

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แนวคำถามในการสัมภาษณ์  
เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงาน  
การสื่อสารการตลาดด้านธนาคารบนอินเทอร์เน็ต  
(Internet Banking)

แนวคำถามในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงาน  
การสื่อสารการตลาดด้านธนาคารบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

1. กลุ่มเป้าหมายของธนาคารคือใคร
2. ปัจจัยใดบ้างที่มีผลทำให้เกิดธนาคารบนอินเทอร์เน็ต
3. วัตถุประสงค์ของการสื่อสารการตลาดของธนาคาร
4. ธนาคารมีการเลือกใช้เครื่องมือใดบ้างในการสื่อสารการตลาดเกี่ยวกับธนาคารบนอินเทอร์เน็ต
5. ธนาคารมีการเลือกใช้สื่ออย่างไร
6. ธนาคารมีการสื่อสารผ่านส่วนประสมทางการตลาดอย่างไร
  - ผลิตภัณฑ์ (Product)
  - ราคา (Price)
  - ช่องทางการตลาด (Place)
  - การส่งเสริมการตลาด (Promotion)
7. ท่านคิดว่าจากการสื่อสารการตลาดที่ธนาคารจัดทำขึ้นนั้นประสบผลสำเร็จมากน้อยอย่างไร

**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถาม**

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 7 ส่วน โปรดตอบคำถามทุกส่วน
2. โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านและใส่ข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริง

นิยามของบริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หมายถึง ธนาคารที่ทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ เช่น บริการโอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินบัญชีบุคคลอื่น ตามยอดคงเหลือ ช้อสมุดเช็ค/ขออายุัดเช็คชำระค่าสินค้า/บริการ สอบถามยอดบัตรเครดิต ชำระบัตรเครดิต สอบถามประวัติการชำระบัตรเครดิตขอรายการเดินบัญชีปัจจุบันย้อนหลัง ฯลฯ โดยทำธุรกรรมโดยผ่านสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่นอินเทอร์เน็ต โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาทำธุรกรรมต่างๆที่ธนาคาร

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของผู้บริโภค

1. ปัจจุบันท่านใช้บริการธนาคารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ชื่อ)

ธนาคาร	ไม่ใช้บริการ	ถ้าใช้บริการโปรดระบุจำนวนบัญชีแต่ละประเภทบัญชี (จำนวน)				
		สะสมทรัพย์	ประจำ	กระแสรายวัน	บัตรเครดิต	สินเชื่อ
1. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)						
2. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)						
3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)						
4. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)						
5. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)						
6. ธนาคาร .....						

2. ใน 1 เดือนท่านมาใช้บริการธนาคาร (ทุกธนาคารที่ท่านใช้บริการรวมกัน) ประมาณ \_\_\_\_\_ ครั้ง

**ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการรับรู้การตลาดของธนาคารบนอินเทอร์เน็ต**

3. ท่านเคยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของธนาคารใดบ้าง  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)       ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)  
 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)       ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
 ธนาคารอื่นๆ (ระบุ).....

4. ท่านเคยรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตจากสื่อต่างๆ เหล่านี้บ่อยเพียงใด

ประเภทของสื่อ	ความถี่	ไม่เคย	เคย/ความถี่ในการรับรู้ (ครั้ง)			
			ทุกวัน	1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์	1-2 ครั้ง ต่อ 1 เดือน	มากกว่า 1 เดือน
โทรทัศน์						
วิทยุ						
นิตยสาร						
หนังสือพิมพ์						
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง						
สื่อโฆษณาเคลื่อนที่ เช่น ป้าย โฆษณาข้างรถประจำทาง ฯลฯ						
แผ่นพับ โปสเตอร์ โบรชัวร์						
สื่ออินเทอร์เน็ต						
สื่อบุคคล						
เอกสารประชาสัมพันธ์แนบส่ง พร้อมใบแจ้งยอดบัตรเครดิต						
สื่ออื่น ๆ (โปรดระบุ)						
1. ....						
2. ....						

5. ท่านเคยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตหรือไม่

เคย

ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 13)

6. ในระยะเวลา 1 สัปดาห์ ท่านใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตบ่อยเท่าใด

- ทุกวัน                       1-2 วัน/ครั้ง                       มากกว่า 5 ครั้ง/อาทิตย์  
 1 ครั้ง/อาทิตย์    เดือนละ 1 ครั้ง    มากกว่า 1 เดือน/ครั้ง

7. ในแต่ละครั้งที่ท่านใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ท่านใช้เวลา ..... ชั่วโมง

8. เวลาที่ท่านใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินท่านใช้บริการจากสถานที่ใด

- สถานศึกษา                       ที่ทำงาน                       ที่บ้าน  
 ร้านบริการอินเทอร์เน็ต    ที่ธนาคาร                       อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านเคยเข้าชมเว็บไซต์ของธนาคารบนอินเทอร์เน็ตหรือไม่

- เคย (ระบุธนาคาร).....  
 ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 11)

10. เหตุผลที่ท่านเข้าเว็บไซต์ของธนาคารบนอินเทอร์เน็ต

- ติดตามการเคลื่อนไหวทางการเงิน  
 ทำธุรกรรมด้านการเงิน เช่น โอนเงิน สอบถามยอด ฯลฯ  
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับธนาคารบนอินเทอร์เน็ต

11. ท่านทราบหรือไม่ ธนาคารบนอินเทอร์เน็ตให้บริการธุรกรรมใดบ้าง

ประเภทของการบริการที่ให้บริการบนอินเทอร์เน็ต	มีให้บริการ	ไม่มีให้บริการ
1. บริการรับฝากเงิน		
2. บริการถอนเงิน		
3. บริการสอบถามยอดบัญชีคงเหลือ		
4. บริการขอรายการเดินบัญชี		
5. บริการอายัดเช็ค		
6. บริการสอบถามเช็คคืน-เช็คนำฝาก/เช็คคืน-เช็คสั่งจ่าย		
7. บริการโอนเงินระหว่างบัญชี/บุคคลที่3 ธนาคารเดียวกัน		
8. อายัดสมุดคู่ฝาก		

ประเภทของการบริการที่ให้บริการบนอินเทอร์เน็ต	มีให้บริการ	ไม่มีให้บริการ
9. ชื่อสมุดเช็ค		
10. โอนเงินไปต่างประเทศ		
11. บริการโอนเงินไปยังบัญชีธนาคารอื่น		
12. ชำระค่าบริการบัตรเครดิต		
13. ชำระค่าสาธารณูปโภค		
14. ขอใช้บริการบัตรเครดิต		
15. ขอสินเชื่อ		
16. บริการข้อมูลดอกเบี้ย		
17. อัตราแลกเปลี่ยน ณ ปัจจุบัน		
18. กำหนดเวลาโอนเงินล่วงหน้า		
19. บริการเปิดบัญชี		
20. ชำระสินเชื่อต่างๆ		

#### ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

12. ท่านคิดว่าปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยด้านการตลาด	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความมั่นคงของธนาคารที่ให้บริการ					
2. อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ/รายการถูกกว่าใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร					
3. ธนาคารมีการจัดเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้คอยให้บริการตามจุดต่างๆ มากพอกับความต้องการ					
4. การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการขอใช้บริการ					
5. สามารถทำธุรกรรมได้หลากหลาย					
6. มีการแสดงผลการทำธุรกรรม ที่รวดเร็ว					
7. ลดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ/รายการ					
8. มีการออกแบบหน้า web ที่สวยงาม					

ปัจจัยด้านการตลาด	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย					
10. ยกเว้นค่าธรรมเนียมธุรกรรมบางรายการที่ทำรายการบนอินเทอร์เน็ต					
11. ขึ้นคอนในการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตไม่ซับซ้อนยุ่งยาก					
12. สามารถทำธุรกรรมกับธนาคารบนอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้ง 7 วันใน 1 สัปดาห์					
13. มีการแถมชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ต เช่น ทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ตครบ 10 ครั้ง ฟรี 5 ชม. ฯลฯ					
14. การยกเว้นค่าธรรมเนียมการให้บริการรายปี					
15. มีระบบที่ปลอดภัย ที่สร้างความมั่นใจในการใช้บริการ					
16. มีการแจกให้ดูปองส่วนลด เช่น การสมัครใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตให้ส่วนลดในการซื้อชั่วโมงอินเทอร์เน็ต ฯลฯ					
17. มีการปรับปรุงข้อมูลอยู่ตลอดเวลา					
18. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

#### ส่วนที่ 5 พฤติกรรมในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต

13. ท่านคิดว่าการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต สามารถอำนวยความสะดวกให้ท่านในการทำธุรกรรมกับธนาคารได้มากน้อยเพียงใด

- อำนวยความสะดวกได้อย่างมาก     อำนวยความสะดวก  
 ไม่แน่ใจ     ความสะดวกเป็นบางกรณี  
 ไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้เลย

14. หากธนาคารที่ท่านใช้บริการอยู่ได้เปิดให้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตท่านจะสนใจใช้บริการหรือไม่

- สนใจมาก  
 สนใจ  
 ค่อนข้างสนใจ  
 ไม่ค่อยสนใจ  
 ไม่สนใจเลย
- } (ข้ามไปตอบข้อ 15)  
 } (ข้ามไปตอบข้อ 16)

15. ในกรณีที่ท่านสนใจมาก-สนใจ-อาจจะสนใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตนั้น เพราะเหตุผลใด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เป็นทางเลือกใหม่ในการใช้บริการ | <input type="checkbox"/> ทันสมัย                     |
| <input type="checkbox"/> ประหยัดเวลา รวดเร็ว            | <input type="checkbox"/> ปลอดภัย                     |
| <input type="checkbox"/> สะดวกสบาย ไม่ต้องเดินทาง       | <input type="checkbox"/> ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> ทำทนาย นำล่อง                  | <input type="checkbox"/> อยากรู้ อยากรูเห็น          |
| <input type="checkbox"/> ลดค่าใช้จ่าย                   | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....           |

16. ในกรณีที่ท่านไม่ค่อยสนใจ-ไม่สนใจเลยที่จะใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตนั้น เพราะเหตุผลใด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มีคอมพิวเตอร์     | <input type="checkbox"/> ใช้ไม่สะดวก          |
| <input type="checkbox"/> ไม่ปลอดภัย ไม่มั่นใจ | <input type="checkbox"/> ไม่อยากเสียค่าบริการ |
| <input type="checkbox"/> ใช้ไม่เป็น           | <input type="checkbox"/> ไม่มีควมจำเป็น       |
| <input type="checkbox"/> ไม่กล้าใช้           | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....    |

17. ท่านใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตหรือไม่

- ใช้บริการอยู่ (ข้ามไปตอบข้อ 19)
- เคยใช้บริการแต่ตอนนี้เลิกใช้บริการแล้ว
- ไม่เคยใช้บริการเลย

18. หากท่านได้รับข่าวสารข่าวสารเกี่ยวกับการบริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตมากขึ้นท่านจะใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตหรือไม่

- ไม่ใช้บริการเลย
- ยังไม่แน่ใจแต่ศึกษาข้อมูลก่อน
- สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้อื่นหรือพนักงานธนาคาร
- ตัดสินใจใช้บริการทันที
- ตัดสินใจใช้บริการและแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการด้วย

### ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

19. ท่านมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการบริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

### ส่วนที่ 7 ข้อมูลทางด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

20. เพศ

หญิง

ชาย

21. อายุ

18 – 24 ปี

25 – 31 ปี

32 – 38 ปี

39 – 45 ปี

46 ปีขึ้นไป

22. การศึกษาขั้นสูงสุด

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

มัธยมศึกษา

อนุปริญญาหรือ ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

23. อาชีพ

ข้าราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ

นักเรียน/นักศึกษา

อื่นๆโปรดระบุ.....

24. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท

20,001 – 25,000 บาท

25,001 – 30,000 บาท

30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม