



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้านาคารอมสินเขตเชียงใหม่ 2 ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ  
 บัตรเดบิต วิชาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารอมสิน

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้านาคารอมสินเขตเชียงใหม่ 2 ที่มีต่อส่วน  
 ประสมการตลาดบริการของบัตรเดบิตวิชาอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง :

แบบสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อนี้จัดทำขึ้น เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการศึกษาของนักศึกษา  
 หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จะนำไป  
 วิเคราะห์และเสนอในลักษณะโดยรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงของบุคคลใด ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณทุก  
 ท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> 1.ชาย	<input type="checkbox"/> 2.หญิง
--------------------------------	---------------------------------
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 20 – 29 ปี	<input type="checkbox"/> 3. 30 – 39 ปี
<input type="checkbox"/> 4. 40 – 49 ปี	<input type="checkbox"/> 5. 50 – 59	<input type="checkbox"/> 6. 60 ปี และมากกว่า
3. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวชหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 3. ปวส/อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 5. ปริญญาโท หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท
<input type="checkbox"/> 6. ปริญญาเอก หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก
<input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> 1. นักเรียน / นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> 4. ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 5.เกษียณอายุการทำงาน	<input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านมีรายได้ต่อเดือนประมาณ
- ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,000 – 19,999 บาท
- ( ) 3. 20,000 – 29,999 บาท ( ) 4. 30,000 – 39,999 บาท
- ( ) 5. 40,000 – 49,999 บาท ( ) 6. 50,000 บาท และมากกว่า
6. ปัจจุบันท่านใช้บริการบัตรเครดิต วีซ่า อิเล็กตรอน ธนาคารออมสิน โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน
- ( ) 1. 1-2 ครั้งต่อเดือน ( ) 2. 3-4 ครั้งต่อเดือน
- ( ) 3. 5-6 ครั้งต่อเดือน ( ) 4. 7-8 ครั้งต่อเดือน
- ( ) 5. 9 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน
7. ประเภทการใช้บริการบัตรเครดิต วีซ่า อิเล็กตรอน ธนาคารออมสินที่ใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)
- ( ) 1. ถอนเงิน ( ) 2. โอนเงิน ( ) 3. ตรวจสอบยอดเงิน
- ( ) 4. ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. ทำไมท่านถึงทำบัตรเครดิต วีซ่า อิเล็กตรอน ธนาคารออมสิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. ความปลอดภัยในการใช้เงิน ( ) 2. พนักงานแนะนำให้ทำ
- ( ) 3. เป็นบัตรที่เหมาะสมกับชีวิตประจำวัน ( ) 4. เป็นบัตรที่ใช้แล้วคูดี
- ( ) 5. เป็นบัตรที่กำลังได้รับความนิยม ( ) 6. มีของที่ระลึกแจก
- ( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
9. เหตุผลที่ท่านจะใช้บริการบัตรเครดิต วีซ่า อิเล็กตรอน ธนาคารออมสินต่อไปในอนาคต(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. ธรรมดาประโยชน์ และความคุ้มค่าของตัวบัตรเครดิต
- ( ) 2. ความคุ้มค่าคุ้มราคาของค่าธรรมเนียม
- ( ) 3. จุดให้บริการบัตรเครดิตครอบคลุมทุกพื้นที่
- ( ) 4. มีการจัดกิจกรรมการสื่อสารการตลาดที่ต่อเนื่อง
- ( ) 5. ความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน
- ( ) 6. กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และประทับใจ
- ( ) 7. รูปลักษณ์ และสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ดึงดูดใจ
- ( ) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ปัจจุบันท่านถือบัตรเดบิตวีซ่าของอะไรบ้าง นอกจากบัตรเดบิต วีซ่า อิเล็กตรอน ธนาคาร ออมสิน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. กรุงเทพ ( ) 2. กรุงไทย ( ) 3. ไทยพาณิชย์  
 ( ) 4. กสิกรไทย ( ) 5. กรุงศรีอยุธยา ( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
11. ท่านใช้บัตรเดบิตวีซ่าของอะไรมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)
- ( ) 1. กรุงเทพ ( ) 2. กรุงไทย ( ) 3. ไทยพาณิชย์  
 ( ) 4. กสิกรไทย ( ) 5. กรุงศรี ( ) 6. ออมสิน  
 ( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
12. เหตุผลใดที่มีผลต่อการใช้บัตรเดบิต วีซ่าในข้อ 11 มากที่สุด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. อัตราประโยชน์ และความคุ้มค่าของตัวบัตรเดบิต  
 ( ) 2. ความคุ้มค่าคุ้มราคาของค่าธรรมเนียม  
 ( ) 3. จุดให้บริการบัตรเดบิตครอบคลุมทุกพื้นที่  
 ( ) 4. มีการจัดกิจกรรมการสื่อสารการตลาดที่ต่อเนื่อง  
 ( ) 5. ความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน  
 ( ) 6. กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และประทับใจ  
 ( ) 7. รูปลักษณ์ และสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ดึงดูดใจ  
 ( ) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
13. ท่านใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน ของธนาคารออมสินแล้ว พอใจ หรือไม่
- ( ) 1. พอใจมากที่สุด ( ) 2. พอใจมาก ( ) 3. เฉยๆ  
 ( ) 4. ไม่พอใจ ( ) 5. ไม่พอใจที่สุด
14. ท่านจะใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน ของธนาคารออมสิน ต่อไปหรือไม่
- ( ) 1. ใช้แน่นอน ( ) 2. ยังไม่แน่ใจ ( ) 3. ไม่ใช่ ( ) 4. ไม่ใช่แน่นอน











ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้จริง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยด้านนำเสนอทางกายภาพ (Physical evidence)</b>										
5.ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณภายในธนาคาร										
6.สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่งรอเพียงพอ เป็นต้น										
7.ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้เอ ที เอ็ม										
8.ความชัดเจนของ ของตัวเลข และข้อความบนจอ เครื่อง เอ ที เอ็ม										
9.ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของ เครื่อง เอ ที เอ็ม										
10.ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร										
11.มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้า ติดต่อกรณี มีปัญหาในการใช้บริการ										
12.ตู้ เอ เป็น ที เอ็ม รุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย										

### ส่วนที่ 3

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเดบิตวิซ่า อิเล็กตรอน ธนาคาร ออมสินเขตเชียงใหม่ 2

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับปัญหาที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1.ท่านมีปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิต วิซ่า อิเล็กตรอน ของธนาคารออมสิน หรือไม่

1. มี (ให้ตอบข้อ 2)

2. ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 3)

2.ถ้าท่านมีปัญหาในการใช้บัตรปัญหาที่ท่านพบได้แก่อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1.ร้านค้ารับบัตรเดบิตมีน้อย

2.ร้านค้าส่วนใหญ่แนะนำให้ใช้เงินสดแทนบัตรเดบิต

3.มีการกำหนดยอดขั้นต่ำในการชำระด้วยบัตรเดบิต

4.เครื่องรูดบัตรเสียบ่อยครั้ง

- 5.ความไม่ปลอดภัยของบัตร เช่น มีการโจรกรรมข้อมูลบัตร เป็นต้น
- 6.ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตมีราคาแพง
- 7.ไม่มีสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตร เช่น ใช้คะแนนสะสมในการแลกของรางวัล เป็นต้น
- 8.มีการหักบัญชีผิดพลาดบ่อยครั้ง
- 9.มีเงินสดคงเหลือในบัญชีไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถใช้บัตรได้
- 10.ปลอมลายเซ็นต้นในการรูดซื้อสินค้าได้ง่าย
- 11.ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการบัตรมีราคาแพง
- 12.มีความผันผวนของค่าเงิน กรณีซื้อของในต่างประเทศ
- 13.เงินถูกตัดออกจากบัญชีทันที
- 14.การใช้บัตรมีขั้นตอนที่ยุ่งยากกว่าการใช้เงินสด
- 15.ขั้นตอนระยะเวลาในการทำบัตร และรอรับบัตรใช้เวลานาน
- 16.มีวงเงินสูงสุดจำกัดในการใช้บริการต่อวัน
- 17.จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย “วีซ่า อิเลคตรอน” มีจำนวนไม่เพียงพอ
- 18.ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้กรณี บัตรมีปัญหา หรือต้องการสอบถามข้อมูล
- 19.ไม่มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม
- 20.ไม่มีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ
- 21.ไม่มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ
- 22.ไม่มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลาของพนักงาน
- 23.กิริยาวาจาของพนักงานไม่อ่อนน้อม ไม่สุภาพ ไม่อ่อนโยน
- 24.พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ
- 25.พนักงานไม่มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน
- 26.การให้บริการล่าช้า ผิดพลาดบ่อยครั้ง
- 27.ไม่มีข้อมูลแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้  
บริการ
- 28.อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงในการให้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน ธนาคารออมสินเขต  
เชียงใหม่ 2

.....

.....

.....

## ภาคผนวก ข

ที่ ชม.ขช.2(พิเศษ)003 /2552

ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2

288 หมู่ 3 ตำบลหางดง

อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

วันที่ 3 สิงหาคม 2552

เรื่อง อนุญาตให้ทำการค้ำจำแบบอิสระ

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตามที่ นายวานิช ยะสุข พนักงานธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ซึ่งกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ ภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รหัสนักศึกษา 501532042 ได้ขออนุญาตค้ำจำแบบอิสระในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารออมสิน นั้น

ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถ และสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าทางด้านการศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จึงอนุญาตให้ นายวานิช ยะสุข ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารออมสิน โดยข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร และนำไปใช้ประกอบการค้ำจำจะต้องเป็นข้อมูลประเภทเปิดเผยได้ตามคำสั่งธนาคารออมสินที่ 38/2543 เรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารธนาคารออมสิน และอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายเทอดศักดิ์ บุญมาประเสริฐ)

ผู้อำนวยการธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายวานิช ยะสุข
วัน เดือน ปี เกิด	22 สิงหาคม 2522
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนอุตรดิตถ์ พ.ศ. 2544 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล รัตนบุรี
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2545 Sale Representative บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด พ.ศ.2548 พนักงานปฏิบัติการ 4 ธนาคารออมสินสาขาสอง จังหวัดแพร่ พ.ศ.2550 พนักงานปฏิบัติการ 5 สังกัดกลุ่มงานสนับสนุนสาขา ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 พ.ศ.2552 พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ สังกัดหน่วยงานวิเคราะห์ สินเชื่อ ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2