



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษา ที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษา ที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือทุกท่านในการตอบคำถามในแบบสอบถามนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านได้ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นายสินวัฒน์ ชาญไววิทย์

ผู้วิจัย

คำชี้แจง โปรดตอบคำถาม โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ( ) ไม่เกิน 17 ปี ( ) 18 – 20 ปี  
( ) 21 – 24 ปี ( ) 25 ปีขึ้นไป
3. หลักสูตรที่กำลังศึกษา  
( ) หลักสูตร 4 ปี ( ) หลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี
4. ประมาณการค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือน  
( ) ต่ำกว่า 3,000 บาท ( ) 3,001 – 5,000 บาท  
( ) 5,001 – 7,000 บาท ( ) 7,001 ขึ้นไป

5. ท่านใช้บริการ เอทีเอ็ม ด้วยบัตรประจำตัวนักศึกษาบ่อยครั้งเพียงใด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- ( ) ทุกวัน ( ) 2 - 3 วัน/ครั้ง  
 ( ) 1 ครั้ง/อาทิตย์ ( ) 1 - 2 อาทิตย์/ครั้ง  
 ( ) 1 ครั้ง/เดือน ( ) นานกว่าเดือนละครั้ง
6. ท่านใช้บัตรเอทีเอ็ม ทำอะไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ถอนเงิน ( ) โอนเงิน  
 ( ) ชำระค่าสินค้า/บริการ ( ) ชำระค่าสาธารณูปโภค  
 ( ) เช็คยอดเงินคงเหลือ ( ) ใช้เป็นบัตรยืมหนังสือในห้องสมุด  
 ( ) ใช้แทนบัตรประชาชนติดต่อส่วนราชการต่าง ๆ  
 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
7. ท่านใช้บริการ เอทีเอ็ม ช่วงเวลาใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- ( ) เปิดภาคเรียน ( ) ปิดภาคเรียน  
 ( ) ช่วงเทศกาลต่าง ๆ
8. ท่านใช้บริการ เอทีเอ็ม วันใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- ( ) จันทร์ ( ) อังคาร  
 ( ) พุธ ( ) พฤหัสบดี  
 ( ) ศุกร์ ( ) เสาร์  
 ( ) อาทิตย์
9. ท่านใช้บริการ เอทีเอ็ม เวลาใดบ่อยที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- ( ) 06.01 – 12.00 ( ) 12.01 – 18.00  
 ( ) 18.01 – 24.00 ( ) 24.01 – 06.00
10. ท่านใช้บริการ เอทีเอ็ม สถานที่ใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพฯ ภายในมหาวิทยาลัย  
 ( ) ตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย  
 ( ) ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพฯ ภายใน/หน้า ห้างสรรพสินค้า/ศูนย์การค้า  
 ( ) ตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น ๆ ภายใน/หน้า ห้างสรรพสินค้า/ศูนย์การค้า  
 ( ) ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพฯ หน้าร้านสะดวกซื้อ (7 Eleven)  
 ( ) ตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น ๆ หน้าร้านสะดวกซื้อ (7 Eleven)  
 ( ) ตู้เอทีเอ็มหน้าธนาคารกรุงเทพฯ  
 ( ) ตู้เอทีเอ็มหน้าธนาคารอื่น ๆ โปรดระบุ.....

11. การใช้บัตรเอทีเอ็มให้ประโยชน์กับท่านอย่างไรบ้าง(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) สะดวก ( ) ปลอดภัย  
 ( ) ไม่จำกัดเวลา ( ) ถอนเงินได้ตามที่ต้องการ  
 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

12. ท่านใช้บริการบัตรเอทีเอ็มธนาคารใดบ้าง(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)  
 ( ) ธนาคารอื่น ๆ โปรดระบุ.....

13. ท่านมีบัตรเอทีเอ็มทั้งหมด.....ใบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดตลาดบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ Product and Services</b>						
1.	รูปแบบและสีสันทันของบัตร					
2.	อายุของตัวบัตร					
3.	ความสวยงามของบัตรฯ					
4.	ความชัดเจนของข้อมูลบนบัตร					
5.	การใช้แสดงคนแทนบัตรประชาชน					
6.	เอกลักษณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อสถาบัน)					
7.	บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ					
8.	สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้					
9.	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ					
10.	บัตรสามารถนำไปใช้ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก					
11.	บัตรสามารถชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มได้					
12.	สามารถใช้บัตรฯ โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่นที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
13.	สามารถใช้บัตรฯ โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
14.	บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
15.	อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
<b>2. ด้านราคา Price</b>						
1.	ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตรฯ 150 บาท					
2.	ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรฯ 200 บาท					
3.	ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรฯใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท					
4.	ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน					
5.	ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด					
6.	โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน					
7.	ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ					
8.	อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Place</b>						
1.	ความสะดวกในการติดต่อสาขานาการ					
2.	มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน					
3.	เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
4.	จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ					
5.	สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ					
6.	เวลาทำการของธนาคารกรุงเทพ					
7.	ข้อมูลการใช้บริการบัตรฯสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้ทุกสาขา					
8.	ข้อมูลการใช้บริการบัตรฯสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้					
9.	อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด Promotion</b>						
1.	มีประชาสัมพันธ์บริการบัตรฯ					
2.	การให้ข้อมูลผ่านทาง เว็บไซต์					
3.	การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตรฯ					
4.	การโฆษณาบริการของบัตรฯ ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล ฯลฯ					
5.	การส่งเสริมการขาย โดยให้เต็มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ					
6.	การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการ ชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ					
7.	อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
<b>5. ด้านบุคลากร People</b>						
1.	พนักงานให้คำแนะนำในการทำบัตรและการใช้บัตร					
2.	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.	พนักงานมีอัธยาศัยดี					
4.	พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ					
5.	พนักงานทำงาน ให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด					
6.	พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีบัตรฯ มีปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
7.	พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค					
8.	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตรฯ					
9.	อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
<b>6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Physical Evidence and Presentation</b>						
1.	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ					
2.	ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ					
3.	บรรยากาศทั่วภายในธนาคารกรุงเทพ					
4.	ที่จอดรถในธนาคารกรุงเทพ					
5.	ความสะอาด/ความเพียงพอของห้องน้ำ					
6.	มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
7.	มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพสามารถมองเห็นได้ชัดเจน					
8.	ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ					
9.	ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ					
10.	แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ					
11.	ความชัดเจน/ความสะอาดของแป้นตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ					
12.	ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน					
13.	อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>7. ด้านกระบวนการ Process</b>						
1.	ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรฯ					
2.	ระยะเวลาในการรอคอยบัตรฯ					
3.	ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร					
4.	ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส					



ความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
<b>7. ด้านกระบวนการ Process (ต่อ)</b>						
5.	ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย					
6.	ขั้นตอนในการใช้บัตรฯในการซื้อสินค้าและบริการ					
7.	ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ					
8.	ช่วงเวลารับบัตรคืน ภายหลังจากการถูกยึดบัตร					
9.	อื่นๆ โปรดระบุ.....					

**ส่วนที่ 3 ปัญหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่ใช้บัตรเอทีเอ็มเป็นบัตรนักศึกษา**

ปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ		มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ Product and Services</b>			
1.	บัตรไม่แข็งแรงชำรุดง่าย		
2.	ใช้งานยุ่งยาก		
3.	ข้อมูลบนบัตรไม่ชัดเจน		
4.	ไม่สามารถแจ้งบัตรหายนอกเวลาทำการได้		
5.	ถอนเงินได้จำนวนจำกัด		
6.	การโอนเงินมีความยุ่งยาก		
7.	สิทธิประโยชน์มีน้อย		
8.	บัตรฯมีข้อจำกัดในการชำระค่าสินค้า/บริการบางรายการ ไม่ครอบคลุมค่าสินค้า/บริการ ทั้งหมด		
9.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....		

ปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ		มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
<b>2. ด้านราคา Price</b>			
1.	ธรรมเนียมการถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น สูง		
2.	ค่าธรรมเนียม โอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารต่าง ๆ ในประเทศไม่เท่ากัน		
3.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....		
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Place</b>			
1.	การให้ข้อมูลผ่านพนักงานไม่เพียงพอ		
2.	ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อพนักงานเพื่อทำบัตร		
3.	ตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม ไม่สะดวกต่อการใช้		
4.	การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ที่สาขา ธนาคาร ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง		
5.	การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการที่ Call Center ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง		
6.	การแจ้งอายุบัตรสูญหาย ที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง		
7.	ตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย		
8.	ใบเสร็จหมดบ่อย		
9.	หมึกพิมพ์ใบเสร็จไม่ชัดเจน		
10.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....		
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด Promotion</b>			
1.	การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี		
2.	การประชาสัมพันธ์ มีน้อย/ไม่มี		
3.	รายการส่งเสริมการขาย ไม่น่าสนใจ/ไม่มี		
4.	รายการส่งเสริมการขาย มีน้อย/ไม่มี		
5.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....		
<b>5. ด้านบุคลากร People</b>			
1.	พนักงานที่รับผิดชอบในเรื่องบัตรฯ มีน้อย		
2.	พนักงาน ไม่อยู่		
3.	พนักงานทำงานช้า		
4.	พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย		

ปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ		มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
<b>5. ด้านบุคลากร People (ต่อ)</b>			
5.	พนักงานไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เป็นนักศึกษา		
6.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....		
<b>6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Physical Evident and Presentation</b>			
1.	ผู้เอที่เอิมที่นำมาให้บริการมีสภาพเก่า		
2.	ผู้เอที่เอิมทำรายการค่อนข้างยาก		
3.	บริเวณติดตั้งผู้เอที่เอิมแสงไม่เพียงพอ		
4.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....		
<b>7. ด้านกระบวนการให้บริการ Process</b>			
1.	ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก		
2.	ขั้นตอนในการแจ้งอาช้คบัตรฯสูญหายยุ่งยาก		
3.	ระยะเวลาในการขอออกบัตรใหม่แทนบัตรที่ชำรุด/หายใช้เวลานาน		
4.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....		

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายสินวัฒน์ ชาญไววิทย์	
วัน เดือน ปีเกิด	6 พฤศจิกายน 2523	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2542	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาโรงเรียน มงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2546	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2546	เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด บริษัท สหพานิช เชียงใหม่ จำกัด
	พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่อำนวยการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่