



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม และใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นางสาวขวัญชนก บำรุงพีช

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกชื่อซึ่งตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือ เติมข้อความในช่องว่าง

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 25 ปี

( ) 2. อายุ 25 - 34 ปี

( ) 3. 35 - 44 ปี

( ) 4. สูงกว่า 44 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ .....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา/มัธยมศึกษา

( ) 2. ปวช./ปวส.

( ) 3. ปริญญาตรี

( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน - นักศึกษา ( ) 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน  
 ( ) 3. ข้าราชการ ( ) 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ( ) 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( ) 6. พ่อบ้าน / แม่บ้าน  
 ( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ .....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ไม่เกิน 10,000 บาท  
 ( ) 2. 10,001 - 25,000 บาท  
 ( ) 3. 25,001 - 40,000 บาท  
 ( ) 4. 40,001 - 55,000 บาท  
 ( ) 5. 55,001 บาทขึ้นไป

## 7. ท่านใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย เป็นระยะเวลานานเท่าใด

- ( ) 1. น้อยกว่า 6 เดือน ( ) 2. 6 เดือน - 1 ปี  
 ( ) 3. 2 - 3 ปี ( ) 4. 3 - 5 ปี  
 ( ) 5. 5 - 10 ปี ( ) 6. มากกว่า 10 ปี

## 8. ท่านไปใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน

เช่น ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุด โอนเงิน

- ( ) 1. ปีละครั้ง ( ) 2. 6 เดือนครั้ง  
 ( ) 3. 2 เดือนครั้ง ( ) 4. เดือนละครั้ง  
 ( ) 5. 2-3 ครั้ง/เดือน ( ) 6. 4-5 ครั้ง/เดือน  
 ( ) 7. 6-7 ครั้ง/เดือน ( ) 8. มากกว่า 7 ครั้ง/เดือน

## 9. ช่วงวันใดที่ท่านมาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย บ่อยที่สุด

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

10. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย บ่อยที่สุด
- ( ) 1. 8.30 – 10.00 น.  
 ( ) 2. 10.01-11.30 น.  
 ( ) 3. 11.31 - 13.30 น.  
 ( ) 4. 13.31-14.30 น.  
 ( ) 5. 14.31-15.30 น.
11. ท่านมีเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. เงินฝากออมทรัพย์  
 ( ) 2. เงินฝากประจำ  
 ( ) 3. เงินฝากกระแสรายวัน  
 ( ) 4. เงินฝากทวีทรัพย์  
 ( ) 5. เงินฝากโครงการพิเศษ
12. ท่านมีเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย รวมทั้งสิ้นกี่บัญชี
- ( ) 1. 1 บัญชี ( ) 2. 2 บัญชี  
 ( ) 3. 3 บัญชี ( ) 4. มากกว่า 3 บัญชี โปรดระบุจำนวน.....บัญชี
13. เหตุผลที่ท่านเลือกฝากเงินกับธนาคารกสิกรไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. รับเงินเดือนผ่านธนาคารนี้ ( ) 2. ชื่อเสียง ความมั่นคงของทางธนาคารฯ  
 ( ) 3. สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ( ) 4. เป็นทางผ่านกลับบ้าน  
 ( ) 5. การให้บริการที่ดีของพนักงาน ( ) 6. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้  
 ( ) 7. มีพนักงานเพียงพอให้บริการ ( ) 8. การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง  
 ( ) 9. ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย ( ) 10. มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ  
 ( ) 11. มีตู้ ATM สะดวกในการโอนเงิน ( ) 12. ได้รับการแนะนำจากพนักงาน  
 ( ) 13. จอครดสะดวก กว้างขวาง เพียงพอ ( ) 14. มีความเชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา  
 ( ) 15. มีบริการรับฝากเงินหลายประเภท ( ) 16. อุปกรณ์ในการให้บริการครบ ทันสมัย  
 ( ) 17. มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม  
 ( ) 18. สถานที่ทำการธนาคารสะอาดทันสมัยน่าเชื่อถือ  
 ( ) 19. มีบริการรับฝากนอกสถานที่ กรณีลูกค้ารายใหญ่  
 ( ) 20. อื่นๆ โปรดระบุ .....







ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านเงิน ฝากของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย ใช้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>											
1.ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ											
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น											
3.ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่											
4.ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงใน สมุดบัญชี											
5.การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ											
6.การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับ ลูกค้าทุกคน											
<b>ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>											
1.ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ											
2.ความปลอดภัยในธนาคารฯ											
3. มีสติ๊กเกอร์ - ถอนครบถ้วนและจัดวาง สะดวก											
4.ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีความเพียงพอ											
5.สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย											
6.สถานที่ภายนอกธนาคารฯ สะอาด เรียบร้อย											
7.ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ											
8.ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ											
9.การตกแต่งภายในธนาคารฯ สวยงาม น่าเชื่อถือ											



ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
10.การตกแต่งภายนอกธนาคารสวยงาม น่าเชื่อถือ											
11.มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV											

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝาก

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างสูง

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวขวัญชนก บำรุงพีช
วัน เดือน ปีเกิด	24 กุมภาพันธ์ 2507
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาวิชา อุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2534-2537 ตำแหน่ง พนักงานชั้นต้น และชั้นกลาง ธนาคารกสิกรไทย สาขา พุทธมณฑลสาย4 หน้าที่พนักงานบัญชีสาขา พ.ศ. 2538-2552 ธนาคารกสิกรไทย สาขา สำนักพหลโยธิน ตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง ทำหน้าที่ เจ้าหน้าที่การตลาด พ.ศ. 2552-2553 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกร ไทย สาขาวงแหวนรอบนอก(เอกชัย-บางบอน) พ.ศ. 2553-2554 ตำแหน่ง หัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ ผู้ช่วยผู้จัดการ สาขา ธนาคารกสิกรไทยสาขาอ้อมน้อย ปัจจุบัน ตำแหน่ง หัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ เจ้าหน้าที่สนับสนุนงาน สาขา ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 23