

## ภาคผนวก จ



### 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
<b>ค่าบริการที่จูงใจลูกค้า</b>					
อัตราค่าบริการ Mobile Banking ต่ำกว่าช่องทางอื่น					
หากมีการใช้ Mobile banking ถึงจำนวนครั้งที่กำหนดแล้ว ได้รับส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป					
เมื่อใช้ Mobile Banking เกินจำนวนครั้งที่กำหนดสามารถ แลกของกำนัล					
เมื่อใช้บริการ Mobile Banking แต่ละครั้งมีแต้มสะสมเพื่อ ประโยชน์ในอนาคต					

คำถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	1	2	3	4	5
<b>คุณภาพการให้บริการของระบบ</b>					
ข้อความยืนยันหลังทำรายการผ่าน Mobile banking					
ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินเพื่อป้องกันบุคคลภายนอกที่ต้องกรอกรหัสข้อมูลเมื่อมีการใช้งานผ่าน Mobile banking					
การใช้งาน Mobile banking มีการรักษาข้อมูลส่วนตัว					
ไม่มีข้อความที่ลูกค้าไม่ต้องการอ่านส่งไปให้ลูกค้า					
ระบบไม่ขัดข้องระหว่างการใช้ Mobile Banking					
สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ทันทีเมื่อทำรายการผ่าน Mobile banking เสร็จ					
สามารถติดต่อธนาคารได้ง่ายเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ					
สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอดเวลาเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ					
ธนาคารแก้ปัญหาให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ Mobile Banking อย่างรวดเร็วหลังจากได้รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการ					
ธนาคารชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน Mobile Banking อย่างชัดเจน					
<b>ตอบสนองความต้องการลูกค้า</b>					
ขั้นตอนใช้งาน Mobile Banking ไม่ซับซ้อน					
หน้าจอของ Mobile Banking มีความสวยงาม					
ลูกค้าสามารถทำรายการ Mobile Banking ได้ง่าย					
ข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ Mobile banking เข้าใจง่าย					
ประหยัดเวลาในการทำรายการ Mobile banking					
สามารถทำธุรกรรม Mobile banking ได้ตลอด 24 ชม.					
ลูกค้าสามารถทำรายการ Mobile Banking ได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ทั่วไป					

คำถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	1	2	3	4	5
ข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ Mobile Banking เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ					
บริการ Mobile Banking สามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า					
<b>ทัศนคติที่มีต่อ Mobile Banking</b>					
ท่านพร้อมที่จะแนะนำให้คนรู้จักใช้งาน Mobile Banking					
ท่านชอบใช้ Mobile Banking					
ท่านตั้งใจจะใช้ Mobile Banking อย่างต่อเนื่องในอนาคต					