



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อบริการธนาคารทาง

อินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือสำหรับการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือของนักเรียน โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อตัวนักศึกษาด้วยประการใด ๆ เพียงใช้ประโยชน์เพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วน ได้แก่
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
 - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการทางอินเทอร์เน็ต
 - ส่วนที่ 4 ปัญหาข้อเสนอแนะอื่น ๆ
3. บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ในที่นี้หมายถึง การให้บริการทางการเงินโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีได้ทั้ง บัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน บัญชีเงินกู้ และกองทุนต่าง ๆ บริการสอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี บริการโอน เงินระหว่างบัญชีทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริการสอบถามลักษณะเช็ค บริการบัตรเครดิต บริการชำระเงินค่าบริการสินค้าและบริการ และบริการเสริมอื่น ๆ เป็นต้น

ขอขอบคุณนักศึกษาระดับปริญญาโททุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้เป็นอย่างดียิ่ง

นักศึกษาระดับปริญญาโท

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อมูลลงในช่องว่าง (.....) หรือ ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของนักศึกษาปริญญาโทผู้ตอบแบบสอบถาม

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. สถานภาพการสมรส

 1. โสด 2. สมรส 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. สาขาวิชาที่กำลังศึกษา โปรดระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

 1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001 – 20,000 บาท 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,001 – 40,000 บาท 5. 40,001 ขึ้นไป

6. อาชีพ

 1. นักศึกษา 2. รับราชการ 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3. พนักงานธนาคาร 5. พนักงานบริษัทเอกชน 6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ 7. เกษียณอายุ 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นเวลานานเท่าใด

 1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-3 ปี 3. มากกว่า 3 ปี

8. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตบ่อยเท่าใด

 1. เดือนละ 1 ครั้ง 2. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง 3. วันละ 1 ครั้ง 4. มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน

9. เวลาโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้อินเทอร์เน็ตต่อครั้ง

- [] 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง [] 2. 1-2 ชั่วโมง
 [] 3. 2 ชั่วโมงขึ้นไป -3 ชั่วโมง [] 4. 3 ชั่วโมงขึ้นไป -5 ชั่วโมง
 [] 5. มากกว่า 5 ชั่วโมง

10. สถานที่ที่ท่านใช้อินเทอร์เน็ตบ่อยที่สุด

- [] 1. บ้านพัก [] 2. ที่ทำงาน
 [] 3. ร้านค้าที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต [] 4. สถานศึกษา
 [] 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านใช้บริการของธนาคารใดบ้างในการทำธุรกรรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) [] 2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 [] 3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) [] 4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 [] 5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) [] 6. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
 [] 7. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) [] 8. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
 [] 9. ธนาคารซีทีแบงก์ จำกัด [] 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านใช้บริการของธนาคารในการทำธุรกรรมใดบ่อยที่สุด ให้เรียงลำดับ 1-3 จากมากไปหาน้อย

-1. สอบถามยอดเงินคงเหลือ8. บริการ โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น
2. บริการ โอนเงินในประเทศ9. บริการ อายัดเช็ค
3. บริการ ชำระค่าสินค้า ค่าบัตรเครดิต10. บริการ ชำระเงินกู้ธนาคาร
4. บริการ ขอข้อมูลทางด้านสินเชื่อ11. บริการ โอนเงินต่างประเทศ
5. บริการ ขอข้อมูลทางด้านบัตรเครดิต12. บริการ ซื้อขายกองทุนเปิด
6. บริการ ขอบัญชีย้อนหลัง13. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
7. บริการ ดูข่าวสารของทางธนาคาร

13. ท่านรู้จักธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างไร ให้ท่านเลือกตอบว่าบริการต่อไปนี้สามารถใช้ผ่านช่องทางบริการธนาคารทั่วไป หรือธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หรือทั้งสองแบบ

ประเภทของบริการ	บริการธนาคารทั่วไป (Offline)	บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต (Online)	ทั้งสองแบบ
13.1 สอบถามยอดเงินคงเหลือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.2 บริการโอนเงินในประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.3 บริการชำระค่าสินค้า ค่าบัตรเครดิต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.4 บริการขอข้อมูลทางด้านสินเชื่อ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.5 บริการขอข้อมูลทางด้านบัตรเครดิต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.6 บริการขอบัญชีย้อนหลัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.7 บริการดูข่าวสารของทางธนาคาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.8 บริการโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.9 บริการอาชดเช็ค	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.10 บริการชำระเงินกู้ธนาคาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.11 บริการโอนเงินต่างประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.12 บริการซื้อขายกองทุนเปิด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.13 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. ท่านเคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่

[] 1. เคยใช้บริการ

[] 2. ไม่เคยใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างไร

(ตอบทั้งผู้ที่เคยใช้และไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต)

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต	ระดับความรู้ความเข้าใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
15. รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต					
16. ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีเวลาในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
17. สามารถเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก					
18. มีความปลอดภัยของข้อมูลในการเข้าใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต					
19. มีความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล					
20. ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว					
21. ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายบริการ					
22. การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลบริการและกิจกรรมใหม่ๆ ของธนาคารได้ง่ายและรวดเร็ว					
23. การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ด้วยตนเอง					
24. บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีเครื่องมือช่วยในการใช้งาน					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ท่านคิดว่าท่านมีความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอย่างไร ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และความยากง่ายของบริการ

(ตอบทั้งผู้ที่เคยใช้และไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต)

25. การรับรู้ในประโยชน์ของธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีส่วนช่วยให้การทำงานหรือการดำเนินชีวิตของท่านอย่างไรบ้าง

	ระดับของความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
25.1 บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ฉัน					
25.2 บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ฉันสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดเวลายิ่งขึ้น					
25.3 ฉันสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด					
25.4 บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจให้แก่ฉัน					
25.5 บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ฉันเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลา					
25.6 บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ฉันและธุรกิจ					
25.7 บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ฉันสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น					
25.8 ทั้งหมดแล้ว ฉันคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน					

26. ความง่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตตรงกับความต้องการของท่านหรือไม่

	ระดับของความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
26.1 เป็นเรื่องง่ายสำหรับฉันที่จะศึกษาการใช้บริการของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต					
26.2 ฉันสามารถเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างชัดเจน					
26.3 ฉันชอบที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาโดยผ่านอินเทอร์เน็ต					
26.4 ทั้งหมดแล้ว ฉันคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหา	ระดับของความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
27. กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย					
28. ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต					
29. การสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต้องไปที่สาขาและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก					
30. ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต					
31. ไม่มีบริการทดลองใช้ฟรี					

32. ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ทำวิจัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวเบญจมาศ แก้วประดิษฐ์
วัน-เดือน-ปี-เกิด	25 ตุลาคม 2525
ภูมิลำเนา	เชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none">- พ.ศ. 2540 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดโนนทัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่- พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดโนนทัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่- พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	<ul style="list-style-type: none">- พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน Software Engineer บริษัท โมบี จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved