

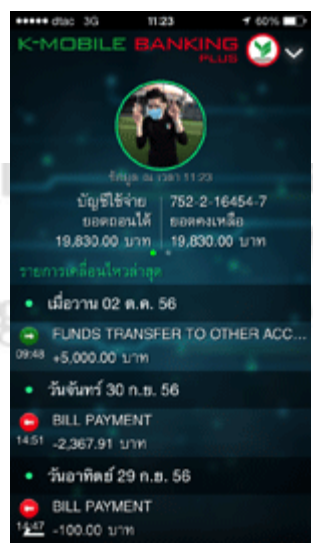
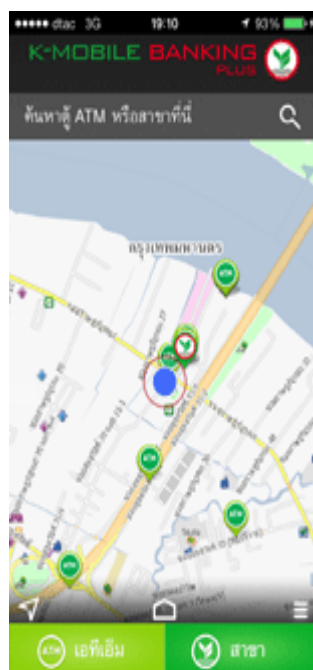


ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายละเอียดบริการหลากหลายในที่เดียว

- บริการธนาคารบนมือถือ เช็ค โอน เต็ม ง่าย
- เร็วและง่ายได้ทุกที่บริการการค้นหาตู้เอทีเอ็มและสาขาใกล้เคียง



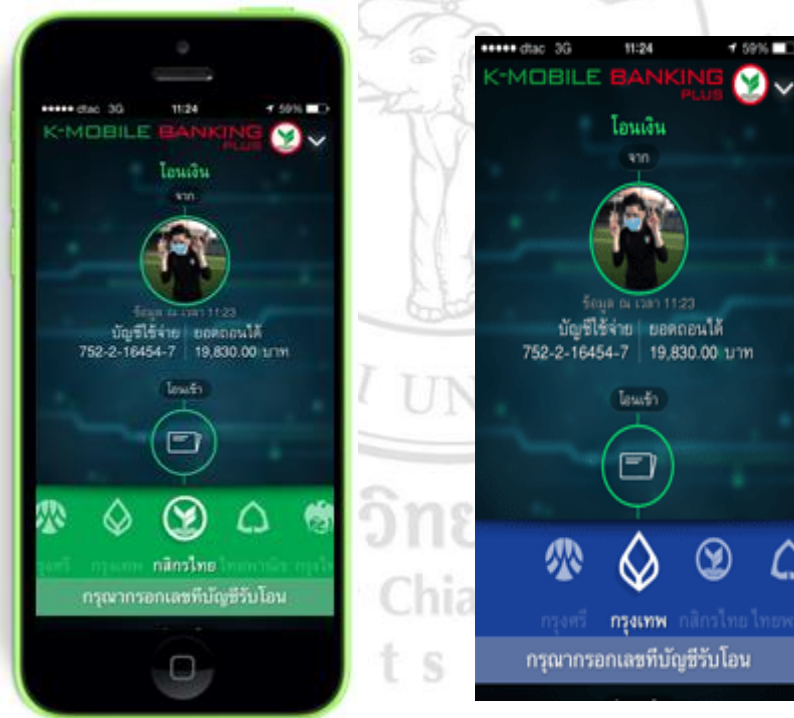
โอนเงินง่าย หลากหลายรูปแบบ ในขั้นตอนเดียว

ใหม่! แคร่เบอร์โทรก็โอนเงินได้

แค่กรอกเบอร์มือถือของผู้รับโอน ระบบจะดึงเลขที่บัญชีกสิกรไทยของท่านนั้นมากรอกให้โดยอัตโนมัติ(ทั้งนี้ต้องเป็นเบอร์มือถือที่ใช้บริการ K-Mobile Banking PLUS เท่านั้นและผู้รับโอนท่านนั้นต้องเปิดรับโอนด้วยเบอร์มือถือ)

ไม่ต้องจำ ทำ QR Code แทนเลขที่บัญชีในการโอนได้

สามารถนำเลขที่บัญชีธนาคารกสิกรไทยและธนาคารต่างๆ มาสร้างคิวอาร์โค้ด แล้วเก็บไว้ในอัลบั้มภาพในมือถือของท่าน จากนั้นส่งคิวอาร์โค้ดดังกล่าวผ่านทางอีเมลล์ หรือแชร์ผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์กต่างๆ ให้กับเพื่อน หรือให้เพื่อนส่งคิวอาร์โค้ด ของบัญชีของเพื่อน มาที่ท่าน จากนั้น เพียงสแกนคิวอาร์โค้ด กดโอนได้ทันที ไม่ต้องกรอกข้อมูลใดๆ ง่าย มั่นใจ ไม่มีพลาด(การโอนเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของธนาคารกสิกรไทยและต่างธนาคาร ต้องสร้างและแสกนจาก แอป K-Mobile Banking PLUS เท่านั้น)



โอนเงินระหว่างธนาคารผ่านรูปแบบกราฟฟิก ใช้งานง่าย



โอนเงินผ่านเบอร์มือถือ
ไม่ต้องใช้เลขที่บัญชี



ท่านสามารถเปิดฟังก์ชันโอนเงิน
ผ่านเบอร์มือถือโดยได้ที่เมนูตั้งค่า/ตั้งค่าบัญชี



เงินผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด

จ่ายบิลทันที แคสแกนบาร์โค้ดและกดจ่ายเท่านั้นก็เรียบร้อย

เปลี่ยนมือถือของคุณให้เป็นที่จ่ายบิลง่ายๆ แคสแกนบาร์โค้ดผ่านแอปและกดจ่าย เท่านั้นก็เรียบร้อย
รองรับบิลหลักๆ ค่าไฟฟ้านครหลวง บิลค่ามือถือรายเดือนค่ายหลัก
บิลบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย เป็นต้น



เลือกเมนูสแกนบาร์โค้ด



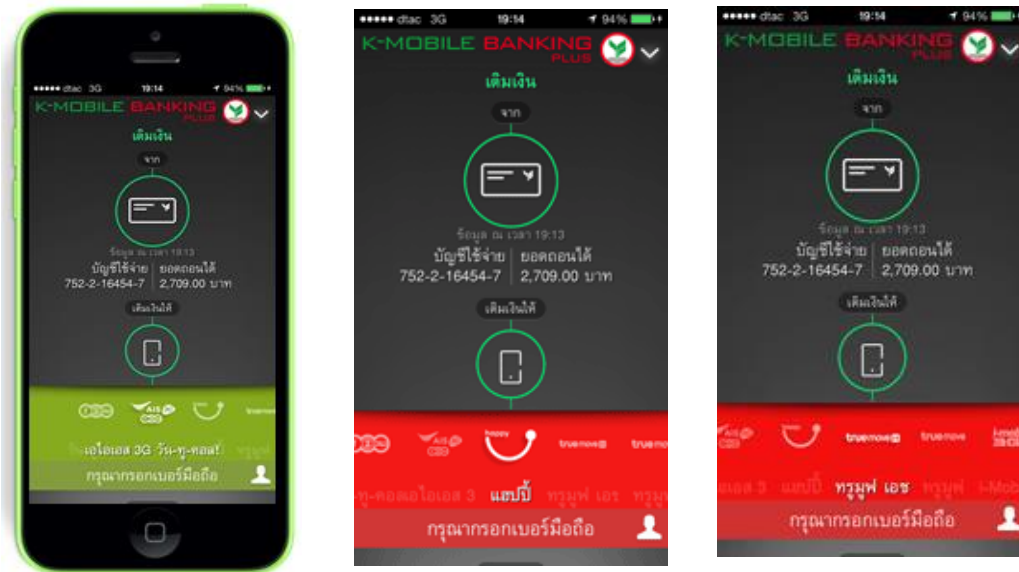
สแกนบิลที่ต้องการชำระ



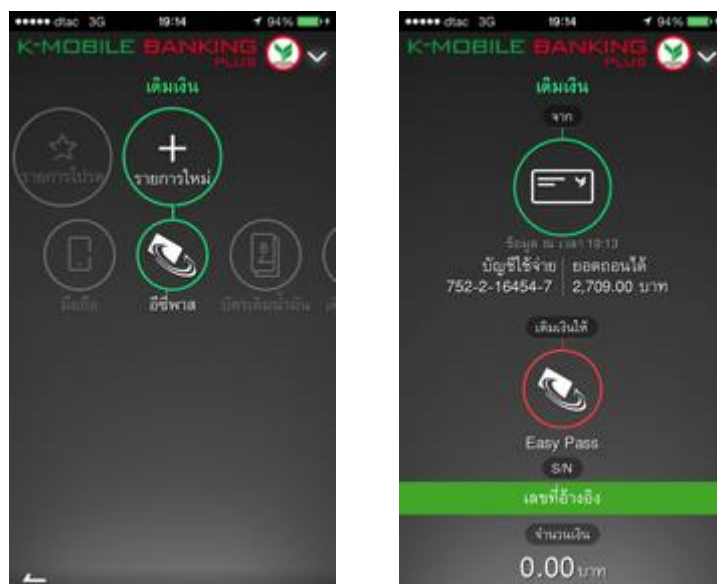
ข้อมูลต่างๆ ของบิล
จะถูกกรอกให้โดยอัตโนมัติ
กดจ่าย เท่านั้นก็เรียบร้อย

เติมเงินมือถือได้ทันทีไม่มีค่าธรรมเนียม เติม Easy Pass ก็แสนง่ายดาย

- เติมเงินมือถือเอไอเอสวันทุกอด แสบปีดีแตก ทรูมูฟเอช ได้สะดวกง่ายดาย ไม่มีค่าธรรมเนียม
- เติมเงินบัตรทางด่วน Easy Pass ได้ง่ายๆ ไม่ต้องรอ



เติมเงินมือถือง่ายๆ ได้ทุกค่ายหลัก



เติมเงิน Easy Pass ได้ง่าย แคกรอกเลขที่บัตร เลือกจำนวนเงิน แล้วกดเติม
ทั้งนี้ควรเติมล่วงหน้าก่อนเดินทาง 1 – 2 ชม. เพื่อให้การทางฯ อัปเดตบัตรเติมเงินของท่านในระบบ

ปลอดภัยอุ่นใจได้ตลอดเวลา

- ด้วยเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยมาตรฐานระดับโลกที่เข้ารหัสปกป้องข้อมูล ตั้งแต่ต้นทาง คือที่มือถือคุณ จนถึงปลายทางที่ธนาคารฯ โดยตรวจสอบตัวเลขเครื่องมือถือ เบอร์มือถือ และรหัสผ่าน ซึ่งต้องตรงกันกับที่สมัครเท่านั้นจึงสามารถทำธุรกรรมได้ จึงปลอดภัยสูงและมั่นใจได้

ทั้งนี้หากเปิด แอปทิ้งไว้เกินระยะเวลาที่กำหนด แอปจะปิดระบบอัตโนมัติ

- อุ่นใจได้ด้วย e-Slip (สลิปเป็นรูปภาพมีลายน้ำของธนาคารกสิกรไทย) ทุกธุรกรรมที่ทำสำเร็จจะเก็บบันทึกลงเครื่องโดยอัตโนมัติ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรม



ระบบความปลอดภัยมาตรฐานระดับโลกที่ตรวจเช็คถึง 3 ชั้น เครื่องมือถือ เบอร์ และรหัสผ่านซึ่งเหนือกว่ามาตรฐานของธนาคารทั่วไปจึงมั่นใจว่า ไม่มีใครเข้าถึงเงินในบัญชีของท่านได้

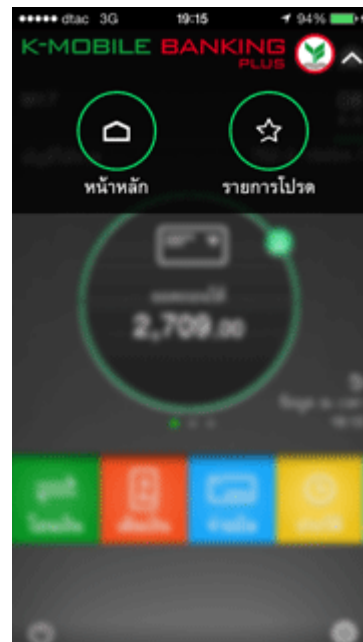
หลังจากทำธุรกรรมเสร็จจะมี e-Slip ลงเครื่องโดยอัตโนมัติ

รายการโปรด ศูนย์รวมธุรกรรมที่ใช้บ่อยๆ ให้คุณเข้าถึงและทำธุรกรรมได้รวดเร็ว ในรูปแบบที่สวยงาม

- ธุรกรรมไหนใช้บ่อย โอนเงินให้คุณแม่ เติมเงินมือถือให้แฟน จ่ายบิลต่างๆ ที่จ่ายประจำ เลือกเก็บเป็นรายการโปรดได้ ไม่ต้องเสียเวลาทำใหม่ทุกครั้ง กดครั้งเดียวทำธุรกรรมได้ทันที
- สามารถใส่ภาพบุคคล หรือภาพโลโก้ต่างๆ ได้ เพื่อสะดวกต่อการจำ
- สามารถเข้าถึงรายการโปรดได้ทุกหน้า จากเมนูลัดด้านบน



บันทึกรายการโปรด โดย
สามารถใส่ภาพเพื่อให้ง่ายต่อ
การจดจำ



เข้าถึงรายการโปรด
จากหน้าใดก็ได้ที่เมนูลด มุม
ขวาบน

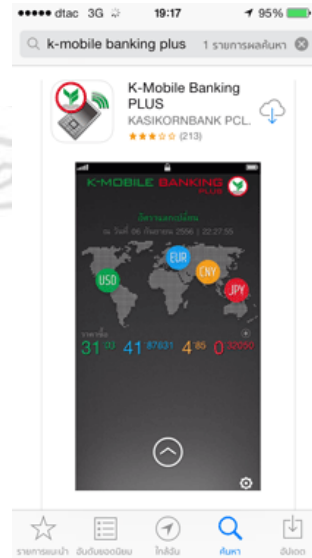
วิธีการสมัคร และเอกสารสำคัญต่างๆ



1. ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน K-Mobile Banking PLUS



- iPhone/iPad ดาวน์โหลดจาก App Store ค้นหา "K-Mobile BankingPLUS"
- Android ดาวน์โหลดจาก Play Store ค้นหา "K-Mobile Banking PLUS"



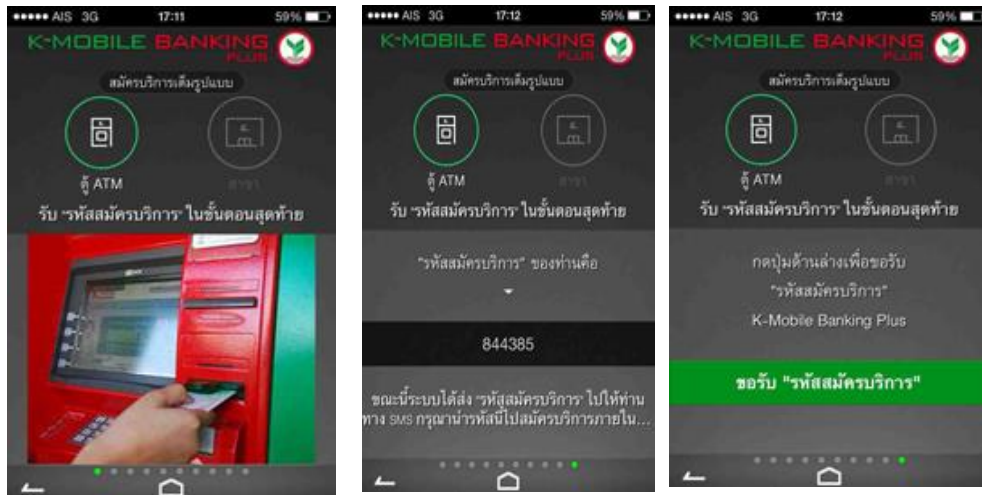
สแกนเพื่อโหลดแอปได้ทันที

ค้นหาจาก App Store และ Play Store

โดยพิมพ์คำว่า “K-Mobile Banking PLUS”

2. ขอรหัสเพื่อเปิดใช้บริการ

- เข้าใช้งานแอปพลิเคชัน เลือก "เปิดให้บริการได้ที่ตู้ K-ATM/สาขา"
- เลือก "ขอรหัสรหัส"
- ระบบจะแสดงรหัสสมัครบริการ 6 หลัก ทางหน้าจอ และ SMS เพื่อใช้สมัครบริการที่ ตู้ ATM



เมื่อท่านกด สมัครบริการเต็มรูปแบบผ่านตู้เอทีเอ็มหรือสาขา เมื่อเดินทางไปทางขวาด้านถึง หน้าสุดท้าย จะพบปุ่มขอรหัสซึ่งเมื่อกด ระบบจะส่งรหัสสมัครบริการมาที่หน้าจอและส่งผ่าน sms โดยรหัสมีอายุใช้งาน 24 ชม. และสามารถกดขอใหม่ได้

3. เปิดใช้บริการได้ด้วยตนเองที่ตู้ ATM ธนาคารกสิกรไทย

- เลือก "กองทุน / สมัครบริการ / K-Mobile Banking / อื่นๆ"
- เลือก "สมัคร K-Mobile Banking"
- เลือก "K-Mobile Banking PLUS"
- เลือก "สมัคร K-Mobile Banking PLUS"
- ใส่หมายเลขมือถือ 10 หลัก
- ใส่รหัส 6 หลักที่ได้รับทางหน้าจอหรือ SMS
- ตั้งรหัส ใหม่เพื่อใช้เข้าสู่ระบบ K-Mobile Banking PLUS
- เมื่อได้รับข้อความยืนยันการสมัคร ท่านสามารถ เริ่มใช้บริการ เช็ค โอน เดบิต จ่ายได้ทันที
ทั้งนี้ คุณสามารถสมัครบริการด้วยตนเองได้ที่ตู้เอทีเอ็ม ตั้งแต่เวลา 06.00 – 22.00 น.
หรือสมัครผ่านพนักงานธนาคารกสิกรไทยได้ทุกสาขาทั่วประเทศในเวลาทำการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

วิธีการสมัครเริ่มต้น



แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในการเลือกใช้บริการทางการเงินจาก
ธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านโปรด
ให้ข้อมูลตรงกับเป็นจริงมากที่สุด และขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวอัจฉรา แสงมณี ผู้ศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างที่
ถูกต้องหรือตรงกับความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

พนักงานบริษัทเอกชน

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ประกอบธุรกิจส่วนตัว

พ่อบ้าน/แม่บ้าน

อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย

หย่าร้าง

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่เกิน 10,000 บาท

10,001-20,000 บาท

20,001-30,000 บาท

30,001- 40,000 บาท

40,001-50,000 บาท

50,001- 60,000 บาท

60,000 บาท ขึ้นไป

7. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....คน
8. จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ทำงาน.....คน
9. ภูมิลำเนาเดิมอยู่จังหวัด.....
10. ลักษณะที่อยู่อาศัยปัจจุบัน
- บ้านตัวเอง
 บ้านเช่า/หอพัก
 อยู่อาศัยกับบิดา/มารดา
 อาศัยอยู่กับญาติ
 อื่นๆ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในการเลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ

คำชี้แจง : ในการใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่าน โทรศัพท์มือถือท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญมากน้อยเพียงใด

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด)

รายการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น การสอบถามข้อมูล					
1.2 การบริการนี้มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล รับส่งข้อมูล					
1.3 มีระบบความปลอดภัยขั้นสูง (Triple Lock Security) ของการบริการ K-Mobile Banking Plus					
1.4 อื่น ๆ ระบุ.....					
2. ปัจจัยด้านราคา					
2.1 ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครแรกเข้า					
2.2 ค่าธรรมเนียมและค่าบริการในการโอนเงินมีความเหมาะสม					
2.3 การไม่มีค่าธรรมเนียมในการสอบถามยอดเงินคงเหลือ					
2.4 ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้รายปี					
2.5 อื่น ๆ ระบุ...					

รายการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
3.1 สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกเครือข่าย					
3.2 สามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสถานที่ ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต					
3.3 อื่น ๆ ระบุ					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ และสิ่ง ตีพิมพ์					
4.2 มีการให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน สม่ำเสมอ ทันสมัย					
4.3 การได้รับคำแนะนำจากพนักงาน ธนาคาร					
4.4 อื่นๆ ระบุ.....					
5. ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน					
5.1 พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการ ให้คำแนะนำการใช้เป็นอย่างดี					
5.2 พนักงานมีประสิทธิภาพในการ แก้ปัญหาของการใช้บริการ					
5.3 มี K-Contact Center ตลอด 24 ชั่วโมง					
5.4 อื่น ๆ ระบุ					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
6.1 ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก					
6.2 ขั้นตอนการให้บริการทางการเงินไม่ ยุ่งยากซับซ้อน					
6.3 การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้รวดเร็ว และ ถูกต้อง					

- การบริการหลักฐานยืนยันในการทำธุรกรรมผ่าน E-mail (E-mail confirmation) และสลิปอิเล็กทรอนิกส์ (e-slip) ทุกธุรกรรมที่ทำรายการเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- การ อื่นๆ.....
4. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่าน โทรศัพท์มือถือ K-Mobile Banking Plus
1. 06.00-12.00 น. 2. 12.01-18.00 น.
3. 18.01-24.00 น. 4. 24.01-05.59 น.
5. จำนวนครั้งที่ทำรายการในบริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่าน โทรศัพท์มือถือ K-Mobile Banking Plus ประมาณ.....ครั้ง/สัปดาห์
6. ท่านทราบข้อมูลในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่าน โทรศัพท์มือถือ K-Mobile Banking Plus จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- หนังสือพิมพ์ โปสเตอร์/แผ่นพับ
- โทรทัศน์ เจ้าหน้าที่ธนาคาร
- วิทยุ อินเทอร์เน็ต
- อื่นๆ.....
7. ผู้ที่แนะนำให้ท่านใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่าน โทรศัพท์มือถือ K-Mobile Banking Plus
- ตนเอง สมาชิกในครอบครัว
- เพื่อน/คนรู้จัก เจ้าหน้าที่ธนาคาร
- อื่นๆ.....
8. ท่านใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่าน โทรศัพท์มือถือ K-Mobile Banking Plus จากสถานที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ที่บ้าน ร้านอาหาร
- ที่ทำงาน สถานศึกษา
- อื่นๆ..... ร้านกาแฟ/เครื่องดื่ม
8. บริการอื่นๆที่ท่านใช้กับธนาคารกสิกรไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ผักเงิน
- สินเชื่อ
- บัตรเครดิต
- การขอกองทุนรวม

- การขอประกันชีวิต
- โอนเงิน
- อื่นๆ.....

9. ปัญหาที่พบในการใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ
(ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ)

- สัญญาณเครือข่ายไม่ดี/ไม่เสถียร
- ใช้ได้เฉพาะโทรศัพท์ สมาร์ทโฟนเท่านั้น
- ใช้ได้เฉพาะซิมอินเทอร์เน็ต 3 จี เท่านั้น
- อื่นๆ.....

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ

คำชี้แจง : ในการใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 มีบริการหลากหลายให้เลือกตามความต้องการ เช่น การชำระค่าน้ำ ค่าไฟ การโอนเงินผ่านบัญชี					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ รับส่งข้อมูล					
1.3 ระบบความปลอดภัยของธนาคารทำให้เกิดความมั่นใจขณะทำรายการ					
1.4 อื่น ๆ ระบุ.....					
2. ปัจจัยด้านราคา					
2.1 ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินข้ามเขตสำนักหักบัญชี (ต่างจังหวัด)					
2.2 ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคาร					
2.3 ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแบบรายปี					

2.4 อื่น ๆ ระบุ.....					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
3.1 ความสะดวกสบายในการเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา					
3.2 สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่เมื่อมีระบบอินเทอร์เน็ต					
3.3 อื่น ๆ ระบุ					

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ นิตยสาร					
4.2 มีการให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนสม่ำเสมอ					
4.3 อื่น ๆ ระบุ					
5. ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน					
5.1 พนักงานสามารถตอบคำถาม จัดหาข้อมูล และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ถูกคำต้องการ					
5.2 พนักงานให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ					
5.3 มี K-Contact Center ที่สามารถตอบคำถามข้อมูลได้ตลอดเวลา					
5.4 อื่น ๆ ระบุ					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
6.1 ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก					
6.2 ขั้นตอนการให้บริการทางการเงินไม่					

ยุ่งยากซับซ้อน					
6.3 การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้รวดเร็วและถูกต้อง					
6.4 มีระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
6.5 อื่น ๆ ระบุ					
7. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
7.1 มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารที่ดี					
7.2 การออกแบบเว็บไซต์ที่สวยงาม					
7.3 อื่น ๆ ระบุ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการให้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ K-Mobile Banking Plus

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล** นางสาวอัจฉรา แสงมณี
- วัน เดือน ปี เกิด** 1 มิถุนายน พ.ศ. 2527
- ประวัติการศึกษา** ปีการศึกษา 2546 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรีสงครามวิทยา จังหวัดเลย
ปีการศึกษา 2549 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยพายัพ
- ประสบการณ์** ปีการศึกษา 2551 ธนาคารกสิกรไทย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved