

ภาคผนวก ค



แบบสอบถาม

การสร้างความรู้ความผูกพันในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน : กรณีศึกษาของ Mobile Banking งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิทยานิพนธ์เพื่อสำเร็จการศึกษาของโครงการปริญญาโท หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ รุ่นที่ 1 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่องปัจจัยในการสร้างความรู้ความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามด้วยข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัย ทั้งนี้ข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

โปรดกาเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ Mobile Banking โดย 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง มากที่สุด

คำถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	1	2	3	4	5
อัตราค่าบริการ Mobile Banking ต่ำกว่าช่องทางอื่น					
หากมีการใช้ Mobile banking ถึงจำนวนครั้งที่กำหนดแล้ว ได้รับส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป					
เมื่อใช้ Mobile Banking เกินจำนวนครั้งที่กำหนดสามารถ แลกของกำนัล					
เมื่อใช้บริการ Mobile Banking แต่ละครั้งมีแต้มสะสมเพื่อ ประโยชน์ในอนาคต					
ประหยัดเวลาในการทำรายการ Mobile banking					
สามารถทำธุรกรรม Mobile banking ได้ตลอด 24 ชม.					
ข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ Mobile banking มีความถูกต้อง					

คำถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	1	2	3	4	5
ข้อความยืนยันหลังทำรายการผ่าน Mobile banking					
ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินเพื่อป้องกันบุคคลภายนอกที่ต้องการขโมยข้อมูลเมื่อมีการใช้งานผ่าน Mobile banking					
การใช้งาน Mobile banking มีการรักษาข้อมูลส่วนตัว					
ไม่มีข้อความที่ลูกค้าไม่ต้องการอ่านส่งไปให้ลูกค้า					
ระบบไม่ขัดข้องระหว่างการใช้ Mobile Banking					
สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ทันทีเมื่อทำรายการผ่าน Mobile banking เสร็จ					
สามารถติดต่อธนาคารได้ง่ายเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ					
สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอดเวลาเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ					
ธนาคารแก้ปัญหาให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ Mobile Banking อย่างรวดเร็วหลังจากได้รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการ					
ธนาคารชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน Mobile Banking อย่างชัดเจน					
ขั้นตอนการใช้งาน Mobile Banking ไม่ซับซ้อน					
หน้าจอของ Mobile Banking มีความสวยงาม					
ลูกค้าสามารถทำรายการ Mobile Banking ได้ง่าย					
ธนาคารแจ้ง Promotion ให้แก่ลูกค้า Mobile Banking อย่างสม่ำเสมอ					
ลูกค้าสามารถทำรายการ Mobile Banking ได้จากโทรศัพท์มือถือที่ทั่วไป					
บริการ Mobile Banking สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
ธนาคารจัดกิจกรรมให้ความรู้การใช้งาน Mobile Banking					

คำถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	1	2	3	4	5
ธนาคารจัดกิจกรรมเชิญผู้ใช้ Mobile Banking ทำกิจกรรมร่วมกัน					
ท่านพร้อมที่จะแนะนำให้ผู้รู้จักใช้งาน Mobile Banking					
ท่านขอใช้ Mobile Banking					
ท่านตั้งใจจะใช้ Mobile Banking อย่างต่อเนื่องในอนาคต					