



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**แบบสอบถาม****เรื่อง**

ปัจจัยความเชื่อมั่นในการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (K-Lobby)

ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นในการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (K-Lobby) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ โดยทางผู้ศึกษาขอยืนยันว่าการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ข้อมูลจะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือมีผลต่อเนื่องใดติดตามมา ดังนั้นจึงขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามด้วยความเห็นที่แท้จริงของท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ปริญญา อินชา

ผู้วิจัย

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านต้องการเลือกและเติมคำตอบลงในช่องว่าง

ในช่องว่าง

## 1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

## 2. อายุ

( ) ไม่เกิน 20 ปี โปรดระบุ.....ปี ( ) 21-30 ปี โปรดระบุ.....ปี

( ) 31-40 ปี โปรดระบุ.....ปี ( ) 41- 50 ปี โปรดระบุ.....ปี

( ) 51-60 ปี ขึ้นไป โปรดระบุ.....ปี

## 3. ระดับการศึกษา

- ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น  
 ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ( ) ปวท. หรือ ปวส.  
 ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

## 4. อาชีพ

- ( ) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน  
 ( ) ก้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 5. รายได้

- ( ) ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 5,001-10,000 บาท  
 ( ) 10,001-15,000 บาท ( ) 15,001 บาท ขึ้นไป

## 6. สถานภาพสมรส

- ( ) โสด ( ) สมรส  
 ( ) หย่า ( ) หม้าย

## 7. ประเภทของผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ท่านใช้อยู่

- ( ) เงินฝาก ( ) เงินโอน  
 ( ) กองทุนเปิด ( ) การชำระค่าสาธารณูปโภค ต่างๆ  
 ( ) เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต

ส่วนที่ 2 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจในสิ่งต่อไปนี้หรือไม่ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง พอใจหรือไม่พอใจ

การบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	พอใจ	ไม่พอใจ
1. ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการเลือกใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ (K-Lobby) ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่		
2. ความเชื่อมั่นในความรวดเร็วต่อการให้บริการของอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร		
3. ความเชื่อมั่นในระยะเวลาที่ต้องรอดูติดต่อกับเจ้าหน้าที่เมื่อระบบอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา		
4. ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์		

5. ความเชื่อมั่นในการทำความเข้าใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร		
6. ความเชื่อมั่นในขั้นตอนในขณะที่ใช้บริการของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์		
7. ความเชื่อมั่นในความสม่ำเสมอของการเปิดให้บริการ		
8. ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร		
9. ความเชื่อมั่นในความสะอาดสบายของสถานที่		
10. ความเชื่อมั่นในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ		
11. ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของการทำงานของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์		
12. ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร		
13. ความเชื่อมั่นเมื่อมีความต้องการจำนวนเงินที่มากกว่าข้อกำหนดในการทำธุรกรรมผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร		
14. ข้อจำกัดในชนิดของธนบัตรที่ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร		
15. จำนวนสถานที่ให้บริการของธนาคาร		
16. ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่นดีกว่า		
17. ความมั่นใจในเรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร		
18. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หรือไม่		

### ส่วนที่ 3 ด้านสถานที่ประกอบการ

ความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการ	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1. ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ		
2. ทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ		
3. สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ		
4. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่		
5. การจัดป้ายบอกหน่วยบริการต่าง ๆ		
6. ความสะอาดสบายของสถานที่		
7. ความสะดวกในการเดินทางที่มาใช้บริการที่สาขา		

ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่

คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัญหาที่พบในการให้บริการ ณ สาขาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่  
อยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรง กับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหาที่พบในการให้บริการต่อท่าน ณ ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด(มหาชน)	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จำนวนสาขาที่ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ (K-Lobby) ของธนาคาร					
2. ความรวดเร็ว ของการให้บริการ					
3. สามารถประหยัดเวลาในการใช้บริการ					
4. ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ					
5. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
6. ระยะเวลาในการเดินทางมาใช้บริการ					
7. ขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ					
8. เอกสารหรือคำแนะนำในการบริการ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

### ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายปริญญา อินยา
วัน เดือน ปี เกิด	16 เมษายน 2506
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2524 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนสกลชัยพาณิชย์การ พ.ศ. 2526 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนพาณิชย์การ เชียงใหม่ พ.ศ. 2541 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2528 พนักงานบัญชีธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาแม่ฮ่องสอน พ.ศ. 2532 ผู้ช่วยสมุหบัญชีธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ พ.ศ. 2535 เจ้าหน้าที่การตลาดธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขานนท่าแพ เชียงใหม่ พ.ศ. 2537 สมุหบัญชีธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ช้างเผือก พ.ศ. 2541 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ช้างเผือก พ.ศ. 2541 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ถนนมหิดล เชียงใหม่ พ.ศ. 2544 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ย่อยตลาดวโรรส เชียงใหม่ พ.ศ. 2547 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ พ.ศ. 2549 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ถนนท่าแพ เชียงใหม่ พ.ศ. 2551 เจ้าหน้าที่ทีมงานขายธุรกิจลูกค้าบุคคลธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ถนนท่าแพ เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์ในหนังสือสงวนลิขสิทธิ์  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved