

Questionnaire

Mobile Banking App Usage: ජංගම බැංකු යෙදුම් බාවිතය

මෙම සමීක්ෂණයේ පරමාර්ථය වන්නේ ජංගම දුරකථන භාවිතා කරන්නන් අතර ජංගම බැංකු යෙදුම් (Mobile Banking App) බාවිත රටාවන් හඳුනා ගැනීමයි. බහු පිළිතුරු ප්‍රශ්න සඳහා කරුණාකර ඔබ තෝරාගත් කොටුව (✓) ලකුණු කරන්න.

1. ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය : ☐ පුරුෂ ☐ ස්ත්‍රී
2. වයස : _____
3. නගරය : _____
4. රැකියා ස්වභාවය : ☐ පූර්ණ කාලීන
☐ අර්ධකාලීන
☐ ස්වයං රැකියා
☐ රැකියා විරහිත
☐ ශිෂ්‍ය
☐ විශ්‍රාමික
5. වෘත්තිය(අදාළ නම්) : _____
6. ඉහළම අධ්‍යාපන මට්ටම : ☐ කිසිවක් නැත
☐ 5 ශ්‍රේණිය
☐ 8 ශ්‍රේණිය
☐ O/L සමත්
☐ A/L සමත්
☐ ඩිප්ලෝමා
☐ උපාධිය
☐ පශ්චාත් උපාධිය
☐ වෙනත්(සඳහන් කරන්න) _____
7. විවාහක අවිවාහක බව : ☐ විවාහක ☐ අවිවාහක
8. ළමුන් ගණන : _____
9. මාසික ආදායම (රු.) : ☐ 50,000 ට අඩු
☐ 50,000 - 100,000
☐ 100,000 - 200,000
☐ 200,000 - 500,000
☐ 500,000 ට වැඩි

10. ඔබේ බැංකු ගිණුමට ප්‍රවේශ වීමට ඔබ භාවිතා කරන්නේ කුමන ක්‍රම(ය)ද?

- ☐ ස්මාර්ට් ජංගම දුරකතනයක් භාවිතා කර ජංගම බැංකු යෙදුම් (mobile banking app)
- ☐ වෙබ් අඩවි හරහා අන්තර්ජාල බැංකුකරණය
- ☐ Text බැංකුකරණය
- ☐ බැංකුව වෙත ගොස්

11. ඔබ ජංගම බැංකු යෙදුම් කීයක් භාවිතා කරනවාද?: _____

12. ඔබගේ ගිණුම් වෙත ප්‍රවේශ වීම සඳහා ඔබ කොපමණ වාරයක් ජංගම බැංකු යෙදුම් භාවිතා කරනවාද?

- ☐ සතියකට වරකට වඩා
- ☐ සතියකට වරක්
- ☐ මසකට වරක්
- ☐ මාස තුනකට වරක්
- ☐ වසරකට වරක්

13. ඔබ කොපමණ වාරයක් පෞද්ගලිකව බැංකුවට පැමිණෙද්දී?

- ☐ සතියකට වරකට වඩා
- ☐ සතියකට වරක්
- ☐ මසකට වරක්
- ☐ මාස තුනකට වරක්
- ☐ වසරකට වරක්

14. වෙනත් ක්‍රම වලට වඩා ඔබ ජංගම බැංකු යෙදුමට කැමති ඇයි?

- ☐ පහසුවෙන් ප්‍රවේශ විය හැකිවීම
- ☐ බිල් / ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ගෙවීම් කළ හැකිවීම
- ☐ ගිණුම් අතර සුරක්ෂිත ගනුදෙනු කළ හැකිවීම
- ☐ පහසු ගනුදෙනු ඉතිහාස ඉල්ලීම් කළ හැකිවීම
- ☐ වෙනත්(සඳහන් කරන්න) _____

15. අනාගතයේදී ජංගම බැංකු යෙදුම වැඩිදියුණු කළ යුත්තේ කුමන ආකාරවලින්ද?

- ☐ සරල අතුරුමුහුණත් (interfaces) පරිශීලක සහදකාවය (User friendliness)
- ☐ තුන්වන පාර්ශවීය ගිණුම් ගනුදෙනු වඩාත් පහසුවීම
- ☐ සුරක්ෂිත ගනුදෙනු වඩා ඉක්මන් කිරීම
- ☐ සියලුම හඳුනාගැනීම් සඳහා ජෛවමිතික (biometrics) භාවිතා කිරීම
- ☐ වෙනත්(සඳහන් කරන්න) _____

16. කරුණාකර පහත සඳහන් ක්‍රියාකාරීත්වයන් පිළිබඳව ඔබේ තෘප්ති මට්ටම පරීක්ෂා කරන්න

ගිණුම් ශේෂය පරීක්ෂා කිරීම	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත්	<input type="checkbox"/> සාමාන්‍යයි	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත් නැත	<input type="checkbox"/> භාවිතා නොකරයි
ගනුදෙනු ඉතිහාසය බැලීම	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත්	<input type="checkbox"/> සාමාන්‍යයි	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත් නැත	<input type="checkbox"/> භාවිතා නොකරයි
ගිණුම් අතර මුදල් ගනුදෙනු කිරීම	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත්	<input type="checkbox"/> සාමාන්‍යයි	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත් නැත	<input type="checkbox"/> භාවිතා නොකරයි
ගිණුම් සහ ගනුදෙනු ආරක්ෂාව	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත්	<input type="checkbox"/> සාමාන්‍යයි	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත් නැත	<input type="checkbox"/> භාවිතා නොකරයි
මුරපදය වෙනස් කිරීම	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත්	<input type="checkbox"/> සාමාන්‍යයි	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත් නැත	<input type="checkbox"/> භාවිතා නොකරයි
සභාය වීමට බැංකු නියෝජිතයින් සම්බන්ධ කර ගැනීම	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත්	<input type="checkbox"/> සාමාන්‍යයි	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත් නැත	<input type="checkbox"/> භාවිතා නොකරයි
බිල් ගෙවීම	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත්	<input type="checkbox"/> සාමාන්‍යයි	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත් නැත	<input type="checkbox"/> භාවිතා නොකරයි
ගනුදෙනු ඇහවීම් / ගිණුම් දැනුම්දීම්	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත්	<input type="checkbox"/> සාමාන්‍යයි	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත් නැත	<input type="checkbox"/> භාවිතා නොකරයි
ණය / ස්ථාවර තැන්පතු පහසුකම්	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත්	<input type="checkbox"/> සාමාන්‍යයි	<input type="checkbox"/> තෘප්තිමත් නැත	<input type="checkbox"/> භාවිතා නොකරයි

Questionnaire
Mobile Banking App Usage

This survey is to identify banking app usage patterns among mobile users. Please check (✓) the checkbox(es) of your choice for multiple answer questions.

1. Gender : ☐ Male ☐ Female
2. Age : _____ years
3. City : _____
4. Employment : ☐ Employed full-time
☐ Employed part-time
☐ Self-employed
☐ Unemployed
☐ Student
☐ Retired
5. Profession (*if applicable*) : _____
6. Highest education level : ☐ None
☐ Grade 5
☐ Grade 8
☐ Passed O/L
☐ Passed A/L
☐ Diploma
☐ Bachelor's Degree
☐ Post Graduate Degree
☐ Other (*please specify*) _____
7. Marital status : ☐ Married ☐ Single
8. Number of children : _____
9. Monthly Income : ☐ Less than 50,000
☐ 50,000 - 100,000
☐ 100,000 - 200,000
☐ 200,000 - 500,000
☐ More than 500,000

10. Which method(s) do you use to access your bank account

- ☐ Mobile banking apps using a smart phone
- ☐ Internet banking through websites
- ☐ Text banking
- ☐ Visit the bank

11. How many mobile banking applications do you use: _____

12. How frequently do you use mobile banking app(s) to access your accounts

- ☐ More than once a week
- ☐ Once a week
- ☐ Once a month
- ☐ Once every three months
- ☐ Once a year
- ☐ Never

13. How frequently do you visit the bank in person

- ☐ More than once a week
- ☐ Once a week
- ☐ Once a month
- ☐ Once every three months
- ☐ Once a year
- ☐ Never

14. Why do you prefer mobile banking app over other methods

- ☐ Easier access
- ☐ Can do bill/credit card payments
- ☐ Secure transactions between accounts
- ☐ Easier transaction history requests
- ☐ Other (*please specify*) _____

15. In what ways should the mobile banking app be improved in the future?

- ☐ Simple interfaces and user friendliness
- ☐ Easier third party account transactions
- ☐ Faster and more secured transactions
- ☐ Use biometrics for all identifications
- ☐ Other (*please specify*) _____

16. If you use mobile banking app(s), please check your satisfaction level regarding the following functionalities

Checking account balance	<input type="checkbox"/> highly Satisfied	<input type="checkbox"/> satisfied	<input type="checkbox"/> neutral	<input type="checkbox"/> dissatisfied	<input type="checkbox"/> highly dissatisfied	<input type="checkbox"/> N/A
Viewing transaction history	<input type="checkbox"/> highly Satisfied	<input type="checkbox"/> satisfied	<input type="checkbox"/> neutral	<input type="checkbox"/> dissatisfied	<input type="checkbox"/> highly dissatisfied	<input type="checkbox"/> N/A
Transferring money between accounts	<input type="checkbox"/> highly Satisfied	<input type="checkbox"/> satisfied	<input type="checkbox"/> neutral	<input type="checkbox"/> dissatisfied	<input type="checkbox"/> highly dissatisfied	<input type="checkbox"/> N/A
Account and transaction security	<input type="checkbox"/> highly Satisfied	<input type="checkbox"/> satisfied	<input type="checkbox"/> neutral	<input type="checkbox"/> dissatisfied	<input type="checkbox"/> highly dissatisfied	<input type="checkbox"/> N/A
Changing password	<input type="checkbox"/> highly Satisfied	<input type="checkbox"/> satisfied	<input type="checkbox"/> neutral	<input type="checkbox"/> dissatisfied	<input type="checkbox"/> highly dissatisfied	<input type="checkbox"/> N/A
Contacting bank agents to assist	<input type="checkbox"/> highly Satisfied	<input type="checkbox"/> satisfied	<input type="checkbox"/> neutral	<input type="checkbox"/> dissatisfied	<input type="checkbox"/> highly dissatisfied	<input type="checkbox"/> N/A
Paying bills	<input type="checkbox"/> highly Satisfied	<input type="checkbox"/> satisfied	<input type="checkbox"/> neutral	<input type="checkbox"/> dissatisfied	<input type="checkbox"/> highly dissatisfied	<input type="checkbox"/> N/A
Transaction alerts/ account notifications	<input type="checkbox"/> highly Satisfied	<input type="checkbox"/> satisfied	<input type="checkbox"/> neutral	<input type="checkbox"/> dissatisfied	<input type="checkbox"/> highly dissatisfied	<input type="checkbox"/> N/A
Loan/ fixed deposit facilities	<input type="checkbox"/> highly Satisfied	<input type="checkbox"/> satisfied	<input type="checkbox"/> neutral	<input type="checkbox"/> dissatisfied	<input type="checkbox"/> highly dissatisfied	<input type="checkbox"/> N/A