

## ภาคผนวก

ประวัติธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

## ประวัติ

### ธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่

|                  |  |
|------------------|--|
| ตั้งอยู่เลขที่   | 148 ถนนราชวงศ์ ตำบลช่อม่อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่   |
| เปิดดำเนินการ    | วันที่ 17 กันยายน 2516   |
| จำนวนพนักงาน     | ณ ธันวาคม 2544 มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 11 คน จำแนกตามตำแหน่งงานได้ดังนี้<br>ผู้จัดการสาขา 1 ตำแหน่ง<br>ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ทำหน้าที่ให้บริการส่วนบุคคล 1 ตำแหน่ง<br>ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ทำหน้าที่จัดการควบคุมภายใน<br>ธนกรสาขา ทำหน้าที่ให้บริการส่วนบุคคล 1 ตำแหน่ง<br>ธนกรสาขา ทำหน้าที่บริหารเงินสด 1 ตำแหน่ง<br>ธนกรสาขา ทำหน้าที่งานบริการด้านสินเชื่อ 1 ตำแหน่ง<br>ธนกรสาขาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ให้บริการส่วนบุคคล 1 ตำแหน่ง<br>ธนกรสาขาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ให้บริการเงินสด 2 ตำแหน่ง<br>ธนกรสาขาสัมพันธ์ ทำหน้าที่งานเช็คเรียกเก็บ 1 ตำแหน่ง<br>ธนกรสาขาสัมพันธ์ ทำหน้าที่งานด้านสินเชื่อ 1 ตำแหน่ง |
| ยอดเงินฝาก       | ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2544 จำนวนทั้งสิ้น 753.4 ล้านบาท   |
| ยอดเงินให้กู้ยืม | ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2544 จำนวนทั้งสิ้น 1,228.6 ล้านบาท   |

|                  |  |
|------------------|--|
| บริการทางการเงิน | บริการหลักมีดังนี้ เงินฝากกระแสรายวัน , เงินฝากออมทรัพย์ , เงินฝากประจำ , กู้เบิกเงินเกินบัญชี , เงินกู้ทั่วไป (เพื่อประกอบธุรกิจ) , เงินกู้ที่อยู่อาศัย , ตัวสัญญาใช้เงิน , หนังสือค้ำประกันสัญญา , ATM , บัตรเครดิต , บริการโอนเงิน และอื่น ๆ  |
| นโยบายดำเนินการ  | ธนาคารมีนโยบายดำเนินการด้านการตลาดเชิงรุก โดยจัดแบ่งทีมงานเพื่อทำหน้าที่ขายตรงให้กับลูกค้า แยกออกจากทีมให้บริการที่สาขา มีหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพียงอย่างเดียว และพนักงานที่ประจำอยู่ที่สาขามีหน้าที่ให้บริการ ทำการตลาดภายใน และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า |
| นโยบายการบริการ  | ธนาคารใช้แนวนโยบายการบริหารงานแบบสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า CRM (Customer Relationship Management)   |

เลขที่แบบสอบถาม.....

**แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ**  
**เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย**  
**สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่**

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเพื่อการศึกษา นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

นายวิจิตร จิตรวสินกุล

**รายละเอียดของแบบสอบถาม**

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุกี่ปี

( ) ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 26 – 35 ปี  
( ) 36 – 45 ปี ( ) 46 ขึ้นไป

3. ท่านประกอบอาชีพอะไร

( ) เจ้าของกิจการ ( ) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) พนักงาน/ลูกจ้าง ( ) อื่น ๆ.....

4. ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย สาขานนราวงค์ เชียงใหม่

( ) ไม่เกิน 1 ปี ( ) 1 – 5 ปี  
( ) 6 – 10 ปี ( ) 10 ปีขึ้นไป

5. ประเภทบริการของธนาคารกสิกรไทยที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านเงินฝาก

( ) ประเภทออมทรัพย์ ( ) ประเภทกระแสรายวัน  
( ) ประเภทฝากประจำ

ด้านเงินให้กู้ยืม

( ) กู้เบิกเงินเกินบัญชี ( ) เงินกู้เพื่อประกอบธุรกิจ  
( ) เงินกู้ที่อยู่อาศัย ( ) ตัวสัญญาใช้เงิน ( ) อื่น ๆ.....

บริการอื่นๆ

( ) บัตร ATM ( ) บัตรเครดิต  
( ) โอนเงิน ( ) บริการด้านต่างประเทศ  
( ) อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการตลาด ที่ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคาร

กสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง)

**คำชี้แจง** 1. คำว่า “ปัจจัยทางการตลาด” หมายถึง สิ่งที่มีผลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล(พนักงานผู้ให้บริการ) ด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ และกระบวนการ(ขั้นตอนการให้บริการ)

2. โปรดพิจารณาปัจจัยทางการตลาดแต่ละข้อต่อไปนี้ ว่ามีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของท่านในระดับใดบ้าง แล้วทำเครื่องหมาย / ช่องด้านหลังซึ่งตรงกับที่ท่านประเมิน

| ปัจจัยทางการตลาดบริการ               | ระดับความพึงพอใจ |      |         |     |           |
|--------------------------------------|------------------|------|---------|-----|-----------|
|                                      | น้อยที่สุด       | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>                 |                  |      |         |     |           |
| <b>เงินฝาก</b>                       |                  |      |         |     |           |
| 1. เงินฝากกระแสรายวัน                |                  |      |         |     |           |
| 2. เงินฝากออมทรัพย์                  |                  |      |         |     |           |
| 3. เงินฝากประจำ                      |                  |      |         |     |           |
| <b>เงินให้กู้ยืม</b>                 |                  |      |         |     |           |
| 1. กู้เบิกเงินเกินบัญชี              |                  |      |         |     |           |
| 2. เงินกู้ทั่วไป (เพื่อประกอบธุรกิจ) |                  |      |         |     |           |
| 3. เงินกู้ที่อยู่อาศัย               |                  |      |         |     |           |
| 4. ค้ำสัญญาใช้เงิน                   |                  |      |         |     |           |
| 5. หนังสือค้ำประกัน                  |                  |      |         |     |           |
| <b>ATM</b>                           |                  |      |         |     |           |
| <b>บัตรเครดิต</b>                    |                  |      |         |     |           |
| <b>บริการโอนเงิน</b>                 |                  |      |         |     |           |

| ปัจจัยทางการตลาดบริการ (ต่อ)                       | ระดับความพึงพอใจ |      |         |     |           |
|--|------------------|------|---------|-----|-----------|
|  | น้อยที่สุด       | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| <b>ด้านราคา</b>                                    |                  |      |         |     |           |
| อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก                               |                  |      |         |     |           |
| อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม                         |                  |      |         |     |           |
| ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม                            |                  |      |         |     |           |
| ค่าธรรมเนียมบัตร ATM                               |                  |      |         |     |           |
| ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต                             |                  |      |         |     |           |
| ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน                          |                  |      |         |     |           |
| ค่าธรรมเนียมบริการชำระค่าสาธารณูปโภค               |                  |      |         |     |           |
| <b>ด้านสถานที่</b>                                 |                  |      |         |     |           |
| สถานที่จอดรถ                                       |                  |      |         |     |           |
| ความสะอาดอาคารสถานที่                              |                  |      |         |     |           |
| จำนวนช่องการให้บริการ                              |                  |      |         |     |           |
| อุณหภูมิภายในอาคาร                                 |                  |      |         |     |           |
| แสงสว่าง   |                  |      |         |     |           |
| <b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>                        |                  |      |         |     |           |
| ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการเงินฝาก       |                  |      |         |     |           |
| ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการเงินให้กู้ยืม |                  |      |         |     |           |
| ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ ATM          |                  |      |         |     |           |
| ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการบัตรเครดิต    |                  |      |         |     |           |
| ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ โอนเงิน      |                  |      |         |     |           |
| <b>ด้านพนักงานผู้ให้บริการ</b>                     |                  |      |         |     |           |
| ความถูกต้องแม่นยำ                                  |                  |      |         |     |           |
| ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน                 |                  |      |         |     |           |
| ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ต่อผู้ใช้บริการ    |                  |      |         |     |           |

| ปัจจัยทางการตลาดบริการ (ต่อ)           | ระดับความพึงพอใจ |      |             |     |               |
|--|------------------|------|-------------|-----|---------------|
|  | น้อย<br>ที่สุด   | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก | มาก<br>ที่สุด |
| <b>ด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ</b> |                  |      |             |     |               |
| การแต่งกายของพนักงาน                   |                  |      |             |     |               |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ              |                  |      |             |     |               |
| ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ |                  |      |             |     |               |
| <b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>           |                  |      |             |     |               |
| ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน  |                  |      |             |     |               |
| ขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม       |                  |      |             |     |               |
| ขั้นตอนในการขอใช้ใช้บริการ ATM         |                  |      |             |     |               |
| ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต      |                  |      |             |     |               |
| ขั้นตอนในการใช้บริการ โอนเงิน          |                  |      |             |     |               |
| จำนวนพนักงานที่ให้บริการ               |                  |      |             |     |               |

\*\*\*ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม\*\*\*



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นายวิจิตร จิตรวตินกุล

วัน เดือน ปี เกิด

7 มกราคม 2498

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนท่ายางวิทยา  
จังหวัดเพชรบุรี ปีการศึกษา 2513

สำเร็จการศึกษา ปวช. วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี  
กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2516

สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต  
สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏ จังหวัดเพชรบุรี  
ปีการศึกษา 2540

ประวัติการทำงาน

พนักงานบัญชี ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี  
ปี พ.ศ. 2517-2522

พนักงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี  
ปี พ.ศ. 2522-2524

สมุห์บัญชี ธนาคารกสิกรไทย สาขาพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ปี พ.ศ. 2524-2526

สมุห์บัญชี ธนาคารกสิกรไทย สาขาหัวหิน  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี พ.ศ. 2526-2527

ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย สาขาหัวหิน  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี พ.ศ. 2527-2537

ผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ้านคาขุน  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปี พ.ศ. 2538-2540

ผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย สาขาตะพานหิน จังหวัดพิจิตร  
ปี พ.ศ. 2540-2541

ผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย สาขานนช้างคลาน  
จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2541-2543  
ผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์  
จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2543-2545  
ผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ  
จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2545 ถึงปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University