

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

รหัสแบบสอบถาม ☐☐☐

แบบสอบถาม

เรื่อง

การเปิดรับสื่อ ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
ประเภทเน็ตแบงก์ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จังหวัดชลบุรี

จัดทำโดย นางสาวสินีนารถ อุมชัยชนะ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสาร
การตลาด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยขอความกรุณาทุกท่านให้ตอบ
แบบสอบถามตามความเป็นจริง ครบถ้วน ทั้งนี้ผลการวิจัยจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาและข้อมูล
ทั้งหมดจะเก็บเป็นความลับ ขอขอบคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ 1.) ชาย ☐ 2.) หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพ ☐ 1.) โสด ☐ 2.) สมรส/อยู่ด้วยกัน ☐ 3.) หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ☐ 1) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.หรือต่ำกว่า
☐ 2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส
☐ 3) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ☐ 1.) นักเรียน/นักศึกษา
☐ 2.) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 3) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
☐ 4) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 5) พ่อบ้าน/แม่บ้าน

- ☐ 14. KTB netbank ไม่สามารถใช้ทำธุรกรรมทางการเงินในต่างประเทศได้
- ☐ 15. KTB netbank ทำให้ท่านสามารถทำรายการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตได้โดยที่ท่านไม่ต้องเดินทางไปสาขาของธนาคาร

ส่วนที่ 4 ทักษะติดต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตประเภทเน็ตแบงก์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับทักษะของท่านมากที่สุด

ทัศนคติต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตประเภทเน็ตแบงค์	ระดับทัศนคติ					ไม่ทราบ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์และบริการ						
1. การทำธุรกรรมการเงินผ่าน KTB netbank มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ						
2. การทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบ KTB netbank มีมาตรฐานความปลอดภัยมากกว่าการเข้าไปทำธุรกรรมในสาขาของธนาคาร						
3. ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบ KTB netbank มีความทันสมัย						
4. ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบ KTB netbank สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของท่าน						
5. ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบ KTB netbank มีความสะดวกสบายมากขึ้น						
6. ท่านคิดว่า การเข้าทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบ KTB netbank ทำให้ท่านประหยัดเวลามากขึ้น						
7. ท่านคิดว่า การทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบ KTB netbank มีบริการที่หลากหลายรูปแบบทำให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน						
8. การทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบ KTB netbank นั้นง่าย มีคำอธิบายขั้นตอนชัดเจน						

ทัศนคติต่อบริการธนาคาร ทางอินเทอร์เน็ตประเภทเน็ตแบงก์	ระดับทัศนคติ					ไม่ ทราบ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
9. ท่านชอบที่จะทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบ KTB netbank เพราะมีการให้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากปกติ						
10. การสมัครทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบ KTB netbank นั้นสะดวกสบายเพราะสามารถสมัครใช้บริการได้ที่สาขาของธนาคาร ตู้ ATM ของธนาคารและ เว็บไซต์ KTB netbank						
11. ท่านสามารถดูรายละเอียดบัญชีเช็ค ยอดเช็คและเรียกดูสถานะเช็คได้อย่างง่ายดายผ่านการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบ KTB netbank						
12. ท่านสามารถติดต่อพนักงาน net officer ผ่านระบบ VDO Call ได้อย่างสะดวก โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อพนักงานที่สาขาของธนาคาร						
13. การโอนเงินผ่านระบบ KTB netbank ปลอดภัย เพราะมีบริการ Transfer Code และ Secret Code (การจับคู่รหัสเพื่อรับเงินโอน)						
14. ระบบ KTB netbank อนุญาตให้ท่านทำธุรกรรมเกี่ยวกับบัญชีได้ด้วยตัวเอง						
15. ระบบ KTB netbank อนุญาตให้ท่านสามารถขออนุมัติสินเชื่อเบื้องต้นได้						
16. ระบบ KTB netbank อนุญาตให้ท่านสามารถสั่งซื้อบัตรต่างประเทศได้						
17. ระบบ KTB netbank อนุญาตให้ท่านสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้						

ทัศนคติต่อบริการธนาคาร ทางอินเทอร์เน็ตประเภทเน็ตแบงก์	ระดับทัศนคติ					ไม่ ทราบ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
18. KTB netbank ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียม แรกเข้าและรายปีช่วยให้ท่านประหยัด ค่าใช้จ่าย						
19. ท่านสามารถใช้บริการ KTB netbank ผ่าน ทางสมาร์ทโฟน (Smart phone), แท็บเล็ต (Tablet PC) หรือคอมพิวเตอร์ที่สามารถ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกสบาย						
20. KTB netbank แสดงรายการข้อมูลบัญชี ทางการเงินของท่านได้ถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง						
21. KTB netbank มีบริการ Receive with mobile หรือ กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำให้ ท่านสามารถโอนเงินไปยังบุคคลอื่นผ่านเบอร์ มือถือ โดยผู้รับไม่จำเป็นต้องมีเลขที่บัญชี ธนาคารได้อย่างสะดวก						
22. ท่านคิดว่าอัตราค่าธรรมเนียม KTB netbank มีความเหมาะสม						
23. KTB netbank ทำให้ท่านรู้สึกเหมือนมี ธนาคารคอยให้บริการแบบส่วนตัว						
24. KTB netbank ทำให้ท่านเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่าง ง่ายดาย						
25. KTB netbank ทำให้ท่านใช้บริการของ ธนาคารกรุงไทยมากขึ้น						
26. ท่านพึงพอใจในการใช้บริการ KTB netbank มากกว่าการไปใช้บริการที่สาขา ธนาคารด้วยตนเอง						

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตประเภทเน็ตแบงก์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตประเภทเน็ตแบงก์ของท่านมากที่สุด

1. ปัจจุบันท่านใช้บริการ KTB netbank อยู่หรือไม่

- ☐ ใช้บริการ
☐ ไม่ใช้บริการ (ข้ามไปตอบข้อ 8)

2. ปัจจุบันท่านใช้บริการ KTB netbank บ่อยครั้งเพียงใด

- ☐ 1.) น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
☐ 2.) 5 – 10 ครั้งต่อเดือน
☐ 3.) 11 – 15 ครั้งต่อเดือน
☐ 4.) มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน

3. ประเภทของบริการ KTB netbank ที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1.) เชียดยอดเงิน/ดูรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี
☐ 2.) เปิดบัญชี
☒ 7.) ผูกเงิน
☐ 3.) โอนเงิน
☐ 8.) ถอนเงิน
☐ 4.) ชำระค่าสินค้า/บริการ
☐ 9.) ทำรายการซื้อ/ขายเกี่ยวกับกองทุน
☐ 5.) ชำระเงินกู้
☐ 10.) ทำรายการเช็ค
☐ 6.) ส่งซื้อธนบัตรต่างประเทศ
☐ 11.) บริการ Talk to net officer

4. ท่านใช้บริการ KTB netbank ผ่านช่องทางใดมากที่สุด

- ☐ 1.) โทรศัพท์มือถือ (Smartphone)
☐ 2.) แท็บเล็ต/ไอแพด
☐ 3.) เครื่องคอมพิวเตอร์

5. หลังจากที่ท่านใช้บริการ KTB netbank แล้ว ท่านจะใช้บริการต่อไปอีกหรือไม่

- ☐ 1.) ใช้บริการต่อไป
☐ 2.) ไม่ใช้บริการต่อไป

6. สิ่งที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการ KTB netbank มากที่สุดคืออะไร

- ☐ 1.) ตัวท่านเอง
☐ 2.) เพื่อน
☐ 3.) ครอบครัว
☐ 4.) เจ้าหน้าที่ธนาคาร
☐ 5.) สื่อประชาสัมพันธ์
☐ 6.) ฟรีเซนต์เตอร์
☐ 7.) อื่นๆโปรดระบุ

7. ท่านจะแนะนำส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับท่านใช้บริการ KTB netbank หรือไม่

- ☐ 1.) แนะนำ
☐ 2.) ไม่แนะนำ

8. หลังจากที่ท่านเห็นสื่อโฆษณาบริการ KTB netbank ท่านสนใจที่จะเลือกใช้บริการหรือไม่

☐ 1.) สนใจใช้บริการ เนื่องจาก

- ☐ 1.) มีความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงิน เนื่องจากใช้บริการได้ 24 ชม.
- ☐ 2.) ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ
- ☐ 3.) เมนูในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตง่ายต่อการใช้งาน
- ☐ 4.) สามารถหาข้อมูลคำแนะนำหรือตัวอย่างในการใช้บริการ KTB netbank ได้ง่าย
- ☐ 5.) มั่นใจในความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทาง KTB netbank
- ☐ 6.) มีบริการที่หลากหลายครบตามความต้องการ เช่น บริการเกี่ยวกับเงินกู้ การซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต การจัดการด้านเช็ค การซื้อธนบัตรต่างประเทศทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- ☐ 7.) อื่นๆ โปรดระบุ.....

☐ 2.) ไม่สนใจใช้บริการ เนื่องจาก

- ☐ 1.) ไม่เข้าใจวิธีใช้บริการ
- ☐ 2.) ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก และมีความล่าช้าในขั้นตอนการดำเนินการ
- ☐ 3.) ผลลัพธ์ยังไม่ทันสมัย ขาดความน่าสนใจ
- ☐ 4.) ไม่มั่นใจในความถูกต้องและแม่นยำในการใช้บริการทำธุรกรรมการเงินผ่านทาง KTB netbank
- ☐ 5.) ความไม่สะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลคำแนะนำบริการ
- ☐ 6.) ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ KTB netbank
- ☐ 7.) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 6 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

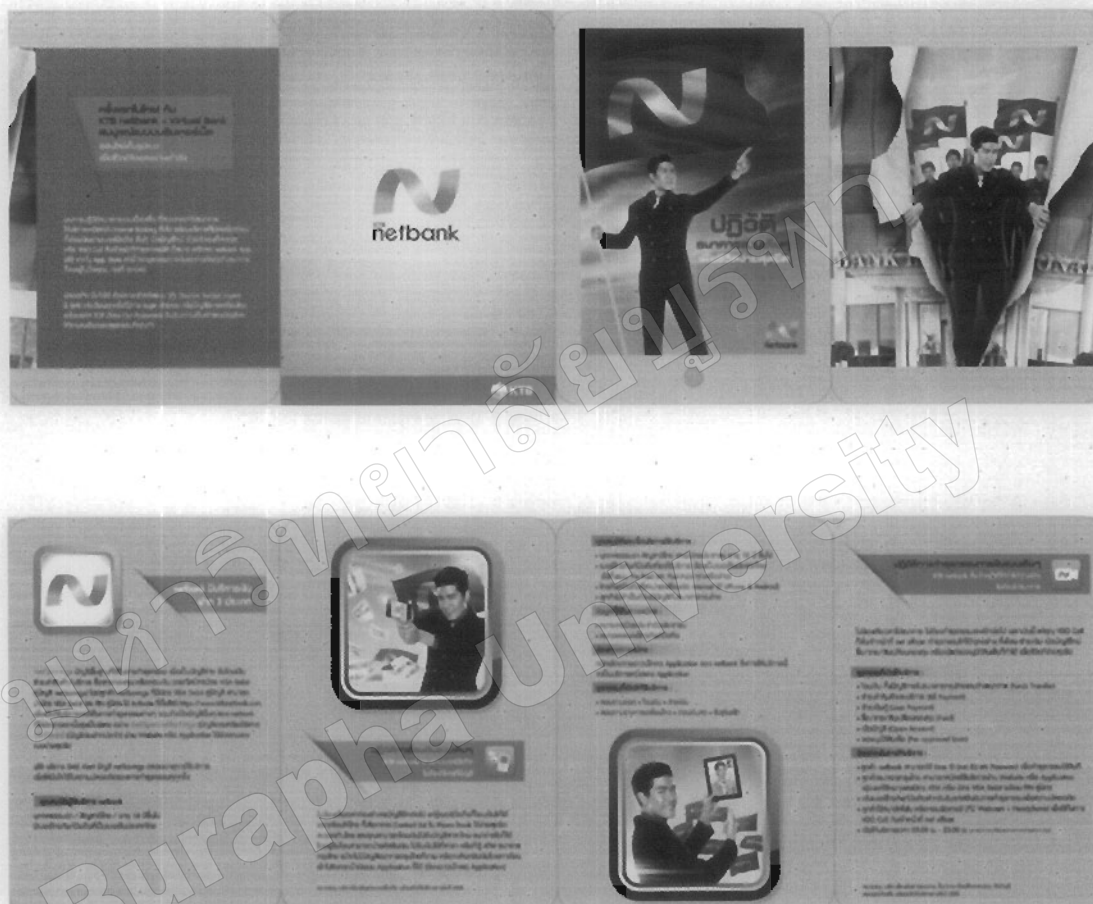
.....

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****

ภาคผนวก ข
สื่อโฆษณาที่ใช้ในการวิจัย

สื่อโฆษณาที่ใช้ในการวิจัย

1. แผ่นพับสำหรับโฆษณา หรือ Brochures



ที่มา: บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2556

2. ป้ายบิลบอร์ด หรือ Billboards

กรุงเทพฯ

เรียกธนาคาร
มาบริการได้ทุกที่
เหมือนมีสาขาสวนตัว


netbank

Call 1551
www.ktbnetbank.com

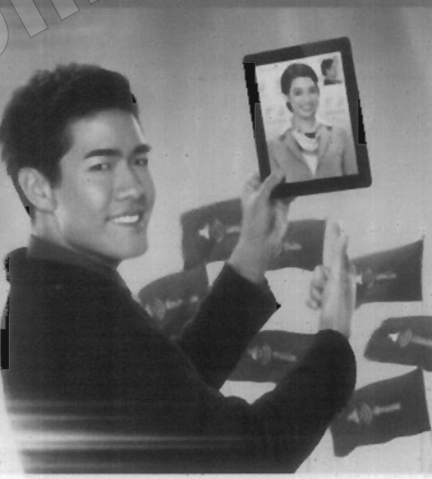


กรุงเทพฯ

เรียกธนาคาร
มาบริการได้ทุกที่
เหมือนมีสาขาสวนตัว


netbank

Call 1551
www.ktbnetbank.com



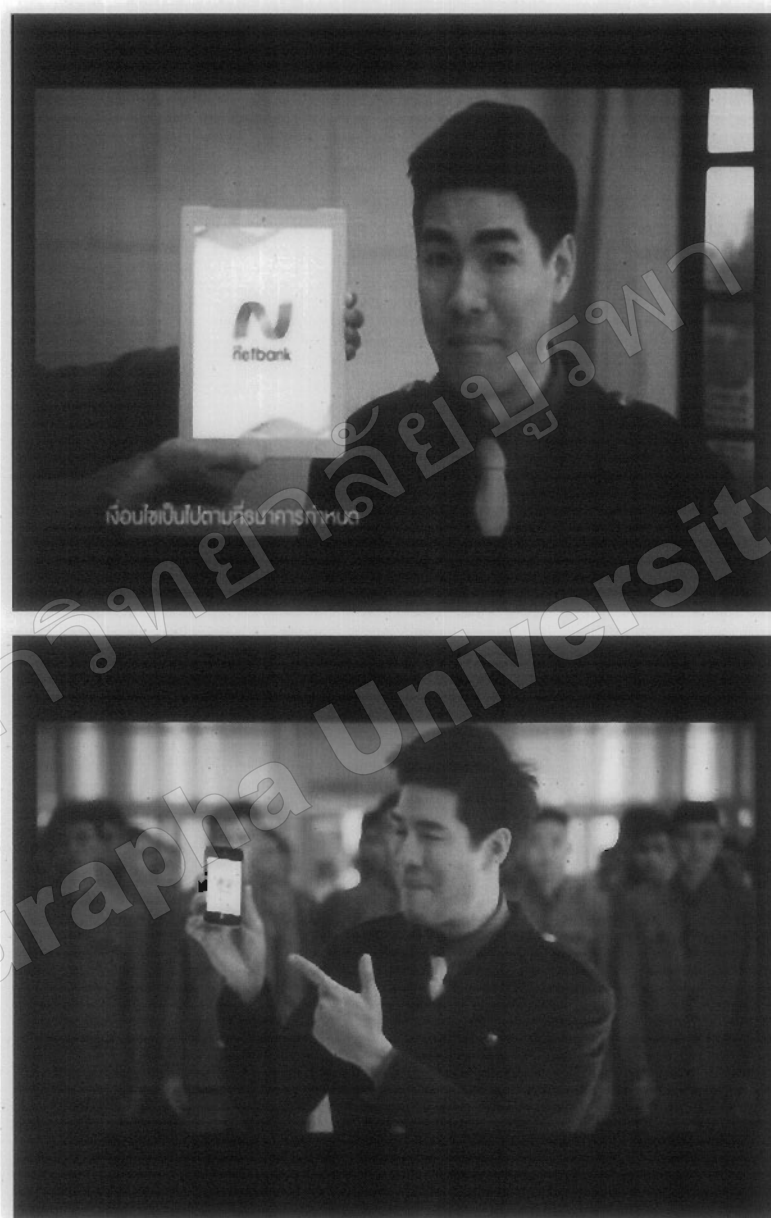
ที่มา: บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2556

3. สื่อโฆษณาหน้าจอเอทีเอ็ม หรือ ATM Covered Advertisings



ที่มา: บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2556

4. สื่อโฆษณาโทรทัศน์ หรือ Television Commercials



ที่มา: บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2556