



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี
แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21-30 ปี

() 3. 31-40 ปี () 4. 41-50 ปี

() 5. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() 1. โสด ()

2. สมรส

() 3. หม้าย/หย่าร้าง

4. การศึกษา

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย () 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

() 3. อนุปริญญาหรือ ปวส. () 4. ปริญญาตรี

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. ธุรกิจส่วนตัว

() 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน () 6. อื่นๆ โปรดระบุ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,000 - 20,000 บาท
 () 3. 20,001-30,000 บาท () 4. 30,001-40,000 บาท
 () 5. 40,001-50,000 บาท () 6. 50,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านรู้จักและรับรู้ข่าวสารผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย จากสื่อแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. แผ่นพับ/ใบปลิว () 2. หนังสือพิมพ์
 () 3. วิทยุ () 4. อินเทอร์เน็ต
 () 5. พนักงานสาขา () 6. สื่อภายในสาขา
 () 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการทางด้านใดของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ฝาก/ถอน / โอนเงิน () 2. กองทุน
 () 3. สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ () 4. สินเชื่อส่วนบุคคล/บัตรเครดิต
 () 5. สินเชื่อบ้าน () 6. ประกันชีวิต
 () 7. บัตรเดบิต () 8. ธุรกิจธนาคารทาง Website เช่น
 การซื้อ/ขาย, จ่ายเงิน ทางอินเทอร์เน็ต
 () 9. อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้า

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับระดับความ คิดเห็นที่ท่านมีต่อ

ธนาคารและพนักงานที่ให้บริการกับท่านมากที่สุด

ท่านมีความเห็นอย่างไรกับธนาคารกสิกรไทย ดังต่อไปนี้

การรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยใน มุมมองของลูกค้า	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่ เห็นด้วย (2)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ด้านคุณสมบัติ (Attributes)					
1.1 ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมใน การทำธุรกรรมตามที่ต้องการ					
1.2 ภายในสาขาของธนาคารกสิกรไทยแบ่งเป็น สัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนจัดเงิน พื้นที่สวยงาม โอ้โคง					
1.3 สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจของท่าน					

การรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้า	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
1.4 ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา					
1.5 อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม					
1.6 ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็น อย่างดี เช่น พื้นที่พักผ่อน, พื้นที่ให้คำปรึกษาทางด้านการเงิน แบ่งแยกอย่างชัดเจน เป็นต้น					
1.7 ทำเลของสาขาธนาคารกสิกรไทยอยู่ใน สภาพแวดล้อมที่สะดวกต่อการให้บริการแก่ท่าน					
1.8 มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย					
1.9 มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้ เหมาะสม					
1.10 มีป้ายและสื่อโฆษณาต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ					
1.11 ธนาคารกสิกรไทยมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม					
2. ด้านคุณประโยชน์ (Benefits)					
2.1 ธนาคารกสิกรไทยที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้					
2.2 พนักงานของธนาคารดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือและคอยให้คำปรึกษาแก่ท่านเป็นอย่างดี					
2.3 พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ					
2.4 พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ท่านเดินเข้าสาขา					
2.5 ท่านคิดว่าพนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ					

การรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้า	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
2.6 เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำธุรกรรม พนักงานจะเข้ามาช่วยเหลือทันที					
2.7 พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ให้กับท่านได้ทันทีเมื่อท่านต้องการทราบผลิตภัณฑ์					
3. คุณค่า (Value)					
3.1 ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง					
3.2 ท่านคิดว่าระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม					
3.3 เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงินให้แก่ท่านมาก					
3.4 ท่านมั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด					
3.5 ท่านคิดว่าธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง					
3.6 ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ท่านสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ					
4. วัฒนธรรม (Culture)					
4.1 ธนาคารกสิกรไทยมีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล					
4.2 การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย ความเป็นระบบระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของธนาคารแห่งประเทศไทย					
4.3 ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสีศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม เช่น การประกวดภาพวาด, มีห้องแสดงศิลปะที่ สนง. ราษฎร์บูรณะ เป็นต้น					
4.4 ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม					

การรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้า	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
4.5 ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม เช่น การจัดแคมป์เยาวชน, ให้ทุนการศึกษา					
4.6 ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป					
5. บุคลิกภาพ (Personality)					
5.1 ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย					
5.2 ธนาคารกสิกรไทยมีภาพเหมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ					
5.3 ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่ชอบช่วยเหลือกิจกรรมในสังคม เช่นการสัมมนาด้านสินเชื่อ การจัดกิจกรรมช่วยเหลือเด็กกำพร้า ฯลฯ					
5.4 พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
5.5 ภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี					
5.6 พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ					
5.7 ธนาคารกสิกรไทย มักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ					
5.8 บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี					
6. ผู้ใช้บริการ (Users)					
6.1 ท่านคิดว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ					

การรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยใน มุมมองของลูกค้า	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่ เห็นด้วย (2)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
6.2 ท่านคิดว่าผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความ เชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับ ธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ					
6.3 ท่านคิดว่าผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความ รวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น					
6.4 ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็น บุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและ ให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด					
6.5 ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของ กิจการ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านปัญหาหรือข้อเสนอแนะอื่นในด้านของธนาคารกสิกรไทยใน
มุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นายอำนาจ พิศเพ็ญ

วัน เดือน ปีเกิด 15 มกราคม 2515

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2536 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี

พ.ศ. 2541 ปริญญาตรี การจัดการทั่วไป

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2541 ปัจจุบัน

ผู้เชี่ยวชาญการติดตั้งเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนปฏิบัติการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซอ.

ฝ่ายสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และเครือข่ายการบริการ

และการขายธนาคารกสิกรไทย เลขที่ 1 ซอย 8 ถนนราษฎร์บูรณะ

เขตราษฎร์บูรณะ กทม 10140

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved