

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
ของลูกค้าธนาคารหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ ใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ข้อชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21 - 30 ปี
() 3. 31 - 40 ปี () 4. 41 - 50 ปี
() 5. 51 - 60 ปี () 6. 61 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

- () 1. มัธยมศึกษา/ปวช. () 2. อนุปริญญา/ปวส.
() 3. ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี
() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา
() 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน
() 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
- () 2. 10,001 - 15,000 บาท
- () 3. 15,001 - 20,000 บาท
- () 4. 20,001 - 30,000 บาท
- () 5. 30,001 - 40,000 บาท
- () 6. มากกว่า 40,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือไม่

- () 1. ไม่มีความรู้ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เลย (ตอบข้อนี้ให้ข้ามไปตอบข้อ 6)
- () 2. รู้และเข้าใจดี

2. ปัจจุบันท่านใช้คอมพิวเตอร์อยู่หรือไม่

- () 1. ใช่
- () 2. ไม่ได้ใช้

3. ท่านใช้คอมพิวเตอร์ในลักษณะใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ใช้ในงานพิมพ์เอกสาร
- () 2. ใช้ในงานจัดเก็บข้อมูล/ฐานข้อมูล
- () 3. ใช้ในงานติดต่อสื่อสาร
- () 4. ใช้ในงานระบบบัญชีธุรกิจ
- () 5. ใช้เพื่อความบันเทิง
- () 6. อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ปัจจุบัน ท่านใช้อินเทอร์เน็ตหรือไม่

- () 1. ใช่
- () 2. ไม่ใช่ (ตอบข้อนี้ข้ามไปตอบ ตอนที่ 4)

5. ปัจจุบัน ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ใช้อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ (E-mail) ติดต่อกับลูกค้า
- () 2. ติดตามข้อมูล/ความเคลื่อนไหวของธุรกิจจากเว็บไซต์ (Web Site)
- () 3. โฆษณาสินค้าในเว็บไซต์ของตนเอง

- () 4. ขายสินค้าในระบบอี-คอมเมิร์ซ (E-commerce)
- () 5. สั่งซื้อสินค้า/วัตถุดิบผ่านระบบอี-คอมเมิร์ซ (E-commerce)
- () 6. โฆษณาสินค้ากับเว็บไซต์อื่น ๆ (Brand Ad)
- () 7. ให้บริการทางวิชาการ ในเว็บไซต์ของบริษัท
- () 8. โฆษณาสินค้าโดย Link จากเว็บไซต์ที่มีชื่อเสียง
- () 9. ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
- () 10. อื่น ๆ (ระบุ).....

6. ท่านใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่

- () 1. ใช่ (ให้ตอบเฉพาะตอนที่ 3)
- () 2. ไม่ใช่ (ให้ตอบเฉพาะตอนที่ 4)

เฉพาะผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

1. ท่านรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกจากการบริการของธนาคารใด

- () 1. ธนาคารไทยพาณิชย์
- () 2. ธนาคารกรุงเทพ
- () 3. ธนาคารกสิกรไทย
- () 4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- () 5. ธนาคารทหารไทย
- () 6. ธนาคารเอเซีย
- () 7. ธนาคารอื่น ๆ (ระบุ).....

2. ปัจจุบันท่านใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกี่แห่ง

- () 1. เพียง 1 แห่ง
- () 2. 2-3 แห่ง
- () 3. มากกว่า 3 แห่ง

3. ท่านใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ครั้งแรกในลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ทดลองใช้บริการด้วยตนเอง
- () 2. เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำ
- () 3. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำให้ใช้
- () 4. อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
มีเทคโนโลยีใหม่ๆ ท่านมักจะทดลองใช้					
ราคาคอมพิวเตอร์ถูกลง ส่งผลให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น					
ราคาค่าบริการ/ค่าเช่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ตถูกลง ทำให้ต้นทุนการติดต่อสื่อสารลดลง จึงมีคนเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น					
การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย					
การทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต เป็นโอกาสของผู้ประกอบธุรกิจสามารถประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น					
การบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ธนาคารทุกแห่งควรจัดให้มีบริการ					
อินเทอร์เน็ตช่วยสร้างเครือข่ายการตลาดของธุรกิจได้					
ท่านชอบใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพราะง่ายและสะดวก					
ท่านพอใจในบริการทางการเงินผ่านเคาน์เตอร์เพราะไม่ต้องมีปัญหาในภายหลัง					
ท่านชอบใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพราะไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร					
ท่านชอบใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผ่านคอมพิวเตอร์					
ท่านพอใจในบริการทั่วถึงของระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต					
ท่านจะรู้สึกภูมิใจที่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้ท่านสามารถใช้บริการทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง					

5. ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	มีผลมาก ที่สุด	มีผล มาก	มีผลปาน กลาง	มีผล น้อย	มีผลน้อย ที่สุด
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยบริหารการเงินให้กับท่าน					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็วและประหยัดเวลาในการใช้บริการธนาคาร					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงิน ได้ในทุกประเภทบริการ					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เข้าถึง ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ ต้องกังวลเรื่องการปิดบริการ					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นระบบสื่อสารที่ยอมรับได้					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีระบบความปลอดภัยหลาย ระดับ ทำให้นำเชื่อถือในการทำธุรกรรมทางการเงิน					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ไม่มีค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นบริการที่ทำความเข้าใจได้ ง่าย เพราะมีเครื่องมือ/คำอธิบายช่วย					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประหยัดงบประมาณค่า จ้างบุคลากรช่วยงาน เช่น พนักงานส่งเอกสาร					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เพิ่มขีดความสามารถในการจัด การบัญชีและการเงินได้มาก					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มช่องทางการตลาด สำหรับธุรกิจ					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ต่อตนเอง และธุรกิจ					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความคล่องตัวในการ ตรวจสอบสถานภาพทางการเงินได้					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยทำให้เพิ่มทักษะการใช้ เอกสารทางการเงินได้มากขึ้น เพราะต้องทำด้วยตนเอง					
เป็นช่องทางการใหม่ในระบบบริการทางการเงินของธนาคาร					
สร้างวินัยในการบริหารจัดการทางการเงินให้ผู้ใช้บริการ					
การให้บริการเกี่ยวกับการจัดการบัญชีเงินฝากด้วยตนเอง					

6. ท่านมีความพึงพอใจจากการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต่อไปนี้ในระดับใดบ้าง

กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการบริการ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต					
บริการเปิดบัญชีออมทรัพย์ และกระแสรายวันตลอด 24 ชั่วโมง บริการสอบถามยอดบัญชีตั้งแต่ 6.00 – 22.00 น. ทุกวัน					
บริการขอรายการเดินบัญชี (STATEMENT)					
บริการโอนเงินระหว่างบัญชี					
บริการชำระค่าสินค้าและบริการ					
บริการเกี่ยวกับเช็ค					
บริการสมัครบัตรเครดิต และบัตรเครดิตและการอนุมัติเบื้องต้น					
บริการสมัครขอสินเชื่อและอนุมัติเบื้องต้น					
บริการอายุบัตรเครดิตที่เต็ม บัตรเครดิต					
การคิดค่าธรรมเนียมและการบริการ					

7. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหาการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต					
ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล ที่ส่งผ่านอินเทอร์เน็ต					
การรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ต					
ความไม่เข้าใจในระบบบริการทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้า					
การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านบริการทางอินเทอร์เน็ตของ ธนาคารไม่ทั่วถึง					
ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานธนาคาร ในการตอบปัญหาระบบ บริการทางอินเทอร์เน็ตไม่ชัดเจน					
ปัญหาความยุ่งยากในการเข้า Web site ของธนาคาร					

เฉพาะผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (เฉพาะผู้ไม่ได้ใช้บริการ)

1. ท่านคิดว่าธนาคารพาณิชย์ ควรมีบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่
 - () 1. ไม่ควรมีบริการ เพราะเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน
 - () 2. ควรมีบริการ เพราะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารด้านการบริการ
 - () 3. ไม่มีความเห็น เพราะขึ้นอยู่กับธนาคารแต่ละแห่ง

2. ท่านสนใจและมีความต้องการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่
 - () 1. ไม่สนใจและไม่คิดที่จะใช้บริการ
 - () 2. สนใจและต้องการให้ธนาคารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
 - () 3. อื่น ๆ (ระบุ).....

3. ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างไร กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ท่านไม่มีความต้องการศึกษาและเรียนรู้ในการใช้					
ท่านไม่มั่นใจในระบบสื่อสารข้อมูลสำคัญผ่านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต					
การทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต ไม่มีความน่าเชื่อถือ เพราะขาดกฎหมายรองรับ					
การบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ยังมีกลุ่มผู้ใช้บริการน้อย จึงทำให้ท่านไม่กล้าเสี่ยงใช้บริการ					
การใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารดีกว่าบริการทางอินเทอร์เน็ตเพราะอัตราเสี่ยงมีน้อยกว่า					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นเพียงช่องทางหนึ่งในการบริการสำหรับผู้ที่มีความพร้อม สำหรับท่านแล้วไม่มีความจำเป็นต้องใช้ก็ได้					
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นผลประโยชน์ของธนาคารด้านการลดต้นทุน สำหรับผู้ใช้บริการแล้วไม่มีผลใด ๆ อีกทั้งยังมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น					

ข้อความ	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
ท่านคิดว่าระบบบริการอัตโนมัติของธนาคารมีปัญหามาก อยู่แล้วจึงไม่กล้าใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต					
ท่านไม่แน่ใจในระบบความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต					
ท่านไม่ชอบใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพราะกลัว ถูก ผู้อื่นลักลอบนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์					
ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยากในการ ใช้ ขั้นตอนการปฏิบัติยาก					
ท่านเป็นคนที่ไม่ชอบจำ จึงไม่ชอบใช้บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต เพราะต้องจำรหัสผ่านของตนเอง					
ท่านกลัวความยุ่งยากในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต					
ท่านไม่จำเป็นต้องใช้บริการธนาคารบ่อยครั้งและต่อเนื่อง จึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต					
ประเทศไทยยังไม่มีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความรู้และ ความชำนาญเทคโนโลยี จึงไม่มั่นใจในระบบบริการผ่าน อินเทอร์เน็ต					
ท่านยินดีที่จะใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ธนาคาร สร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัย					
ท่านยินดีใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หากมี กฎหมายรองรับที่ชัดเจน					
ท่านยินดีที่จะใช้บริการธนาคารให้คำแนะนำการใช้ที่ ละเอียด ชัดเจนในทุกขั้นตอน					
ท่านยินดีใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ถ้าบริการดัง กล่าวสามารถทำธุรกรรมได้จริงตามที่โฆษณาโดยไม่มีข้อ ขัดข้องหรือปัญหาอุปสรรค					

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสิริพัฒน์ อรรถนัยสุภกุล
วัน เดือน ปี เกิด	3 กุมภาพันธ์ 2509
ประวัติการศึกษา	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับอุดมศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2537 – ปัจจุบัน บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)