



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความร่วมมือผู้ตอบ
แบบสอบถามในการให้ข้อมูลตามความจริง และข้อมูลนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น โดยผู้
ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

กรุณาทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

1) เพศ

() ชาย () หญิง

2) อายุ

() 15-25 ปี () 26-35 ปี () 36-45 ปี () 46-65 ปี

() 65 ขึ้นไป

3) สถานะภาพ

() โสด () แต่งงาน () หย่าร้าง () อื่นๆ.....

4) ระดับการศึกษาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส. () ระดับปริญญาตรี

() สูงกว่าระดับปริญญาตรี () อื่นๆระบุ.....

- 5) อาชีพ
- () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัทเอกชน
 () ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () นักเรียน/นักศึกษา
 () รับจ้างทั่วไป () อื่นๆระบุ.....
- 6) รายได้ต่อเดือน
- () ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,000-10,000 บาท
 () 10,001-20,000 บาท () 20,001-30,000 บาท
 () 30,001-40,000 บาท () 40,001-50,000 บาท
 () 50,001 บาทขึ้นไป
- 7) ท่านต้องการวางแผนทางการเงินด้วยวัตถุประสงค์ใด
- () วางแผนเพื่อการศึกษาบุตร () วางแผนเพื่อการใช้จ่ายใช้สอย
 () วางแผนเพื่อการออม () วางแผนเพื่อการเกษียณอายุ
- 8) ท่านคิดว่าเมื่อได้รับข้อมูลการวางแผนทางการเงินแล้ว ท่านจะนำไปใช้หรือไม่
- () ใช่แน่นอน () อาจจะใช่ () ไม่แน่ใจ
 () อาจจะไม่ใช่ () ไม่ใช่แน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ : ผู้วางแผน หมายถึง พนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ที่มีความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาด้านการวางแผนทางการเงิน

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน					
1) ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้					
2) ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหากจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้					
3) กระบวนการและขั้นตอนการวางแผนทางการเงินของบริการ K-WePlan มีระบบที่ถูกต้องเข้าใจง่ายตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการ					

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ K-WePlan	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4) ผู้วางแผนได้ให้บริการทันเวลาตามวัตถุประสงค์ทางการเงินของผู้รับบริการ					
5) มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกัน					
6) ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี					
ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ					
7) ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการ					
8) ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูล					
9) ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
10) ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการ					
11) สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan					
12) การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงิน					
13) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการวางแผนทางการเงิน เช่น โบวัวร์ เว็บไซต์					
ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน					
14) การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการรายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมีปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่					
15) การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้าน โดยจดหมาย ลงทะเบียน					

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16) ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ					
17) ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจน					
18) เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวก					
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
19) ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็ว					
20) ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่ท่านพบในการรับบริการ

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ

.....

.....

.....

K – We Plan

K – Weplan (บริการที่ปรึกษาด้านการวางแผนการเงินกสิกรไทย) คือ บริการให้คำปรึกษาด้านการวางแผนแนวใหม่รายแรกในเมืองไทย ที่ให้คุณสามารถกำหนดเป้าหมายทางการเงินในแบบที่ต้องการ โดยมี Financial Planner (ผู้เชี่ยวชาญวางแผนการเงินส่วนบุคคล) เป็นผู้ช่วยวางแผนให้คำแนะนำอย่างครบถ้วนทุกเรื่องการเงิน ทั้งในด้านการออม การลงทุน และการทำประกันความเสี่ยง เป็นต้น ด้วยแผนการเงินที่ออกแบบมาเฉพาะสำหรับคุณพร้อมทั้งผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายจากเครือธนาคารกสิกรไทยที่สามารถตอบสนองทุกเป้าหมายทางการเงินที่คุณต้องการ

สิ่งที่คุณจะได้รับจากการใช้บริการ

คุณจะได้รับคำแนะนำในเรื่องของการวางแผนการเงินที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทางการเงินของตนเอง รวมทั้งแผนการเงินส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย งบดุลส่วนบุคคล งบกระแสเงินสดส่วนบุคคล ผลการตรวจสุขภาพทางการเงิน ผลวิเคราะห์เป้าหมายการเงิน และข้อเสนอแนะจากมืออาชีพ

K-WePlan จึงเป็นบริการที่ปรึกษาทางการเงินที่คำนึงถึงเป้าหมายทางการเงินของลูกค้าเป็นหลัก

K-WePlan ได้เปิดให้บริการแผนการเงินหลัก 4 แผน เพื่อสร้างอนาคตทางการเงินที่มั่นคง ได้แก่

1. Retirement Plan วางแผนเพื่อเตรียมความสุขสำหรับชีวิตวัยเกษียณ
2. Education Plan วางแผนเพื่อโอกาสทางการศึกษาที่ดีที่สุดให้กับบุตรหลาน
3. Lifestyle Purchase Plan วางแผนเพื่อมอบความสุขและใช้ชีวิตในแบบที่ต้องการ
4. Tax Plan วางแผนภาษีเพื่อการออมที่มากขึ้น

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – สกุล : นายปราชัญ ใต้เปี่ยม
- วันเดือนปีเกิด : 22 กุมภาพันธ์ 2522
- การศึกษา :
- 2007- ปัจจุบัน : กำลังศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 2000-2004 : ปริญญาตรี บริหารบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ
- 1998-1999 : คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ
- 1997-1998 : คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ
- 1995-1997 : โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย (มัธยม 5-6)
- 1994-1995 : โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา (มัธยม 4)
- ประสบการณ์การทำงาน :
- พ.ย. 2010 – ปัจจุบัน : หัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการทีมที่ปรึกษา การบริหารทรัพยากรบุคคล ทีมที่ปรึกษา การบริหารทรัพยากรบุคคลพิเศษ 18
- เม.ย. 2010 – พ.ย. 2010 : หัวหน้าส่วน (สำรองผู้ช่วยผู้จัดการ) ทำหน้าที่ เจ้าหน้าที่การตลาด บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต 2
- พ.ค.2009 – เม.ย. 2010 : ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ เจ้าหน้าที่การตลาด บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต 2
- ก.พ.2009 – เม.ย. 2009 : ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญการลงทุนและ ประกัน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขากอนนราชวงศ์ เชียงใหม่

- เม.ย.2008 – ก.พ.2009 : ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน (เจ้าหน้าที่การตลาด) บมจ.ธนาคาร
กสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่
- ก.ย. 2007 – มี.ค. 2008 : งานแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน บมจ. ธนาคารไทย
ธนาคาร สาขา เชียงใหม่
- พ.ค. 2007 – ก.ย. 2007 : หัวหน้าหน่วยบริการธนาคาร บมจ. ธนาคารไทย
ธนาคาร สาขา ลำปาง
- มี.ค. 2007 – เม.ย. 2007 : ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยบริการธนาคาร บมจ. ธนาคารไทย
ธนาคาร สาขา ลำปาง
- ส.ค. 2006 - มี.ค. 2007 : เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ. ธนาคารไทยธนาคาร
สาขา เชียงใหม่
- ก.ค. 2004– ส.ค. 2006 : เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ. ธนาคารไทยธนาคาร
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่
- พ.ค. – ก.ค. 2004 : เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัทหลักทรัพย์ กิมเอ็ง
(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)