

ภาคผนวก จ



แบบสอบถาม

การสร้างความผูกพันในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน : กรณีศึกษาของ Internet Banking และ Mobile Banking งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิทยานิพนธ์เพื่อสำเร็จการศึกษาของโครงการปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ รุ่นที่ 1 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่องปัจจัยในการสร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามด้วยข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัย ทั้งนี้ข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 : โปรด ภาเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ Internet Banking โดย 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง มากที่สุด

คำถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	1	2	3	4	5
ค่าบริการที่จูงใจลูกค้า					
อัตราค่าบริการ Internet Banking ต่ำกว่าช่องทางอื่น					
หากมีการใช้ Internet banking ถึงจำนวนครั้งที่กำหนดแล้ว ได้รับส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป					
เมื่อใช้ Internet Banking เกินจำนวนครั้งที่กำหนดสามารถแลกของกำนัล					
เมื่อใช้บริการ Internet Banking แต่ละคร้อมมีแต้มสะสมเพื่อประโยชน์ในอนาคต					
คุณภาพการให้บริการของระบบ					
ข้อความยืนยันหลังทำรายการผ่าน Internet banking					

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

คำถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	1	2	3	4	5
บริการ Internet Banking สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
ทัศนคติที่มีต่อ Internet Banking					
ท่านพร้อมที่จะแนะนำให้คนรู้จักใช้งาน Internet Banking					
ท่านขอใช้ Internet Banking					
ท่านตั้งใจจะใช้ Internet Banking อย่างต่อเนื่องในอนาคต					

ส่วนที่ 2 : โปรดกาเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ Mobile Banking โดย 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง มากที่สุด

คำถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	1	2	3	4	5
ค่าบริการที่จูงใจลูกค้า					
อัตราค่าบริการ Mobile Banking ต่ำกว่าช่องทางอื่น					
หากมีการใช้ Mobile banking ถึงจำนวนครั้งที่กำหนดแล้ว ได้รับส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป					
เมื่อใช้ Mobile Banking เกินจำนวนครั้งที่กำหนดสามารถแลกของกำนัล					
เมื่อใช้บริการ Mobile Banking แต่ละครั้งมีแต้มสะสมเพื่อประโยชน์ในอนาคต					
คุณภาพการให้บริการของระบบ					
ข้อความยืนยันหลังทำรายการผ่าน Mobile banking					
ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินเพื่อป้องกันบุคคลภายนอกที่ต้องการขโมยข้อมูลเมื่อมีการใช้งานผ่าน Mobile banking					
การใช้งาน Mobile banking มีการรักษาข้อมูลส่วนตัว					
ไม่มีข้อความที่ลูกค้าไม่ต้องการอ่านส่งไปให้ลูกค้า					
ระบบไม่ขัดข้องระหว่างการใช้ Mobile Banking					
สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ทันทีเมื่อทำรายการผ่าน Mobile banking เสร็จ					
สามารถติดต่อธนาคารได้ง่ายเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ					
สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอดเวลาเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ					
ธนาคารแก้ปัญหาให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ Mobile Banking อย่างรวดเร็วหลังจากได้รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการ					

คำถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	1	2	3	4	5
ธนาคารชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน Mobile Banking อย่างชัดเจน					
ตอบสนองความต้องการลูกค้า					
ขั้นตอนการใช้งาน 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					
ข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ Mobile Banking เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ					
บริการ Mobile Banking สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
ทัศนคติที่มีต่อ Mobile Banking					
ท่านพร้อมที่จะแนะนำให้คนรู้จักใช้งาน Mobile Banking					
ท่านชอบใช้ Mobile Banking					
ท่านตั้งใจจะใช้ Mobile Banking อย่างต่อเนื่องในอนาคต					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์และสถานะในการใช้บริการธนาคาร (โปรดกาเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริง)

เพศ ชาย หญิง

อายุ น้อยกว่า 25 ปี 25 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี มากกว่า 60 ปี

ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก

โปรดระบุบริการที่ใช้ผ่าน Internet Banking (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน แจ้งเตือนเมื่อข้อมูลทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลง
 โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ
 อื่นๆ

โปรดระบุบริการที่ใช้ผ่าน Mobile Banking (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน แจ้งเตือนเมื่อข้อมูลทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลง
 โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ
 อื่นๆ