



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

4. สถานภาพ

- | | |
|-----------------------|-----------------------------|
| 1. () โสด | 2. () สมรส |
| 3. () หย่าร้าง/หม้าย | 4. () อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

5. อาชีพ

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| 1. () นักเรียน/นักศึกษา | 2. () ข้าราชการ |
| 3. () พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 4. () พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง |
| 5. () นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ | 6. () แม่บ้าน |
| 7. () เกษตรกร | 8. () อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1. () ต่ำกว่า 10,000 บาท | 2. () 10,000 - 20,000 บาท |
| 3. () 20,001 - 30,000 บาท | 4. () 31,001- 40,000 บาท |
| 5. () 40,001 - 50,000 บาท | 6. () 50,001 บาท ขึ้นไป |

7. บริการที่ท่านมาใช้กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. () การฝาก/ถอนเงิน | 2. () การใช้บริการตู้อัตโนมัติ(เอ.ที.เอ็ม) |
| 3. () การชำระค่าสินค้า/บริการ | 4. () การโอนเงินในประเทศ |
| 5. () การซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ | 6. () เปิดบัญชีใหม่ |
| 7. () บริการทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต | 8. () บริการตู้നിရိယ |
| 9. () บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด | 10. () แลกเงินตราต่างประเทศ |
| 11. () โอนเงินต่างประเทศ | 12. () บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง |
| 13. () บริการทำบัตรเครดิต | 14. () บริการสินเชื่อบุคคล |
| 15. () บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย | 16. () บริการสินเชื่อเงินกู้ |
| 17. () บริการหนังสือค้ำประกัน | 18. () บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี |
| 19. () บริการสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน | 20. () บริการด้านเงินฝาก |
| 21. () การซื้อขายกองทุน | 22. () การซื้อประกันชีวิต |
| 21. () บริการร้านค้ารับบัตร | 23. () อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

8. โดยเฉลี่ยท่านมาใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1. () 1 - 2 ครั้ง/ เดือน | 2. () 1 ครั้ง / สัปดาห์ |
| 3. () 2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ | 4. () มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ |
| 5. () ทุกวัน | 6. () อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

9. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก บ่อยที่สุด

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. () เวลา 08.30 – 10.30 น. | 2. () เวลา 10.31-11.30 น. |
| 3. () เวลา 11.31-12.30 น. | 4. () เวลา 12.31-13.30 น. |
| 5. () เวลา 13.31-14.30 น. | 6. () เวลา 14.31-15.30 น. |

10. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| 1. () มีบัญชีอยู่กับธนาคารนี้ | 2. () อยู่ใกล้ที่ทำงาน |
| 3. () จอดรถสะดวก | 4. () ชอบในการบริการของพนักงาน |
| 5. () ทางผ่านกลับบ้าน | 6. () ชื่อเสียงของธนาคาร |
| 7. () ความทันสมัยของธนาคาร | 8. () อุปกรณ์ในการบริการครบ |
| 9. () ความน่าเชื่อถือของธนาคาร | 10. () รู้จักกับพนักงาน |
| 10. () มีบริการทางการเงินครบวงจร | 11. () อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

11. วันที่ท่านมาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตากบ่อยที่สุด

- | | | | |
|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| 1. () วันจันทร์ | 2. () วันอังคาร | 3. () วันพุธ | 4. () วันพฤหัสบดี |
| 5. () วันศุกร์ | 6. () ทุกวัน | 7. () ไม่แน่นอน | |

12. ที่ท่านมาใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ท่านทราบจากแหล่งไหน

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| 1. () พนักงานของธนาคารแนะนำ | 2. () สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ |
| 3. () สื่อโฆษณาทางวิทยุ | 4. () สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ |
| 5. () สื่อโฆษณาทางป้ายโฆษณา | 6. () จดหมายของธนาคาร |
| 7. () เพื่อนคนรู้จักแนะนำ | 8. () อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

13. นอกจากท่านใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก แล้วท่านใช้บริการกับธนาคารไหนอีกบ้างในจังหวัดตาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--|-------------------------|----------------------------|
| 1. () ธนาคารกรุงเทพ | 2. () ธนาคารกรุงไทย | 3. () ธนาคารกรุงศรีอยุธยา |
| 4. () ธนาคารทหารไทย | 5. () ธนาคารไทยพาณิชย์ | 6. () ธนาคารนครหลวงไทย |
| 7. () ใช้ธนาคารกสิกรไทยเพียงแห่งเดียว | | |

14. แผนกที่ท่านใช้บริการในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. () เคาน์เตอร์บริการรับจ่ายเงินสด | 2. () เคาน์เตอร์บริการลูกค้าทั่วไป |
| 3. () เคาน์เตอร์บริการลูกค้าส่วนบุคคล | 4. () เคาน์เตอร์บริการสินเชื่อ |

ส่วนที่ 2 ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
ตาก (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ)

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ(Product or Service)						
1. การฝาก/ถอนเงิน						
2. การใช้บริการตู้อัตโนมัติ (เอทีเอ็ม)						
3. การชำระค่าสินค้า/บริการ						
4. การโอนเงินในประเทศ						
5. การซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ						
6. เปิดบัญชีใหม่						
7. บริการทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต						
8. บริการคูนินรภัย						
9. บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด						
10. แลกเงินตราต่างประเทศ						
11. บริการ โอนเงินต่างประเทศ						
12. บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง						
13. บริการทำบัตรเครดิต						
14. บริการสินเชื่อบุคคล						
15. บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย						
16. บริการด้านสินเชื่อเงินกู้						
17. บริการหนังสือค้ำประกัน						
18. บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี						
19. บริการสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน						
20. บริการร้านค้ารับบัตร						
21. บริการการซื้อขายกองทุน						
22. บริการการซื้อประกันชีวิต						
23. อื่น (โปรดระบุ).....						

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านสถานที่					
1. มีสถานที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ					
2. ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง					
3. ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย					
4. ช่องบริการด้านฝาก-ถอนและโต๊ะบริการมีเพียงพอ					
5. เวลาปิด-เปิด					
6. สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ					
2. การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม					
3. การเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์					
4. ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเดบิต					
5. ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเครดิต					
6. ของชำร่วยเมื่อใช้วงเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย					
7. ของชำร่วยเมื่อใช้สินเชื่อบุคคล					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5. ด้านบุคลากร					
1. พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ					
2. พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ					
4. พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน					
6. พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย					
7. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหให้กับลูกค้าได้					
8. พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์และขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ					
9. พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้					
10. จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ					
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
6. ด้านการสร้างและเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม					
2.. บรรยากาศภายในธนาคารมีความเป็นกันเอง อบอุ่น					
3. อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด					
4. แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ					
5. อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง					
6. มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
7. ด้านกระบวนการ					
1. ระยะเวลาที่รอรับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด					
2. ระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชีใหม่					
3. ระยะเวลาในการติดต่อขอสินเชื่อ					
4. มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 กรุณาระบุปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อท่านใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับปัญหา)

ปัญหาการใช้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. ค่าธรรมเนียมในการชำระบัตรเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น					
2. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ					
3. พนักงานไม่สุภาพ					
4. ช่องบริการในการฝาก-ถอนมีไม่เพียงพอ					
5. ระบบออนไลน์เสียบ่อย					
6. การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก คู่สายไม่ว่าง					
7. แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ					
8. เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก					
9. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
10. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรง					
11. พนักงานมีไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน					
12. พนักงานทำผิดพลาดบ่อย					
13. ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร					
14. เก้าอี้นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ-ไม่มี					
15. สถานที่คับแคบ					
16. ระยะเวลาในการรอรับบริการนาน					
17. แลกเงินได้น้อย-บางเวลาไม่มีให้แลก					
18. ตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย					
19. ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิกเงินได้น้อย					
20. บางช่วงเวลารอคิวยาว					
21. บรรยากาศไม่ดี					
22. ไม่มีบัตรคิว					

ปัญหาการใช้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
23. ขั้นตอนในการขอวงเงินสินเชื่อยุ่งยาก					
24. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต

บันทึก

ธนาคารกสิกรไทย
KASIKORNBANK 華泰商業銀行

วันที่ 15 พฤษภาคม 2549

เรียน ผู้จัดการเขตการบริการและการขาย 23

เรื่อง ขอข้อมูลเกี่ยวกับการค้นคว้าแบบอิสระในหัวข้อ "ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก"

เพื่อ โปรดพิจารณา

จาก ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย สาขาตาก

ด้วยข้าพเจ้า นายธงชัย แสงเพชรวัฒน์กุล ตำแหน่ง ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ซึ่งได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมีความสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง "ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก" จึงใคร่ขออนุญาตขอข้อมูลและใช้สถานที่ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ในการจัดเก็บข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า โดยใช้ข้อมูลเกี่ยวกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก และลูกค้าของธนาคาร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ผู้จัดการสาขา ตาก

อนุญาตให้ใช้ข้อมูลของธนาคารและลูกค้า
ในขอบเขตที่ธนาคารสามารถเปิดเผยได้ รวมทั้งใช้
สถานที่ของธนาคารในการจัดเก็บข้อมูลได้

(นายธงชัย แสงเพชรวัฒน์กุล)

(ศุชาติ เรารุ่งโรจน์)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายธงชัย แสงเพชรวัฒนกุล
วัน เดือน ปีเกิด	5 สิงหาคม 2509
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนพณิชยการ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2527 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2530
ประสบการณ์การทำงาน	พนักงานบริษัท ไทยพัฒนกิจขนส่ง ในตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกบุคคล ปี พ.ศ. 2532 – 2533 พนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในตำแหน่ง พนักงานบัญชีสาขานนศรีดอนไชย ปี พ.ศ. 2533 – 2538 ในตำแหน่ง ชนกรสาขา สาขาบ่อสร้าง ปี พ.ศ. 2538 – 2542 ในตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา สาขาสารภี ปี พ.ศ. 2542 – 2548 ในตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา สาขาตาก ปี พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน