

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



เรื่อง “ปัจจัยการใช้ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่ายสื่อสาร 3G
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”

วัตถุประสงค์

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย ศึกษาสภาพทั่วไปของการใช้บริการการทำธุรกรรมบนมือถือ ทศนคติ และพฤติกรรมในการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารบนมือถือผ่านโครงข่ายสื่อสาร 3G

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนมือถือ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการธนาคารบนมือถือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องคำตอบ เพียงคำตอบเดียว

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ

15 - 20 ปี

21 - 30 ปี

31 - 40 ปี

สูงกว่า 40 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 - 25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 25,001 - 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 35,001 - 45,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 45,000 บาท | |

1.5 อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/ นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ |
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนมือถือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2.1 ท่านเคยใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต (Online Banking) หรือไม่

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
|------------------------------|---------------------------------|

2.2 ท่านเคยใช้บริการธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) หรือไม่

- | | |
|------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย (ข้ามไปทำข้อ 2.4) |
|------------------------------|---|

2.3 ท่านเคยใช้บริการธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) เป็นระยะเวลาานเท่าไร

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1 - 3 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3 - 5 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี |

2.4 ท่านเลือกใช้บริการธนาคารมือถือบริการใดมากที่สุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> โอนเงิน | <input type="checkbox"/> ชื้อ-ขายกองทุนเปิด (Easy Fund) |
| <input type="checkbox"/> ชำระเงินและเติมเงินมือถือ | <input type="checkbox"/> สอบถามยอด |
| <input type="checkbox"/> ใบแจ้งยอดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill) | <input type="checkbox"/> แก้ไขข้อมูล |
| <input type="checkbox"/> บริการแจ้งเตือนผ่านทาง SMS | <input type="checkbox"/> บริการใบแจ้งยอดออนไลน์ (e-Statement) |

2.5 ท่านรู้จักบริการธนาคารบนมือถือจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> คนในครอบครัว/ เพื่อน | <input type="checkbox"/> โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์/ นิตยสารต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> การแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคาร | <input type="checkbox"/> โฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> โฆษณาผ่านสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

2.6 รูปแบบการเก็บค่าใช้บริการที่เหมาะสมต่อการใช้บริการธนาคารบนมือถือผ่านโครงข่าย 3G

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เก็บค่าบริการแบบรายเดือน | <input type="checkbox"/> เก็บค่าบริการตามการใช้บริการจริง |
| <input type="checkbox"/> เก็บค่าบริการร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

2.7 ในกรณีที่มีการเก็บค่าบริการแบบรายเดือนค่าบริการที่เหมาะสมควรอยู่ที่เท่าไร

- | | |
|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 30 บาท | <input type="checkbox"/> 40 บาท |
| <input type="checkbox"/> 50 บาท | <input type="checkbox"/> 60 บาท |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

2.8 ท่านให้ความสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารบนมือถือบนโครงข่าย 3G ด้วยเหตุผลใดมากที่สุด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ชื่อเสียงของธนาคารไทยพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน |
| <input type="checkbox"/> ความทันสมัยของเทคโนโลยี | <input type="checkbox"/> มีความปลอดภัยสูง |
| <input type="checkbox"/> การโฆษณาให้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้บริการ | <input type="checkbox"/> มีความรวดเร็วในการทำรายการ |
| <input type="checkbox"/> มีโปรโมชั่นที่หลากหลาย | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

2.9 บริการใดบ้างที่ท่านต้องการให้มีใช้งานบนธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สามารถใช้แทนบัตรเพื่อใช้รับเป็นส่วนลดได้
- สามารถใช้แทนบัตรเครดิตในการซื้อสินค้า
- สามารถใช้แทนตัวเมื่อเข้าชมภาพยนตร์หรือคอนเสิร์ต
- สามารถใช้ซื้อตั๋วรถไฟแบบเติมเงินผ่านธนาคารบนมือถือได้
- มีคู่มือส่วนลดพิเศษเฉพาะลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์
- จ่ายบิลได้ง่ายเพียงถ่ายรูปบาร์โค้ด (Bar code) จากมือถือ
- มีการเชื่อมเมนูเพื่อเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- ใช้ชำระแทนเงินสดซื้อสินค้าตามร้านค้าทั่วไป
- เลือกจัดกลุ่มเมนูรายการที่ใช้งานบ่อยเพื่อความสะดวกในการใช้งาน
- สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคารได้ทันทีผ่านเมนูโดยตรง
- สามารถทำธุรกรรมได้หลากหลายมากขึ้น
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.10 จงเรียงลำดับความสำคัญในการใช้บริการธนาคารมือถือโดยลำดับจากมากไปน้อยเพียง **3 ข้อ**

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> โอนเงิน | <input type="checkbox"/> ซื้อ-ขายกองทุนเปิด (Easy Fund) |
| <input type="checkbox"/> ชำระเงินและเติมเงินมือถือ | <input type="checkbox"/> สรุปรยอดบัญชี |
| <input type="checkbox"/> ใบแจ้งยอดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill) | <input type="checkbox"/> แก้ไขข้อมูล |
| <input type="checkbox"/> บริการแจ้งเตือนผ่านทาง SMS | <input type="checkbox"/> บริการใบแจ้งยอดออนไลน์ (e-Statement) |

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยี
โครงข่าย 3G**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การวัดผลการดำเนินงาน		5	4	3	2	1
3.1 ด้านความสะดวกใช้งานง่าย						
3.1.1	ท่านคิดว่าธนาคารบนมือถือสะดวกพร้อมใช้งานตลอดเวลาผ่านโทรศัพท์มือถือ					
3.1.2	ใช้ชำระสินค้าและบริการผ่านระบบธนาคารบนมือถือได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา					
3.1.3	ท่านสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน					
3.1.4	ท่านสามารถใช้ธนาคารบนมือถือชำระสินค้าได้ง่าย					
3.1.5	ท่านต้องการโปรแกรมที่สามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้ง่าย					
3.1.6	ท่านคิดว่าธนาคารบนมือถือใช้งานได้ง่าย					
3.2 ด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว		5	4	3	2	1
3.2.1	มีการเพิ่มเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อน เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำรายการ					
3.2.2	ข้อมูลผู้ใช้จะไม่ถูกบันทึกลงไปในโทรศัพท์มือถือ					
3.2.3	ท่านคิดว่าสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกขั้นตอน					
3.2.4	เมื่อโทรศัพท์หายสามารถโทรศัพท์แจ้งระงับบริการได้ทันทีตลอดเวลา					
3.2.5	ท่านคิดว่าธนาคารเก็บข้อมูลลูกค้าไว้เป็นความลับ					
3.2.6	ท่านคิดว่าธนาคารบนมือถือมีความปลอดภัย					
3.3 ด้านข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารบนมือถือ		5	4	3	2	1
3.3.1	ท่านต้องการให้ผู้บริการปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบการให้บริการอยู่เสมอ					
3.3.2	ท่านต้องการให้ธนาคารแจ้งข่าวสารต่างๆให้กับลูกค้าเป็นประจำ					
3.3.3	ท่านต้องการให้มีเมนูขอความช่วยเหลือเมื่อท่านมีข้อสงสัยในการทำรายการ					
3.3.4	ท่านต้องการให้มีข้อความคำแนะนำการใช้งานระหว่างทำรายการ					

3.3.5	ท่านต้องการให้ระบบส่งข้อมูลประวัติการทำรายการให้ทางอีเมลล์ทุกเดือน					
3.3.6	ท่านมีข้อมูลเพียงพอในการใช้งานธนาคารบนมือถือ					
3.4 คุณภาพของการเชื่อมต่อ Internet		5	4	3	2	1
3.4.1	ท่านสามารถใช้โครงข่าย 3G ได้ทุกสถานที่ทุกเวลา					
3.4.2	ท่านคิดว่าความเร็วในการรับส่งข้อมูลมีความเสถียร					
3.4.3	ท่านคิดว่าบริการ 3G เหมาะกับการใช้งานธนาคารบนมือถือ					
3.5 ด้านความเพลิดเพลินในการใช้งาน		5	4	3	2	1
3.5.1	ท่านต้องการให้มีการแจกของรางวัลเมื่อเข้าทำรายการผ่านธนาคารบนมือถือ					
3.5.2	ท่านต้องการให้มีสะสมแต้มจากการเข้าใช้งานธนาคารบนมือถือ					
3.5.3	ท่านคิดว่าความเพลิดเพลิน ทำให้ท่านสนใจใช้งานธนาคารบนมือถือ					
3.6 ด้านประโยชน์ในการใช้งาน		5	4	3	2	1
3.6.1	ท่านคิดว่าช่วยลดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร					
3.6.2	ท่านคิดว่าธนาคารบนมือถือมีประโยชน์ต่อธุรกิจของท่าน					
3.6.3	ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธนาคารบนมือถือช่วยลดต้นทุนในการทำธุรกิจ					
3.6.4	ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธนาคารบนมือถือทำให้ท่านมีเวลามากขึ้น					
3.6.5	ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธนาคารบนมือถือมีประโยชน์					
3.7 ด้านทัศนคติในการใช้งาน		5	4	3	2	1
3.7.1	ท่านมีความสนใจและต้องการศึกษาการใช้งานธนาคารบนมือถือ					
3.7.2	ท่านจะแนะนำให้กับบุคคลอื่นที่ท่านรู้จักใช้งานธนาคารบนมือถืออย่างแน่นอน					
3.7.3	ท่านคิดว่ามีทัศนคติจะใช้ธนาคารบนมือถืออย่างแน่นอน					
3.8 เจตนาในการใช้ธนาคารบนมือถือผ่านเครือข่าย 3G		5	4	3	2	1
3.8.1	ท่านยอมรับการใช้งานธนาคารบนมือถือผ่านเครือข่าย 3G					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการธนาคารบนมือถือ

.....

.....

.....

.....

.....