



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก

หนังสืออนุญาตจากองค์กรจัดทำวิทยานิพนธ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved**



ธนาคารกสิกรไทย
KASIKORNBANK 泰华农民银行



วันที่ 25 กันยายน 2555

เรียน ผู้บริหารธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 1

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ศึกษาหัวข้อการค้นคว้าอิสระ

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายจักรณรงค์ แทนเศษ ศึกษาอยู่ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รหัสนักศึกษา 539932179 ได้ศึกษา หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ต่อการใช้บริการ K- BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานันทาแพ จังหวัดเชียงใหม่

เพื่อเป็นแนวทางและทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าอุตสาหกรรมเกษตรต่อการใช้บริการ K- BizNet ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการ K-BizNet และเป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ของธนาคารกสิกรไทย ถนนท่าแพ เชียงใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุมัติ

ขอแสดงความนับถือ

นายจักรณรงค์ แทนเศษ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร

โปรดพิจารณาอนุมัติ

นายปรดา ชื่นจิตต์ศิริ

ผู้บริหารธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 1

ทะเบียนเลขที่ 0107536000315

www.kasikornbankgroup.com

泰华农民银行集团 เครือธนาคารกสิกรไทย KASIKORNBANKGROUP

全方位的卓越服务 บริการทุกระดับประทับใจ Towards Service Excellence



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ต่อการใช้บริการ K- BizNet ของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้เพื่อประกอบการศึกษา การค้นคว้า
อิสระ

ของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการ
เท่านั้น ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากท่าน และ
ขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย (/) หน้าข้อความที่ต้องการตอบและโปรดตอบคำถามทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 30 ปี

() 2. 30 – 40 ปี

() 3. 41 – 50 ปี

() 4. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. ปริญญาโท

() 4. ปริญญาเอก

4. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

() 1. บริษัทมหาชนจำกัด

() 2. บริษัทจำกัด

() 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

() 4. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ยอดขายต่อปีของกิจการ

() 1. ต่ำกว่า 50 ล้านบาท

() 2. 50-100 ล้านบาท

() 3. 101-200 ล้านบาท

() 4. 201- 400 ล้านบาท

6. ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet) ของท่านใช้มานานเท่าไร

- () 1. 1-2 ปี () 2. 3-4 ปี
() 3. 5-6 ปี () 4. 7-8 ปี

7. จำนวนวันที่ทำรายการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet) ของท่านประมาณสัปดาห์ละกี่วัน

- () 1. 1-2 วัน/สัปดาห์ () 2. 3-4 วัน/สัปดาห์
() 3. 5-6 วัน/สัปดาห์ () 4. 7 วัน/สัปดาห์

8. บริการที่ท่านเคยใช้มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สรุปยอดทุกประเภทบัญชี (Account Summary)
() 2. ดูยอดเงินในบัญชี (Balance Inquiry)
() 3. ดูรายการที่ลูกค้าทำผ่านบริการ K-BizNet (Online Transaction)
() 4. ดูรายการเดินบัญชีย้อนหลังที่เคยทำผ่านสาขาและช่องทางอื่นๆ (Statement Inquiry)
() 5. บริการโอนเงิน (Fund Transfer)
() 6. บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง (Own Account Funds Transfer)
() 7. บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น (Other Account Funds Transfer)
() 8. บริการโอนเงินต่างธนาคาร (Inter-bank Funds Transfer)
() 9. บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment)
() 10. บริการเรื่องเช็ค (Cheque)
() 11. อื่นๆ ระบุ.....

9. สถานที่ที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet) ท่านใช้ที่ใดบ่อยที่สุด (ตอบได้เพียงข้อเดียว)

- () 1. ที่บ้าน () 2. ที่ทำงาน
() 3. นอกสถานที่ ระบุ.....

10. สาเหตุที่ท่านใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สะดวก () 2. ปลอดภัย
() 3. ประหยัดเวลาเดินทาง () 4. ประหยัดค่าใช้จ่าย
() 5. ไม่เสียเวลารอแถว () 6. ความรวดเร็วของระบบ
() 7. ทันสมัย () 8. อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ต่อการใช้บริการ K- BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ต่อการใช้บริการ K- BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง (Own Account Funds Transfer)					
2.บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น (Other Account Funds Transfer)					
3.บริการโอนเงินต่างธนาคาร (Inter-bank Funds Transfer)					
4.บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (Account Summary Service)					
5.บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (BAHTNET)					
6.บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (SMART Credit)					
7.บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (Account Summary Service)					
8.บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (Statement Inquiry)					
9.บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (Today Transaction)					
10.บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (Scheduled Transaction)					
11. บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment)					
12.ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน					
13.บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล					
14.บริการมีความน่าสนใจทันสมัย					
15.มีความง่ายต่อการใช้งาน					
16.ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร					
17. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านราคา (Price)					
18. ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า					
19. ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก					
20. ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร					
21. ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน					
22. ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ					
23. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
24. ความสะดวกในการใช้บริการ					
25. สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
26. สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)					
27. ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน					
28. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
29. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ					
30. พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ					
31. มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา					
32. มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ					
33. มีการลดราคาค่าธรรมเนียม					
34. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านบุคคล (People)					
35. พนักงานแนะนำบริการมีอริยาศรัยดี และสุภาพ					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
36.พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง					
37.พนักงานออกไปเยี่ยมชมเพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
38.พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน					
39.พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
40.พนักงานมีความรู้ความชำนาญ					
41.พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์					
42.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
43.ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้					
44.ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า					
45.ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน					
46.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (Physical Evidence)					
47.การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อ เข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง					
48.ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล					
49.การจัดกลุ่มการเลือกใช้งานเมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน					
50.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ต่อการใช้บริการ K- BizNet ของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่แสดงระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับปัญหาที่พบต่อการใช้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง (Own Account Funds Transfer)					
2. บริการ โอนเงินให้บุคคลอื่น (Other Account Funds Transfer)					
3. บริการ โอนเงินต่างธนาคาร (Inter-bank Funds Transfer)					
4. บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (Account Summary Service)					
5. บริการ โอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (BAHTNET)					
6. บริการ โอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (SMART Credit)					
7. บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (Account Summary Service)					
8.บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (Statement Inquiry)					
9.บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (Today Transaction)					
10.บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (Scheduled Transaction)					
11. บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment)					
12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านราคา (Price)					
13. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ ไม่เหมาะสม					
14. ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินข้ามเขต ไม่เหมาะสม					
15. ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารไม่เหมาะสม					
16. ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินให้บุคคลอื่นไม่เหมาะสม					
17. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับปัญหาที่พบต่อการใช้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
18. ความไม่สะดวกในการใช้บริการ					
19. ไม่สามารถทำการรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
20. ความไม่ปลอดภัยของระบบ					
21. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
22. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ของธนาคาร นิตยสาร แผ่นพับ โทรทัศน์ วิทยุ ไม่ทั่วถึง					
23. การประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ					
24. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านบุคคล (People)					
25. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับระบบไม่เพียงพอ					
26. พนักงานขาดคุณธรรม และจริยธรรมในการให้บริการ					
27. พนักงานพูดจาไม่ไพเราะ และไม่สุภาพต่อการให้บริการ					
28. พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อยในขณะที่ให้บริการ					
29. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
30. ขั้นตอนการดำเนินรายการแต่ละรายการ มีความยุ่งยาก ซับซ้อน					
31. ขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้					
32. ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความยุ่งยากซับซ้อน เช่น การทำรายการ โอนเงิน การตั้งเวลาทำการรายการล่วงหน้า					
33. ความไม่เสถียรของระบบเช่น ระบบล่มบ่อย					
34. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับปัญหาที่พบต่อการใช้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (Physical Evidence)					
35. การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจยาก เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน					
36. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะในการใช้บริการระบบ K- BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายจักรณรงค์ แหนเศษ

วัน เดือน ปีเกิด

1 กรกฎาคม 2528

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2551

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สายวิทย์-คณิต

โรงเรียนแม่ดินวิทยา จังหวัดลำพูน พ.ศ. 2547

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนแม่ดินวิทยา

จังหวัดลำพูน พ.ศ. 2544

ประวัติการทำงาน

ปีพ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ธุรการสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทยสาขาท่าแพ จังหวัด
เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved