



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1. กระแสรายวัน

2. ออมทรัพย์

3. ฝากประจำ

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝาก
ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีดอนไชย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (การตลาด) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้าน
เงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีดอนไชย ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะ
นำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. อายุต่ำกว่า 20 ปี 2. อายุ 20-30 ปี
 3. อายุ 31-40 ปี 4. อายุ 41-50 ปี
 5. อายุมากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
 3. อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า
 4.ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 () 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว () 4. ราชการ/พนักงานของรัฐ
 () 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน
 () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 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. มากกว่า 50,000 บาท

6. ท่านมีบัญชีเงินฝากกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสิ้น กี่ บัญชี

- () 1. 1 บัญชี () 2. 2 บัญชี
 () 3. 3 บัญชี () 4. 4 บัญชี
 () 5. มากกว่า 4 บัญชี

7. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากประเภทใดบ้างกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เงินฝากประเภทกระแสรายวัน
 () 2. เงินฝากประเภทออมทรัพย์
 () 3. เงินฝากประเภทฝากประจำ (โปรดเลือกต่อว่าฝากกี่เดือน)
 () 3.1. เงินฝากประจำ 3 เดือน
 () 3.2. เงินฝากประจำ 6 เดือน
 () 3.3. เงินฝากประจำ 12 เดือน
 () 3.4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. นอกเหนือจากบริการด้านเงินฝาก (K-Deposit) เช่น ฝากประจำ, ออมทรัพย์, กระแสรายวัน ท่านใช้บริการใดของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (K-Cyber Banking) เช่น โอนเงิน สอบถามยอดทางอินเทอร์เน็ต
- () 2. ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม (K-ATM)
- () 3. บริการโอนเงิน และชำระเงินผ่านเคาร์เตอร์ธนาคารกสิกรไทย (K-Money Transfer)
- () 4. บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (K-Currency Exchange)
- () 5. ใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรวีซ่า/บัตรมาสเตอร์การ์ด (K-Credit Card)
- () 6. บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย (K-CDM)
- () 7. ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยทางโทรศัพท์มือถือ (K-Mobile Banking)
- () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านใช้บัญชีเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาใด เป็นบัญชีหลัก โปรดระบุ สาขา.....

10. เหตุผลที่เลือกใช้บริการต่างๆ ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ความสะดวกในการเดินทาง
- () 2. ชื่อเสียงความมั่นคงของธนาคาร
- () 3. มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ
- () 4. มีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน
- () 5. ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ
- () 6. ความมั่นคงของธนาคาร
- () 7. รับเงินเดือนผ่านทางธนาคารกสิกรไทย
- () 8. ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน
- () 9. ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย
- () 10. ความปลอดภัยในการทำธุรกรรม
- () 11. มีบริการด้านเงินฝากหลายประเภท
- () 12. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านใช้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี เป็นระยะเวลา นานเท่าใด

- () 1. น้อยกว่า 6 เดือน
- () 2. 6 เดือน - 1 ปี
- () 3. 1 - 2 ปี
- () 4. 3 - 5 ปี
- () 5. 5 - 7 ปี
- () 6. 8 - 10 ปี
- () 7. 10 ปี ขึ้นไป

12. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน เช่น การติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุด โอนเงิน เป็นต้น

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. ปีละ 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 6 เดือนครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. 2 เดือนครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. เดือนละ 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 6. 2-3 ครั้งต่อเดือน |
| <input type="checkbox"/> 7. 4-5 ครั้งต่อเดือน | <input type="checkbox"/> 8. 6-7 ครั้งต่อเดือน |
| <input type="checkbox"/> 9. มากกว่า 7 ครั้งต่อเดือน | |

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สาขานนศรีดอนไชย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญของปัจจัย และระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สาขานนศรีดอนไชย ที่ตรงกับท่านที่สุด

ส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
1. ด้านผลิตภัณฑ์											
1.1 ความมีชื่อเสียงของธนาคาร											
1.2 มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท											
1.3 เงื่อนไขการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ซับซ้อน											
1.4 แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจน ง่ายในการกรอกข้อมูล											
1.5 มีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้แก่ K-ATM (บริการธนาคารทางเอทีเอ็มกสิกรไทย) /K-CDM (บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย) /K-Cyber Banking (บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตกสิกรไทย) หรือ K-Mobile Banking											

ส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
1.6 มีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี											
1.7 สามารถทำรายการทางการเงินต่างๆ เช่น ฝาก ถอน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านสาขาธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ											
1.8 มีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น											
1.9 บัญชีเงินฝากสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันได้											
2. ด้านราคา (Price)											
2.1 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น											
2.2 การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน											
2.3 การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด											
2.4 ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท											
2.5 มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขั้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร											

ส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีตอนไชย	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)											
3.1 สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก											
3.2 ช่องบริการฝาก ถอน และ โดะบริการมีเพียงพอ											
3.3 เวลาเปิด – ปิด											
3.4 มีเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก											
3.5 มีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวก เพียงพอ											
3.6 สามารถติดต่อกับธนาคารทาง โทรศัพท์ได้											
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)											
4.1 บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆของธนาคารมี ความชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม											
4.2 ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย											
4.3 มีของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชี ใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ											
4.4 ของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมีเพียงพอสำหรับมอบให้ลูกค้า											
4.5 มีแผ่นพับให้ข้อมูลเงินฝากแต่ละประเภท											
4.6 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน											

ส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
4.7 มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์											
4.8 การออกเยี่ยมชมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและ คำแนะนำนอกสถานที่											
5. ด้านบุคคล (people)											
5.1 พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน											
5.2 พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย											
5.3 พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ											
5.4 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย											
5.5 พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่นในระหว่างให้บริการลูกค้า											
5.6 พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สามารถ ตอบคำถามของลูกค้าได้											
5.7 พนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความ ปลอดภัยเป็นอย่างดี											
5.8 พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว											
5.9 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้อง											
5.10 พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย											
5.11 จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ											

ส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
5.12 พนักงานรู้จักและจำลูกค้าได้											
6. ด้านกระบวนการ (Process)											
6.1 ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ											
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการต่อรายการ											
6.3 มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ											
6.4 ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่											
6.5 ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี											
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)											
7.1 ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ											
7.2 ความปลอดภัยภายในธนาคาร											
7.3 ใบบฝากเงิน-ถอนเงินมีจำนวนเพียงพอ											
7.4 สถานที่ภายใน-ภายนอกธนาคารสะอาด เรียบร้อย											
7.5 การตกแต่งภายในอาคารสวยงาม ทันสมัย											
7.6 ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมา ให้บริการ											
7.7 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น											

ส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีดอนไชย	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
7.8 มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน											
7.9 ความใหม่ของอาคารสถานที่											

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สาขานนทบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายอภิสิทธิ์ นิตเสถียรกุล

วัน เดือน ปี เกิด

11 มิถุนายน พ.ศ. 2522

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC)

ประวัติการทำงาน

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทีมพัฒนาตลาดเครือข่ายการ
บริการและการขาย 3 สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่าย
บริการ