



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่  
ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษา  
ปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบคำถามและการแสดงความ  
ความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อท่านและธนาคารในอนาคต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก)

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

3. ปริญญาเอก

4. ธุรกิจของท่านก่อตั้งในลักษณะใด

1. บริษัทมหาชนจำกัด

2. บริษัทจำกัด

3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

4. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ธุรกิจของท่านจัดอยู่ในประเภทใด

1. การเกษตร

2. การผลิต

3. การก่อสร้าง

4. โรงแรมและภัตตาคาร

5. การขนส่ง สถานที่เก็บสินค้าฯ

6. การขายส่ง การขายปลีก

7. บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ การให้เช่า และบริการทางธุรกิจ

8. ธุรกิจอื่นๆ(โปรดระบุ).....

## 6. ยอดขายต่อปีของกิจการ

1. ต่ำกว่า 50 ล้านบาท  2. 50-400 ล้านบาท

## 7. ระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) ท่านใช้มานานเท่าไร

1. น้อยกว่า 1 ปี  2. 1 ปีขึ้นไป

## 8. จำนวนครั้งที่ทำรายการในบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) ของท่านประมาณสัปดาห์ละกี่ครั้ง

1. 1-2 ครั้ง/สัปดาห์  2. 3-4 ครั้ง/สัปดาห์  
 3. 5-6 ครั้ง/สัปดาห์  4. มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์

## 9. บริการที่ท่านเคยใช้มีอะไรบ้าง (ตอบได้ท่านมากกว่า 1 ข้อ)

1. บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer)  
 2. บริการ โอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer)  
 3. บริการ เข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Credit)  
 4. บริการ โอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (Bahtnet)  
 5. บริการ โอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (Smart Credit)  
 6. บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน  
 7. บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง  
 8. บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ  
 9. รายงานด้านชำระหนี้ (Payment Report)  
 10. รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report)  
 11. รายงานการรับชำระหนี้ (Collection Report)

## 10. สถานที่ที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) ท่านใช้ที่ใดบ่อยที่สุด (ตอบได้เพียงข้อเดียว)

1. ที่บ้าน  2. ที่ทำงาน  
 3. นอกสถานที่ ระบุ.....

## 11. สาเหตุที่ท่านใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ความสะดวก
  2. ความปลอดภัย  
 3. ประหยัดเวลาเดินทาง
  4. ประหยัดค่าน้ำมัน  
 5. ไม่เสียเวลารอแถว
  6. ประหยัดค่าใช้จ่าย  
 7. ทันสมัย
  8. ความรวดเร็วของระบบ  
 9. อื่นๆ ระบุ.....

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่  
 ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
 (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer)					
2. บริการ โอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer)					
3. บริการ เข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Credit)					
4. บริการ โอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (BAHTNET)					
5. บริการ โอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (SMART Credit)					
6. บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน					
7. บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง					
8. บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ					
9. รายงานด้านชำระหนี้ (Payment Report)					
10. รายงานการรับชำระหนี้ (Collection Report)					
11. รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report)					
12. ความทันสมัยของบริการ					
13. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
14. ความง่ายในการใช้งาน					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน					
16. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร					
17. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<b>ด้านราคา</b>					
18. ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า					
19. ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก					
20. ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer)					
21. ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer)					
22. ค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Credit)					
23. ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน(Bahtnet)					
24. ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (Smart Credit)					
25. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>					
26. ความสะดวกในการใช้บริการ					
27. สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
28. ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน					
29. สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)					
30. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
31. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ของธนาคาร นิตยสาร แผ่นพับ โทรทัศน์ วิทยุ					
32. การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายการ					
33. การประชาสัมพันธ์บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) ให้เป็นที่รู้จัก					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34. การประชาสัมพันธ์ระบบรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ					
35. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<b>ด้านบุคคล (พนักงานในที่นี่หมายถึงพนักงานที่ไปพบลูกค้า)</b>					
36. พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน					
37. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
38. พนักงานอธิบายลำดับขั้นตอนการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ในเว็บไซต์อย่างชัดเจน					
39. พนักงานมีความรู้ความชำนาญ					
40. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
41. ขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้					
42. ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการ โอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า					
43. ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน					
44. ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น รายงานการชำระเงิน รายงานการรับชำระเงิน					
45. ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า					
46. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ</b>					
47. รูปแบบและความสวยงามของเว็บไซต์					
48. ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล					
49. การจัดกลุ่มการเลือกเมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน					
50. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

**ส่วนที่ 3** ปัญหาที่พบของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริการการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ปัญหาการใช้บริการ	ระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. บริการด้านชำระเงิน (Payment)					
2. บริการข้อมูลทางด้านบัญชี (Statement)					
3. บริการให้ข้อมูลรายงาน (Report)					
4. บริการไม่ทันสมัย					
5. ความไม่สะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
6. บริการใช้งานยาก เช่น เงื่อนไขการทำรายการ โอนเงินแต่ละบริการ การอนุมัติรายการ โอนเงินด้วยเครื่องอนุมัติรายการ (Secure Pass)					
7. ประเภทบริการ ไม่ครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านราคา</b>					
9. ค่าธรรมเนียมในบริการต่างๆ ของบริการบริการการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) ไม่เหมาะสม					
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>					
11. ความไม่สะดวกในการใช้บริการ					
12. ไม่สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
13. ความไม่ปลอดภัยของระบบ เช่น เมื่อส่งข้อมูลรายการ โอนเงินถึงธนาคาร					
14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
15. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ของธนาคาร นิตยสาร แผ่นพับ โทรทัศน์ วิทยุ ไม่ทั่วถึง					
16. ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์บริการบริการการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) จากธนาคาร					

ปัญหาการใช้บริการ	ระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. การประชาสัมพันธ์ระบบรักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอ					
18. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<b>ด้านบุคคล (พนักงานในที่นี้หมายถึงพนักงานที่ไปพบลูกค้า)</b>					
19. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบไม่เพียงพอ					
20. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
21. ขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้					
22. ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความยุ่งยากซับซ้อน เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า					
23. ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความยุ่งยากซับซ้อน เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน					
24. ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความยุ่งยากซับซ้อน เช่น รายงานการชำระเงิน รายงานการรับชำระเงิน					
25. ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า					
26. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ</b>					
27. การจัดกลุ่มการเลือกใช้งานเมนูเข้าใจยาก เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน					
28. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะในการให้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคาร  
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

.....  
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อตอบแบบสอบถาม



## ภาคผนวก ข

### การใช้งานบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect)

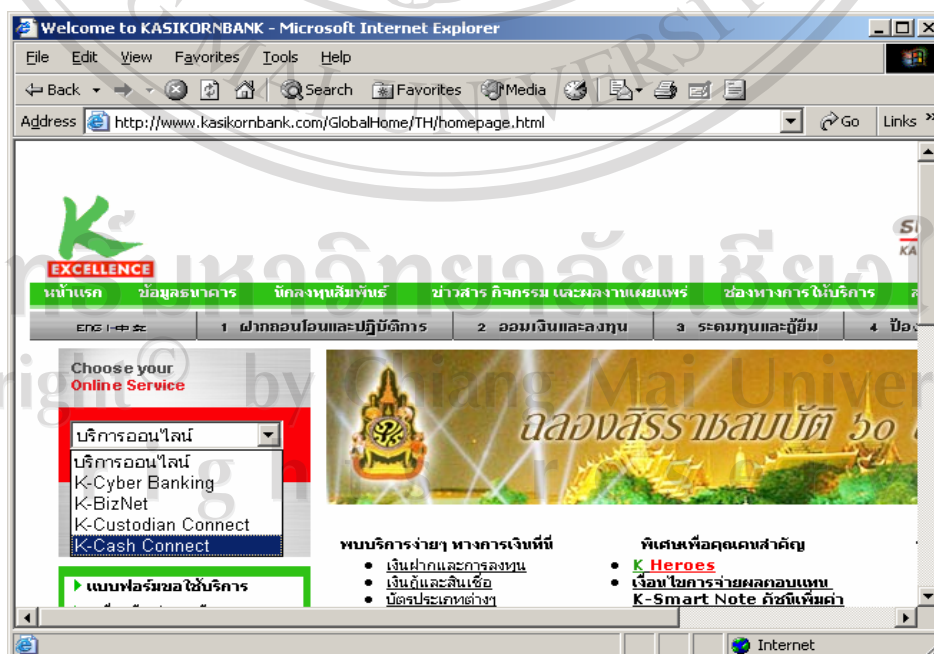
บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) แบ่งระดับการใช้งานออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ผู้ดูแลระบบ (Administrator) มีหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้ใช้งานเมื่อเกิดปัญหา เช่น เมื่อลืมรหัสผ่าน เปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน สร้างและกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน เป็นต้น
2. ผู้ทำรายการ (Maker) มีหน้าที่ทำรายการต่างๆ เช่น สร้างรายการ โอนเงินแต่ไม่สามารถอนุมัติรายการได้ สามารถเรียกดูรายงาน เรียกดูข้อมูลบัญชีแบบต่างๆ ได้ เป็นต้น
3. ผู้อนุมัติรายการ (Authorizer) มีหน้าที่อนุมัติรายการที่ผู้ทำรายการ (Maker) สร้างขึ้นมา และสามารถเรียกดูรายงาน เรียกดูข้อมูลบัญชีแบบต่างๆ เป็นต้น

### หน้าจอการใช้งานบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect)

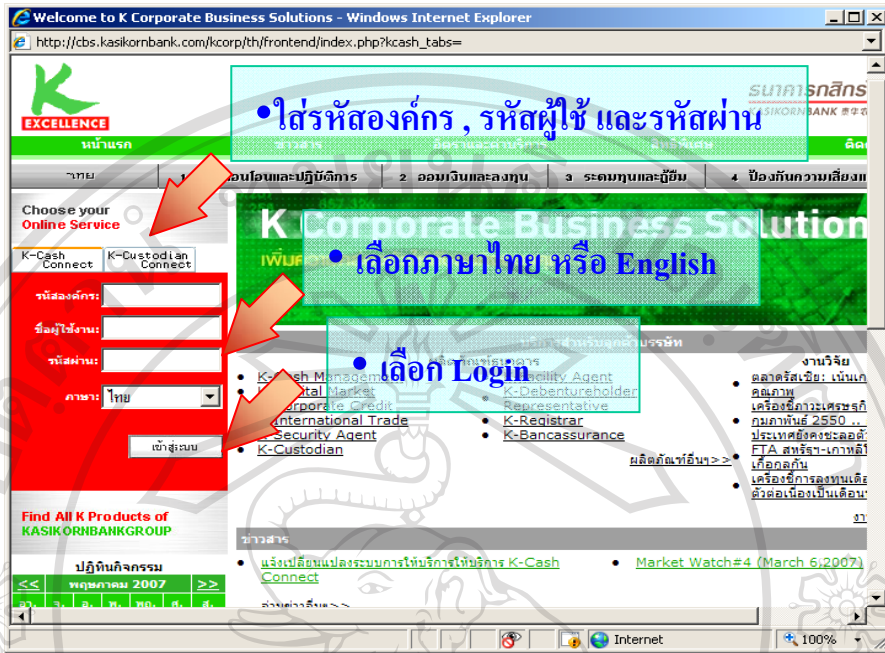
#### 1. แสดงการทำรายการชำระเงินโดยผู้ทำรายการ (Maker)

ขั้นที่ 1 เข้าใช้งานที่เว็บไซต์ <http://www.kasikornbank.com> แล้วเลือกบริการออนไลน์ และเลือกบริการ (K-Cash Connect)



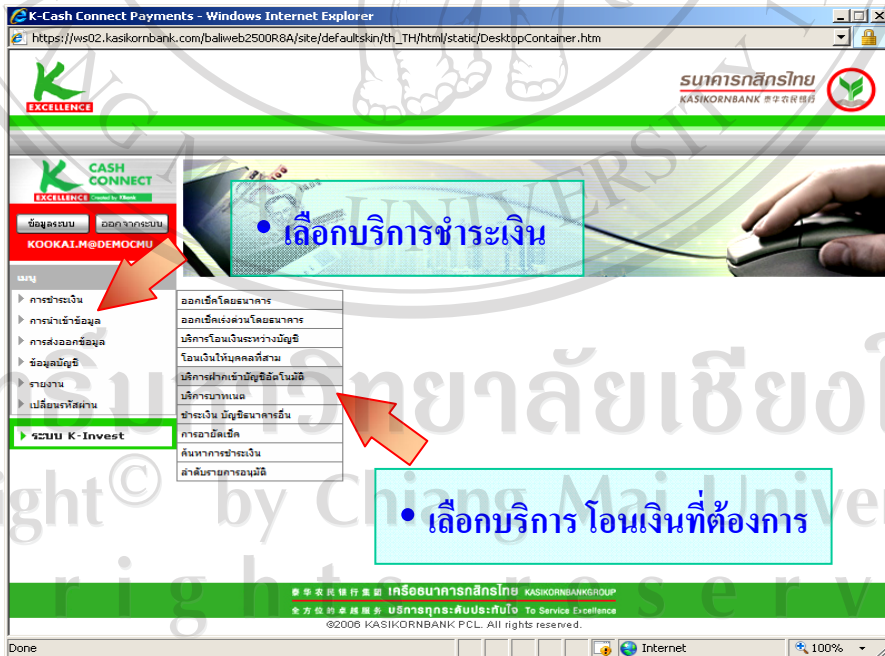
ภาพที่ 2 (1) แสดงการทำรายการชำระเงินโดยผู้ทำรายการ

ขั้นที่ 2 ใส่รหัสองค์กร รหัสผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน เลือกลanguage และเข้าสู่ระบบ (Log in)



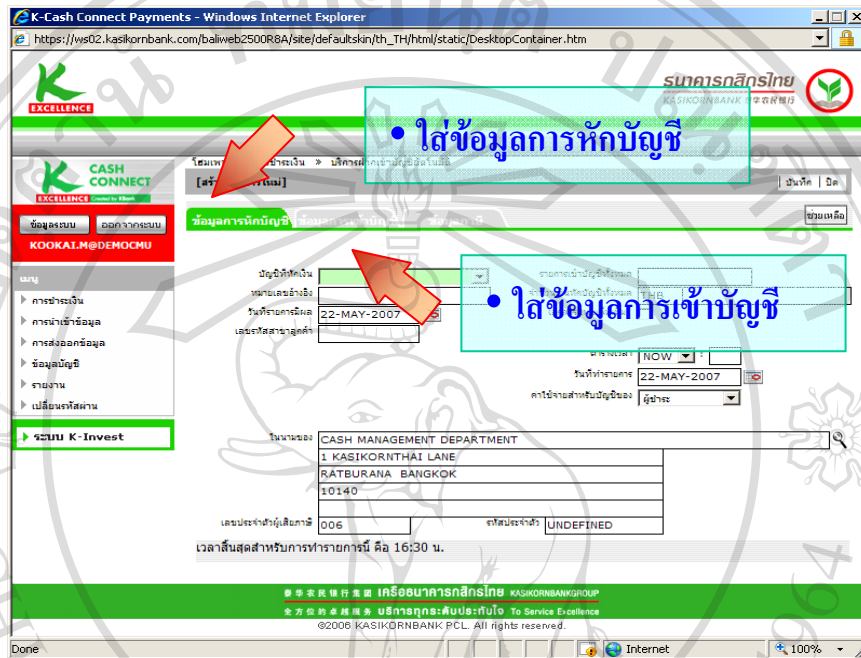
ภาพที่ 2 (2) แสดงการทำรายการชำระเงินโดยผู้ทำรายการ

ขั้นที่ 3 เลือกการชำระเงิน และเลือกบริการ โอนเงินที่ต้องการทำรายการ



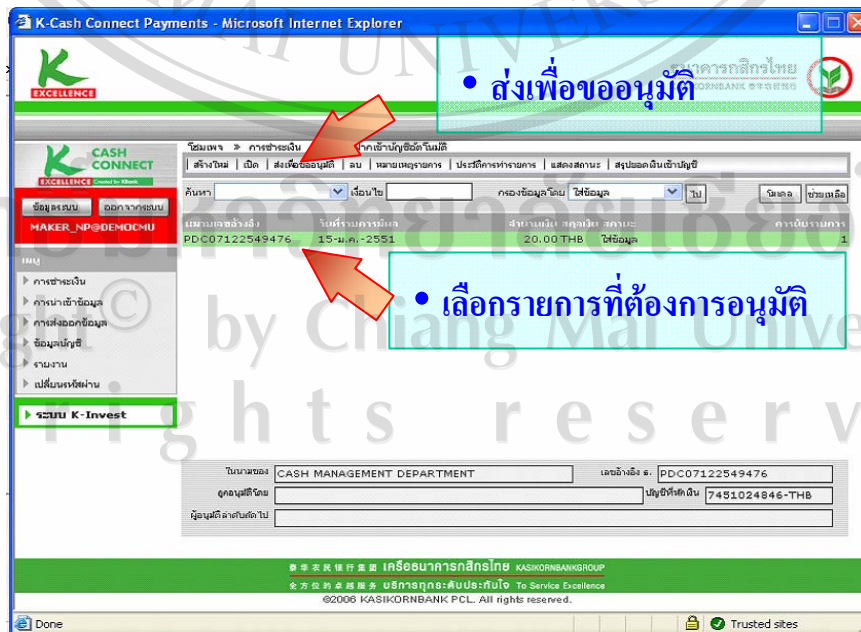
ภาพที่ 2 (3) แสดงการทำรายการชำระเงินโดยผู้ทำรายการ

ขั้นที่ 4 กรอกข้อมูลรายละเอียดทั้งหมดในการทำรายการชำระเงิน โดยใส่ข้อมูลในหน้าข้อมูลการหักบัญชี ได้แก่ เลือกรายการที่ต้องการโอนเงิน เลือกรวันที่ต้องการให้รายการมีผล และใส่ข้อมูลในหน้าข้อมูลการเข้าบัญชี ได้แก่ ใส่ชื่อ และหมายเลขบัญชีปลายทางที่รับเงิน จำนวนเงินที่ต้องการโอน ตามด้วยบันทึกรายการ



ภาพที่ 2 (4) แสดงการทำรายการชำระเงินโดยผู้ทำรายการ

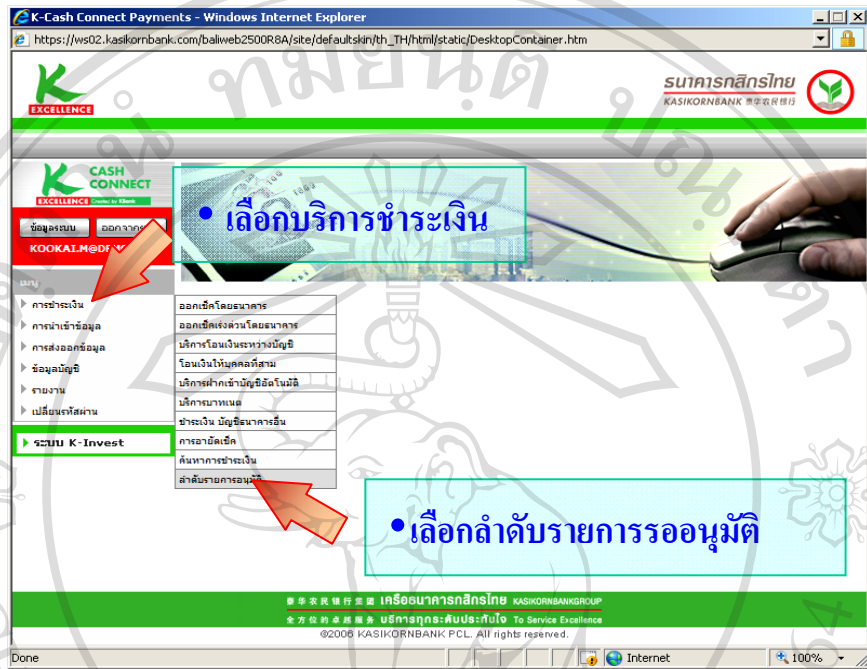
ขั้นที่ 5 เลือกรายการที่ต้องการส่งให้ผู้อนุมัติเพื่อขออนุมัติ



ภาพที่ 2 (5) แสดงการทำรายการชำระเงินโดยผู้ทำรายการ

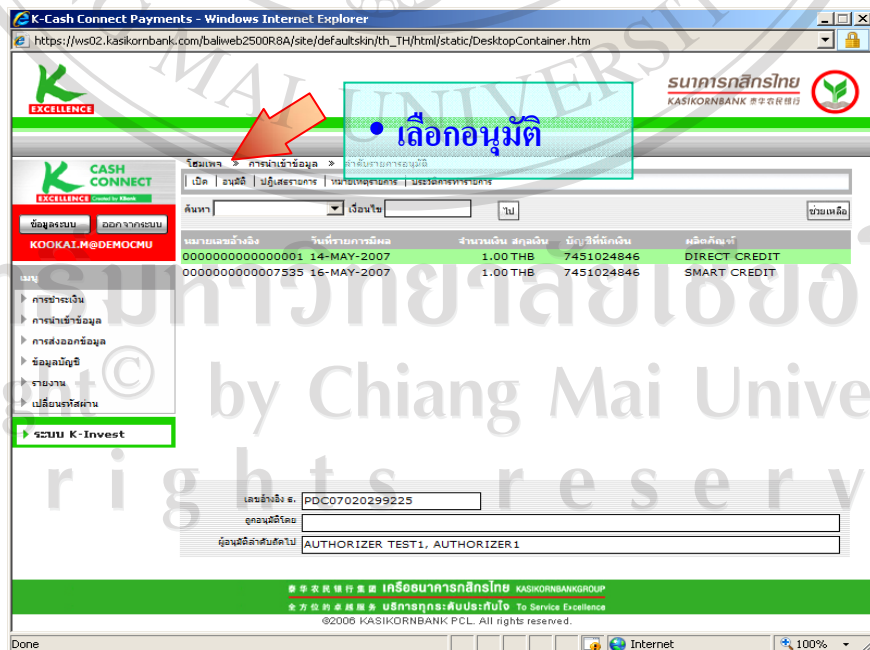
2. แสดงการอนุมัติรายการชำระหนี้โดยผู้อนุมัติรายการ (Authorizer)

ขั้นที่ 1 เมื่อผู้อนุมัติรายการเข้าสู่ระบบด้วยรหัสผู้ใช้งาน และรหัสผ่านของตนเอง หลังจากนั้นเข้าสู่เมนูบริการชำระหนี้ และเลือกลำดับรายการรอกการอนุมัติ



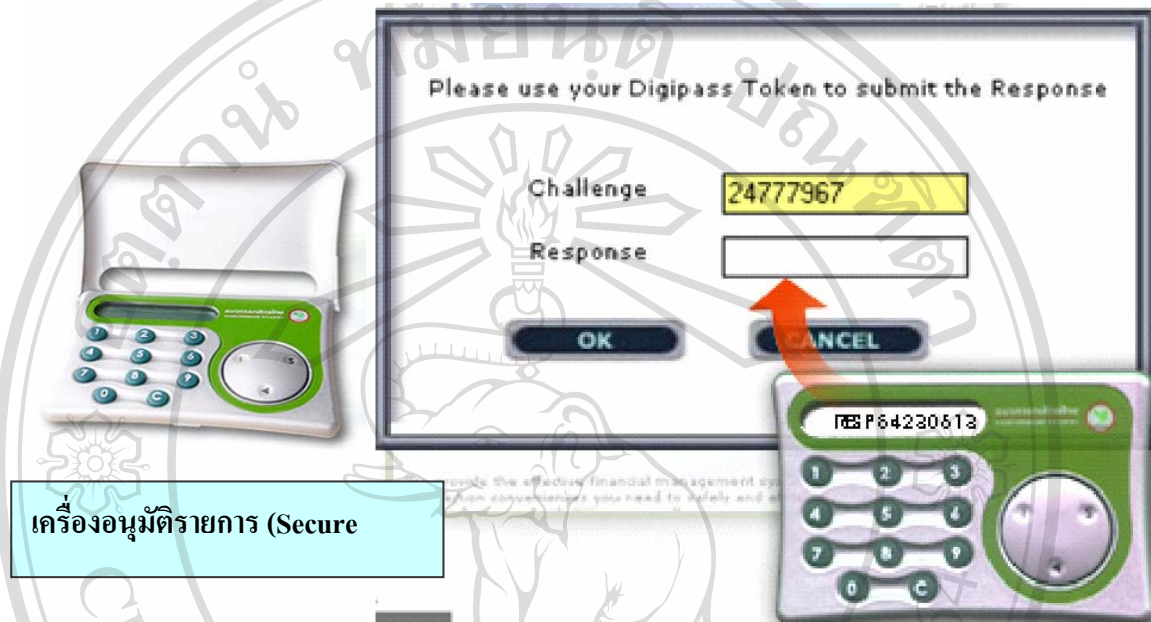
ภาพที่ 3 (1) แสดงการอนุมัติรายการชำระหนี้โดยผู้อนุมัติรายการ

ขั้นที่ 2 เลือกรายการที่ต้องการอนุมัติ และผู้อนุมัติรายการ



ภาพที่ 3 (2) แสดงการอนุมัติรายการชำระหนี้โดยผู้อนุมัติรายการ

ขั้นที่ 3 หลังจากกดอนุมัติรายการแล้วจะปรากฏหน้าจอโดยจะมีรหัสถาม (Challenge) ซึ่งต้องใช้เครื่องอนุมัติรายการ (Secure Pass) เพื่อประมวลหารหัสตอบสนอง (Response)



ภาพที่ 3 (3) แสดงการอนุมัติรายการชำระเงินโดยผู้อนุมัติรายการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวอติศรา มหาวินไชย
วัน เดือน ปีเกิด	21 ตุลาคม 2524
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546
ประวัติการทำงาน	ผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ถนนท่าแพ เชียงใหม่ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2549-2550 ผู้จัดการงานขายบริการจัดการด้านการเงินลูกค้าผู้ประกอบการ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved