรวจสอบจากลักษณะทางกายภาพเฉพาะบุคคล เช่น ลายนิ้วมือ , ม่านตา</p> | <p>4. () ไม่มีเทคโนโลยีใดเหมาะสม</p> |

ตอนที่ 4 ผลที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

1. คุณมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอื่นทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากอยู่ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1) ธนาคารกรุงเทพ ควรใช้เทคโนโลยีอื่นทดแทนการใช้สมุดบัญชีเงินฝาก	5	4	3	2	1	D01
2) หากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความจำเป็นที่จะต้องนำเทคโนโลยีอื่นเข้ามาทดแทน ระบบสมุดบัญชีของธนาคารท่านจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้มากน้อยแค่ไหน	5	4	3	2	1	D02

2. คุณคิดว่าเมื่อมีการใช้เทคโนโลยีอื่นทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก จะส่งผลกระทบต่อธนาคารมากน้อยแค่ไหน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1) เมื่อมีการใช้เทคโนโลยีอื่นแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารจะทำให้ใช้เวลาในการทำธุรกรรมต่างๆน้อยลง	5	4	3	2	1	E01
2) การเปลี่ยนแปลงมาใช้เทคโนโลยีใหม่ ส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของธนาคารในทางที่ดีขึ้น	5	4	3	2	1	E02
3) สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถป้องกันการปลอมแปลงสมุดบัญชีเงินฝากได้ดีมากยิ่งขึ้น	5	4	3	2	1	E03
4) การเปลี่ยนแปลงมาใช้เทคโนโลยีใหม่ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	5	4	3	2	1	E04
5) สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มีความปลอดภัยจากการปลอมแปลง และช่วยให้ลูกค้ามีความเชื่อถือต่อตัวธนาคารมากขึ้น	5	4	3	2	1	E05

ผู้วิจัย

คำถามแบบสัมภาษณ์

เรื่อง สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ กับการประยุกต์ใช้ในธนาคาร
กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

สำหรับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีทดแทน

1. ท่านคิดว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรจะเปลี่ยนระบบสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่ และปัญหาจากระบบเก่ามีอะไรบ้าง แล้วเทคโนโลยีตัวไหนที่น่าจะนำมาใช้
2. ให้อธิบายถึงการทำงานของเทคโนโลยีตัวใหม่ ว่าจะมีโอกาสเป็นแบบไหนได้บ้าง ทำงานอย่างไร และเทคโนโลยีใดที่น่าจะเหมาะสมกับเมืองไทยที่สุด
3. วิเคราะห์โอกาสความเป็นไปได้ทางธุรกิจของเทคโนโลยีตัวใหม่นี้ โดยใช้กรอบของสวอर्टคือ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค
4. วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เทคโนโลยีตัวใหม่ประสบความสำเร็จ และล้มเหลว

สำหรับกลุ่มผู้บริหาร

1. ท่านคิดว่าการใช้งานสมุดบัญชีเงินฝากในปัจจุบันนี้เป็นอย่างไรบ้าง
 - ด้านความสะดวก
 - ด้านความปลอดภัย
 - ด้านต้นทุนการให้บริการ
 - ปัญหาจากการให้บริการ
2. ท่านคิดว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรจะเปลี่ยนระบบสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่ และปัญหาจากระบบเก่ามีอะไรบ้าง แล้วเทคโนโลยีตัวไหนที่น่าจะนำมาใช้
3. ถ้านำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้แล้วท่านคิดว่าจะส่งผลกระทบต่อธนาคารอย่างไรบ้างในด้าน ต้นทุน การปฏิบัติงานของพนักงาน ระบบการให้บริการ และความปลอดภัยของลูกค้า ฯลฯ