

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี

Satisfaction on the service of Kasikorn Thai Bank Thonburi Branch

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ข้อมูลของจะถูกนำไปใช้เฉพาะทางด้านการศึกษาค้นคว้าเพื่อประโยชน์ทางด้านการศึกษาเท่านั้น

.....

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงไปในช่อง เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1.ชาย

2.หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 50 ปี ขึ้นไป

3.สถานภาพ

1.โสด

2.สมรส

4. อาชีพ

1. นักเรียน / นักศึกษา

2. รับราชการ/พนักงาน

รัฐวิสาหกิจ

3. ทำงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง

4. ธุรกิจส่วนตัว

5. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

6. ระดับรายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 – 20,000 บาท
3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่อง เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริง

7. ท่านไปใช้บริการกับใครมากที่สุด

1. แฟน/คนรัก 2. ครอบครัว
3. เพื่อน 4. เดินทางคนเดียว

8. ความถี่ในการไปใช้บริการกี่ครั้งต่อเดือน

1. 1 ครั้ง 2. 2-4 ครั้ง
3. 5-6 ครั้ง 4. มากกว่า 6 ครั้ง

9. ประเภทของบัญชีเงินฝาก

1. เงินฝากกระแสรายวัน 2. ออมทรัพย์

10. ประเภทของบัญชีเงินฝาก

1. ด้านสินเชื่อ 2. ด้านเงินฝาก-ถอนเงิน

11. จุดมุ่งหมายของการมาใช้บริการ

1. ฝาก-ถอนเงิน 2. โอนเงิน
3. ทำบัตรเครดิต 4. อื่นๆ

12. วันที่ท่านมักจะไปใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย

1. จันทร์ 2. อังคาร 3. พุธ 4. พฤหัสบดี 4. ศุกร์

13. เวลาที่ท่านมักไปใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย

1. 8.30-10.00 น. 2. 10.01-12.00 น.
3. 12.01-14.00 น. 4. 14.01-15.30 น.

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขานบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	ด้านคุณภาพการบริการ					
14	พนักงานแนะนำการใช้บริการชัดเจนและเข้าใจ					
15	พนักงานให้การต้อนรับลูกค้าเป็นอย่างดี					
16	พนักงานให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจน					
17	พนักงานบริการลูกค้าเป็นอย่างดี					
	ราคาค่าบริการ					
18	การโอนเงินต่างธนาคาร					
19	การโอนเงินธนาคารสาขาต่างจังหวัด					
	สถานที่ในการให้บริการ					
20	มีทำเลใกล้บ้าน					
21	บรรยากาศสถานที่มีความสวยงาม					
22	มีความเพียงพอในการรับลูกค้า					
23	มีที่จอดรถเพียงพอสะดวกสบาย					
	ด้านการส่งเสริมการตลาด					
24	บัตรส่วนลดพิเศษ					
25	การทำโปรโมชั่นร่วมกับบัตรเดินทางรายเดือน					
26	บัตรกำนัลใช้แทนเงินสด					
27	บัตรสะสมแต้ม					
28	ด้านบุคลากร					

	มารยาทของพนักงาน					
29	การแต่งกายของพนักงาน					
30	บุคลิกและสีหน้าท่าทางที่แสดงออก					
31	การช่วยเหลือและแก้ปัญหา					
	<u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u>					
31	มีขั้นตอนชัดเจน					
32	ให้คำแนะนำอย่างละเอียดและเข้าใจ					
	<u>ด้านลักษณะกายภาพภายนอก</u>					
33	บรรยากาศภายนอก / ภายใน					
34	มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ชัดเจน					

*** ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม ***

