

แบบสอบถาม



การศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของลูกค้ายธนาคารรายบุคคล
ต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์
(Security device for internet banking)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา ทท.793 และ ทท.794: วิจัยเฉพาะกรณี ตามหลักสูตรปริญญาโทการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับเป็นความลับ และจะใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย จักเป็นพระคุณยิ่ง

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความ หรือขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ○ ชาย ○ หญิง
- 1.2 อายุ ○ 15 – 25 ปี ○ 26 – 35 ปี ○ 36 – 45 ปี ○ 46 ปีขึ้นไป
- 1.3 สถานภาพ ○ โสด ○ สมรส ○ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
- 1.4 ระดับการศึกษา หรือกำลังศึกษาในระดับ
○ ต่ำกว่าปริญญาตรี ○ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
○ ปริญญาโท ○ สูงปริญญาโท
- 1.5 อาชีพ ○ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ○ พนักงานบริษัทเอกชน
○ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ○ นักเรียน/นักศึกษา
○ อื่น ๆ โปรดระบุ
- 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
○ ต่ำกว่า 10,001 บาท ○ 10,001 – 20,000 บาท ○ 20,001 – 30,000 บาท
○ 30,001 – 40,000 บาท ○ 40,001 – 50,000 บาท ○ 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Internet Banking)

2.1 สถานที่ที่ใช้บริการธุรกรรมออนไลน์บ่อยที่สุด

- ☐ ที่ทำงาน
 ☐ ที่พักอาศัย
☐ ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต
 ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2.2 ท่านใช้บริการธุรกรรมออนไลน์โดยเฉลี่ย มากน้อยเพียงใด

- ☐ 1 - 2 ครั้ง ต่อ เดือน
 ☐ 3 - 4 ครั้ง ต่อ เดือน
☐ 5 - 6 ครั้ง ต่อ เดือน
 ☐ 7 ครั้ง ขึ้นไป ต่อ เดือน

2.3 บริการที่ท่านใช้ในธุรกรรมออนไลน์ (กรุณาตอบทุกข้อ)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

บริการที่ท่านใช้ในธุรกรรมออนไลน์	บ่อย ที่สุด	บ่อย	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่เคย ใช้
1. Account summary/ตรวจสอบข้อมูลสรุปของท่าน						
2. Download to Quicken/Money /ดาวน์โหลดโปรแกรมทางการเงิน						
3. E-statement/ขอรับและตรวจสอบใบแจ้งรายการทางบัญชี						
4. Net worth statement/ตรวจสอบยอดเงินสุทธิในบัญชี						
5. Transfers/โอนเงิน						
6. Currency calculator/คำนวณอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ						
7. Update personal information/เปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคล						
8. Change HSBC Internet Banking Password/เปลี่ยนรหัสสำหรับธนาคารทางอินเทอร์เน็ต						
9. Issue replacement PIN/ขอรหัสใหม่แทนของเดิม						
10. Stop cheque/อายัดเช็คสั่งจ่ายเงิน						
11. Order cheque book/สั่งซื้อสมุดเช็ค						
12. Select accounts/เลือกบัญชีที่ต้องการแสดงในธนาคารทางอินเทอร์เน็ต						
13. Change limits/เปลี่ยนแปลงแก้ไขวงเงิน						
14. Alert services/บริการแจ้งเตือน						
15. Request brochure/ขอโบรชัวร์						

16. Report lost/stolen credit card/แจ้งบัตรเครดิตหาย หรือถูกขโมย						
17. Send message contact center/ส่งข้อความถึงศูนย์บริการ						

2.4 ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ที่ท่านเคยประสบ (กรุณาตอบทุกข้อ)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าตรงกับท่านมากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ที่ท่านเคยประสบ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยประสบ
1. ระบบขัดข้อง						
2. ไม่เข้าใจวิธีการใช้บริการธุรกรรมออนไลน์						
3. เสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต						
4. ไม่เข้าใจภาษา เนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ						
5. การใช้งานเข้าใจยาก หรือ ขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน						

2.5 เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ (กรุณาตอบทุกข้อ)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าตรงกับเหตุผลของท่านมากที่สุด

เหตุผลที่ทำให้ท่านใช้บริการธุรกรรมออนไลน์	สำคัญที่สุด	สำคัญ	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
1. สะดวก และรวดเร็วในการใช้บริการ						
2. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร						
3. ไม่เสียเวลาในการเดินทางและการรอคิว						
4. ปลอดภัยทางการเงิน สามารถโอนเงินได้โดยไม่ต้องนำเงินมาที่ธนาคาร						
5. มั่นใจในบริการธุรกรรมออนไลน์						
6. มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ						
7. มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการทำธุรกรรม						
8. เทคโนโลยีทันสมัย						
9. สามารถให้บริการได้ตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง						

ส่วนที่ 3 ข้อมูลวัดทัศนคติ ของลูกค้าธนาคารส่วนบุคคลต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าตรงกับทัศนคติของท่านมากที่สุด

ทัศนคติต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์	เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น
ความปลอดภัย						
1. ตรวจสอบยืนยันว่าเป็นผู้ใช้ระบบด้วยตนเอง						
2. ป้องกันไม่ให้บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าสู่ระบบ						
ความสะดวก						
3. สะดวกในการนำไปใช้ในทุกที่ทั่วโลก						
4. สามารถใช้งานได้นาน						
ลักษณะทางกายภาพ						
5. พกพาง่าย						
6. ขนาดเล็กกะทัดรัด มีมาตรฐาน						
7. จอแสดงผลได้ชัดเจน						
8. ขนาดของเลเซอร์รหัส 6 หลัก มีขนาดพอดี เห็นชัด						

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้านาคารส่วนบุคคลต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แน่ใจ
1. ท่านทราบถึงขั้นตอนในการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัย						
2. ท่านทราบถึงข้อกำหนด และเงื่อนไขของอุปกรณ์เสริมความปลอดภัย						
2. ท่านทราบว่าต้องใส่ชุดรหัส 6 หลักเมื่อใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ จากอุปกรณ์เสริมความปลอดภัย						
3. ท่านมักนำอุปกรณ์เสริมความปลอดภัยติดตัวอยู่เสมอ						
4. ท่านรู้สึกยินดีที่พกพาอุปกรณ์เสริมความปลอดภัย						
5. ท่านรู้สึกทันสมัยเมื่อพกพาอุปกรณ์เสริมความปลอดภัย						

6. ท่านทราบการประชาสัมพันธ์การใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ ทางใด
☐ เพื่อน/คนใกล้ชิด ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ พนักงานธนาคาร ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

7. โดยรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์หรือไม่
☐ พอใจ ☐ ไม่พอใจ

8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

== ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ และสละเวลาตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ==