



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. วิทยู () 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 ความเป็นระบบ ระเบียบ 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 พิศเพ็ง

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