



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี/เทียบเท่า
3. ปริญญาโท 4. สูงกว่าปริญญาโท

6. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ
3. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
5. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว 6. อื่นๆ ระบุ.....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

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 - 50,000 บาท 6. 50,001 บาทขึ้นไป

8. เมื่อท่านเป็นสมาชิกบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ท่านได้ Log In เพื่อใช้บริการทางเว็บไซต์ของธนาคารหรือไม่

1. เคย Log In เพื่อใช้บริการ
2. ไม่เคย Log In เพื่อใช้บริการ
3. ไม่ทราบ

9. ท่านใช้บริการต่างๆ ของธนาคารกรุงไทยมาเป็นเวลานานเท่าใด

1. ไม่เกิน 2 ปี
2. มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
3. มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

10. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการ KTB Online ของธนาคารกรุงไทยเป็นเวลานานเท่าใด

1. ไม่เกิน 6 เดือน
2. มากกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี
3. มากกว่า 1 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)

11. ท่านรู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) จากแหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. พนักงานธนาคารแนะนำ | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ |
| <input type="checkbox"/> 3. แผ่นพับ/โปสเตอร์ | <input type="checkbox"/> 4. โฆษณาผ่านทางตู้เอทีเอ็ม |
| <input type="checkbox"/> 5. โฆษณาทางวิทยุ | <input type="checkbox"/> 6. โฆษณาทางโทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 7. โฆษณาหนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 8. เว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย |
| <input type="checkbox"/> 9. เว็บไซต์อื่นๆ | <input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ โปรดระบุ..... |
12. บมจ.ธนาคารกรุงไทย ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี (Bank Inquiry) |
| <input type="checkbox"/> 2. สอบถามรายการเคลื่อนไหว (Statement Inquiry) เรียกดู Statement ย้อนหลัง |
| <input type="checkbox"/> 3. บริการโอนเงิน (Funds Transfer) ระหว่างบัญชีตนเองและโอนไปบัญชีบุคคลอื่น |
| <input type="checkbox"/> 4. บริการชำระค่าสินค้า/บริการ (Bill Payment) เช่น ค่าสาธารณูปโภค, ค่าลงทะเบียน เป็นต้น |
| <input type="checkbox"/> 5. บริการชำระค่าบัตรเครดิต (Repay Credit Card) |
| <input type="checkbox"/> 6. บริการสอบถามสถานะเช็ค (Cheque Status Inquiry) |
| <input type="checkbox"/> 7. บริการอายัดเช็ค (Stopped Cheque Inquiry) |
| <input type="checkbox"/> 8. บริการสั่งซื้อเช็ค |
| <input type="checkbox"/> 9. บริการอายัดบัตร ATM |
| <input type="checkbox"/> 10. การตั้งค่าส่วนตัว (Personalization) กำหนดวงเงินในแต่ละบริการสำหรับแต่ละบัญชี |
| <input type="checkbox"/> 11. ดาวน์โหลดเพลงจากศิลปินค่าย LOVEIS ฟังขณะทำรายการ |
| <input type="checkbox"/> 12. บริการโอนเงินระหว่างประเทศ (International Transfer) |
| <input type="checkbox"/> 13. การยื่นในสมัครบัตรเครดิต KTC |
| <input type="checkbox"/> 14. การทำธุรกรรมนำเข้าและส่งออก (Import and Export) |
| <input type="checkbox"/> 15. อื่นๆ โปรดระบุ..... |
13. บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ใช่หรือไม่
- | | | |
|---------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ใช่ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่ใช่ | <input type="checkbox"/> 3. ไม่ทราบ |
|---------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
14. ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยเก็บค่าสมาชิกในการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) หรือไม่
- | | | |
|---|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เก็บค่าสมาชิก | <input type="checkbox"/> 2. ไม่เก็บค่าสมาชิก | <input type="checkbox"/> 3. ไม่ทราบ |
|---|--|-------------------------------------|
15. เมื่อเป็นสมาชิกของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) แล้วต้องต่ออายุสมาชิกทุกปี หรือไม่
- | | | |
|--|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ต้องต่ออายุสมาชิกทุกปี | <input type="checkbox"/> 2. ไม่ต้องต่ออายุสมาชิก | <input type="checkbox"/> 3. ไม่ทราบ |
|--|--|-------------------------------------|

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)

ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
16) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ					
16.1) บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ KTB Online มีความหลากหลายตรงความต้องการ					
16.2) การทำรายการผ่านบริการ KTB Online มีความรวดเร็ว					
16.3) มีคำแนะนำในการใช้บริการที่หน้าเว็บไซต์ให้ท่านเข้าใจอย่างชัดเจนขณะทำการ					
17) ด้านราคา					
17.1) การใช้บริการ KTB Online ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปี ทำให้ท่านใช้บริการนี้					
17.2) อัตราค่าธรรมเนียมในบริการโอนเงินทาง KTB Online มีความเหมาะสม					
18) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย					
18.1) การสมัครใช้บริการ KTB Online ทางเว็บไซต์ธนาคาร เป็นวิธีที่เหมาะสม					
18.2) การสมัครใช้บริการ KTB Online ได้ที่สาขาธนาคารกรุงไทย เป็นวิธีที่เหมาะสม					
18.3) การสมัครใช้บริการ KTB Online ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า					
19) ด้านการส่งเสริมการตลาด					
19.1) การโฆษณาจากสื่อต่างๆ เช่น ทีวี, หนังสือพิมพ์ ฯ ทำให้ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับ KTB Online					
19.2) การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับโบรชัวร์ ทำให้ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับ KTB Online					
19.3) คำแนะนำของพนักงานธนาคารหน้าเคาน์เตอร์ ทำให้ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับ KTB Online					
19.4) เว็บไซต์ของธนาคาร ทำให้ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับ KTB Online					
19.5) การโฆษณาจากสื่อต่างๆ เช่น ทีวี, หนังสือพิมพ์ ฯ ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการ KTB Online					
19.6) การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับโบรชัวร์ ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการ KTB Online					
19.7) คำแนะนำของพนักงานธนาคารหน้าเคาน์เตอร์ ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการ KTB Online					
19.8) เว็บไซต์ของธนาคาร ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการ KTB Online					
20) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
20.1) พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เกี่ยวกับบริการ KTB Online					
20.2) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการ KTB Online พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ได้					
21) ด้านลักษณะทางกายภาพ (การออกแบบเว็บไซต์)					
21.1) การออกแบบเว็บไซต์ของธนาคาร มีความน่าสนใจ ทันสมัย ดึงดูดใจให้เข้าเยี่ยมชมบริการ					
21.2) สามารถเชื่อมต่อบริการ KTB Online ได้จากหน้าแรกของเว็บไซต์ธนาคารทันที					
22) ด้านกระบวนการ					
22.1) ขั้นตอนการให้บริการ KTB Online สามารถทำการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
22.2) บริการ KTB Online สามารถให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ					
22.3) บริการ KTB Online มีระบบการป้องกันความปลอดภัยที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ให้บริการ					
22.4) การแจ้งผลโอนเงินทางบริการ KTB Online ถึงผู้ใช้บริการทาง SMS ทำให้เกิดความมั่นใจ					
22.5) การแจ้งผลโอนเงินทางบริการ KTB Online ถึงผู้ใช้บริการทาง E-mail ทำให้เกิดความมั่นใจ					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)

23. เหตุผลที่ท่านใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ของธนาคารกรุงไทยคือข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. สะดวกในการใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องคำนึงถึงเวลาเปิด-ปิดทำการ
- 2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาธนาคาร
- 3. ประหยัดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ
- 4. ทำให้การวางแผนทางการเงินทำได้ง่ายขึ้น
- 5. มีความเชื่อถือในระบบความปลอดภัยของธนาคาร
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

24. ท่านเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี (Bank Inquiry)
- 2. สอบถามรายการเคลื่อนไหว (Statement Inquiry) เรียกดู Statement ย้อนหลัง
- 3. บริการโอนเงิน (Funds Transfer) ระหว่างบัญชีตนเองและโอนไปบัญชีบุคคลอื่น
- 4. บริการชำระค่าสินค้า/บริการ (Bill Payment) เช่น ค่าสาธารณูปโภค, ค่าลงทะเบียน เป็นต้น
- 5. บริการชำระค่าบัตรเครดิต (Repay Credit Card)
- 6. บริการสอบถามสถานะเช็ค (Cheque Status Inquiry)
- 7. บริการอายัดเช็ค (Stopped Cheque Inquiry)
- 8. บริการสั่งซื้อเช็ค
- 9. บริการอายัดบัตร ATM
- 10. การตั้งค่าส่วนตัว (Personalization) กำหนดวงเงินในแต่ละบริการสำหรับแต่ละบัญชี
- 11. สามารถดาวน์โหลดเพลงจากศิลปินค่าย LOVEIS ฟังขณะทำรายการ
- 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

25. สถานที่ที่ท่านใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) คือ.....

- 1. ที่บ้าน
- 2. ที่ทำงาน
- 3. สถานศึกษา
- 4. ร้านอินเทอร์เน็ต
- 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

26. ท่านคิดว่าจะใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ในปริมาณ....

- 1. เท่าเดิม
- 2. เพิ่มขึ้น
- 3. ลดลง

27. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) ของธนาคารกรุงไทย หรือไม่

- 1. แนะนำ
- 2. ไม่แนะนำ
- 3. ไม่แน่ใจ

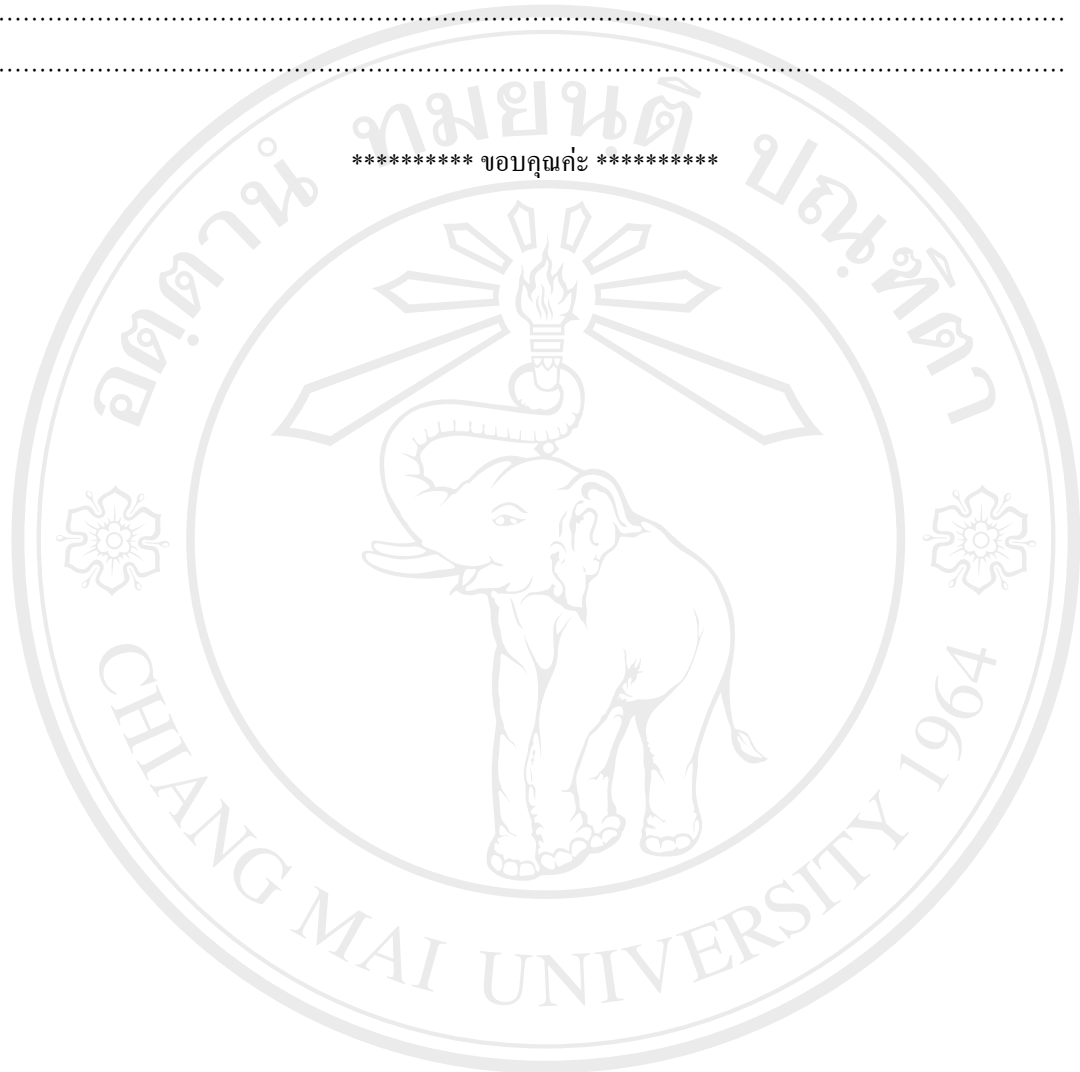
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)

28. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB ONLINE)

.....

.....

.....



***** ขอขอบคุณ *****

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

เฉลยคำตอบที่ถูกต้องของการวัดความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) (จากตารางที่ 4.14)

ประเภทบริการที่ธนาคารให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	คำตอบ
1. สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี	ถูก
2. สอบถามรายการเคลื่อนไหว เรียกว่า Statement ย้อนหลัง	ถูก
3. บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองและ โอนไปบัญชีบุคคลอื่น	ถูก
4. บริการชำระค่าสินค้า / บริการ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าลงทะเบียน เป็นต้น	ถูก
5. บริการชำระค่าบัตรเครดิต	ถูก
6. บริการสอบถามสถานะเช็ค	ถูก
7. บริการอายัดเช็ค	ถูก
8. บริการสั่งซื้อเช็ค	ถูก
9. บริการอายัดบัตร ATM	ถูก
10. การตั้งค่าส่วนตัว กำหนดวงเงินในแต่ละบริการสำหรับแต่ละบัญชี	ถูก
11. ดาวน์โหลดเพลงจากศิลปินค่าย LOVEIS ฟังขณะทำรายการ	ถูก
12. บริการ โอนเงินระหว่างประเทศ	ผิด
13. การยื่นใบสมัครบัตรเครดิต KTC	ผิด
14. การทำธุรกรรมนำเข้าและส่งออก	ผิด
15. บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	ถูก
16. ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยไม่เก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online)	ถูก
17. เมื่อเป็นสมาชิกของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (KTB Online) แล้วไม่ต้องต่ออายุทุกปี	ถูก

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาววรรณวิมล ชูศูนย์

วัน เดือน ปีเกิด

23 กันยายน 2512

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการทำงาน

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2535 – ปัจจุบัน)
ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า สาขาลนนไทรเพชร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved