

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ  
เรื่อง

การสำรวจการใช้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือที่เอ็มชนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับผู้วิจัย

เลขที่แบบสอบถาม.....

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น อันเป็นประโยชน์  
เพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือ เติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- |                        |                               |                                      | เฉพาะเจ้าหน้าที่ |
|------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------|
| 1 เพศ                  | ( ) 1. ชาย                    | ( ) 2. หญิง                          | ( )              |
| 2 อายุ                 | ( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี          | ( ) 4. 41 - 50 ปี                    | ( )              |
|                        | ( ) 2. 20 - 30 ปี             | ( ) 5. 51 - 60 ปี                    |                  |
|                        | ( ) 3. 31 - 40 ปี             | ( ) 6. 61 ปีขึ้นไป                   |                  |
| 3 สถานภาพสมรส          |                               |                                      | ( )              |
|                        | ( ) 1. โสด                    | ( ) 3. หย่าร้าง                      |                  |
|                        | ( ) 2. สมรส                   | ( ) 4. ม้าย                          |                  |
| 4 ระดับการศึกษา        |                               |                                      | ( )              |
|                        | ( ) 1. ประถมศึกษา             | ( ) 4. ปริญญาตรี                     |                  |
|                        | ( ) 2. มัธยมศึกษา/ปวช.        | ( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี              |                  |
|                        | ( ) 3. อนุปริญญา/ปวศ.         |                                      |                  |
| 5 อาชีพ                |                               |                                      | ( )              |
|                        | ( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา      | ( ) 4. พนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน |                  |
|                        | ( ) 2. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | ( ) 5. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย        |                  |
|                        | ( ) 3. เกษตรกร                | ( ) 6. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....      |                  |
| 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |                               |                                      | ( )              |
|                        | ( ) 1. น้อยกว่า 5,000 บาท     | ( ) 4. 15,001 - 20,000 บาท           |                  |
|                        | ( ) 2. 5,000 - 10,000 บาท     | ( ) 5. มากกว่า 20,000 บาท            |                  |
|                        | ( ) 3. 10,001 - 15,000 บาท    |                                      |                  |

7 บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ท่านใช้ในปัจจุบัน คือบัตรประเภทใด ( )

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม ( ) 2. บัตรบัวหลวงพรีเมียร์ ( ) 3. บัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว

8 ท่านใช้บัญชีเงินฝากประเภทใดร่วมกับบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ( )

- ( ) 1. บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียว  
 ( ) 2. บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพียงบัญชีเดียว  
 ( ) 3. บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ร่วมกัน 2 บัญชีขึ้นไป  
 ( ) 4. บัญชีเงินฝากกระแสรายวันร่วมกัน 2 บัญชีขึ้นไป  
 ( ) 5. บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลการรู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน ของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

9. ท่านรู้จักบริการบัวหลวงโฟนหรือไม่ ( )

( ) 1. รู้จัก ( ) 2. ไม่รู้จัก (ข้ามไปตอบข้อ 11)

10 ท่านรู้จักบริการบัวหลวงโฟนจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ( )

- ( ) 1. เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำ ( ) 4. เพื่อนแนะนำ  
 ( ) 2. โฆษณาจากแผ่นพับของธนาคาร ( ) 5. บุคคลในครอบครัวแนะนำ  
 ( ) 3. ป้ายโฆษณาของธนาคาร ( ) 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11 ท่านใช้บริการบัวหลวงโฟนหรือไม่ ( )

( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่

**คำชี้แจง** \* ท่านที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน และใช้บริการ กรุณาตอบคำถามส่วนที่ 3 และ 4 ข้อ 12 - 41

\* ท่านที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน แต่ไม่ใช้บริการ กรุณาตอบคำถามส่วนที่ 5 ข้อ 42 - 57

\* ท่านที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน กรุณาตอบคำถามส่วนที่ 6 ข้อ 58 - 71

**ส่วนที่ 3** การใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

12 เหตุผลที่ท่านใช้บริการบัวหลวงโฟนคืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ( )

- ( ) 1. เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ  
 ( ) 2. เพื่อลดการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการเดินทางไปธนาคาร  
 ( ) 3. ไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการใช้บริการบัวหลวงโฟน  
 ( ) 4. เพื่อสามารถใช้สิทธิพิเศษในบริการบัวหลวงโฟน เนื่องจากเป็นผู้ที่ถือบัตรเอทีเอ็ม  
 ( ) 5. สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง  
 ( ) 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

13 ท่านใช้บริการบัวหลวงโฟนโดยทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ( )

( ) 1. โทรศัพท์ ( ) 2. โทรสาร

- 14 เมื่อท่านเลือกใช้บริการบัวหลวงโฟน ท่านได้เลือกใช้ภาษาใดมากที่สุด ( )  
 1. ภาษาไทย  2. ภาษาอังกฤษ  3. ภาษาจีน
- 15 ท่านใช้บริการบัวหลวงโฟนเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน ( )  
 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง / เดือน  3. 6-8 ครั้ง / เดือน  
 2. 3 - 5 ครั้ง / เดือน  4. มากกว่า 8 ครั้ง / เดือน
- 16 ท่านใช้บริการบัวหลวงโฟนในช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด ( )  
 1. ช่วงเวลา 6.00 - 8.30 น.  5. ช่วงเวลา 18.01 - 20.00 น.  
 2. ช่วงเวลา 8.31 - 12.00 น.  6. ช่วงเวลา 20.01 - 24.00 น.  
 3. ช่วงเวลา 12.01 - 15.30 น.  7. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ) .....  
 4. ช่วงเวลา 15.31 - 18.00 น.
- 17 ท่านใช้บริการบัวหลวงโฟนทำรายการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ( )  
 1. สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี  
 2. ชื้อ - ขาย กองทุนเปิด  
 3. ชำระค่าสินค้า/บริการ และค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์  
 4. โอนเงินระหว่างบัญชีในบัตร  
 5. อายัดบัตร  
 6. สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ  
 7. ใช้บริการ เทลแฟกซ์ ( Tele fax)  
 8. ฟังข่าวสารโดยทั่วไป
- 18 ท่านคิดว่าบริการของบัวหลวงโฟนปัจจุบันที่มีให้เพียงพอหรือไม่ ( )  
 1. เพียงพอ (ข้ามไปตอบข้อ 20)  
 2. ไม่เพียงพอ
- 19 ท่านต้องการบริการประเภทใดเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ( )  
 1. โอนเงิน ไปบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรเอทีเอ็มได้  
 2. สอบถามอัตราดอกเบี้ย  
 3. ชำระสินค้า  
 4. ฟังข่าวสารทั่วไปนอกเหนือจากการแนะนำบริการบัวหลวงโฟน และ เทลแฟกซ์  
 ที่มีให้ เช่น บริการใหม่ ๆ ที่ทางธนาคารเสนอให้  
 5. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ) .....
- 20 ท่านพอใจในการใช้บริการบัวหลวงโฟนหรือไม่ ( )  
 1. พอใจ  2. ไม่พอใจ

วันที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการบิวหลวงโฟน ของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

จำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านพิจารณาแล้วมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการ  
บิวหลวงโฟน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) เฉพาะเจ้าหน้าที่

- ( ) 21. ขั้นตอนในการใช้บริการบิวหลวงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน ( )
- ( ) 22. เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบิวหลวงโฟนธนาคาร ได้ใช้เวลาในการแก้ไขงาน ( )
- ( ) 23. คำแนะนำในโทรศัพท์หรือโทรสารรวดเร็วเกินไป ทำให้ฟังไม่ทัน ( )
- ( ) 24. คำแนะนำในโทรศัพท์หรือโทรสารใช้ภาษาที่เข้าใจยาก ( )
- ( ) 25. เมื่อใช้บริการบิวหลวงโฟนทางโทรสารและสั่งพิมพ์สำเนารายการที่ทำ  
บางครั้งไม่สามารถสั่งพิมพ์สำเนาได้ ( )
- ( ) 26. ระบบบริการบิวหลวงโฟนขัดข้องบ่อย ( )
- ( ) 27. เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบสาเหตุของปัญหาและ  
วิธีการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาได้ ( )
- ( ) 28. สายโทรศัพท์ของบริการบิวหลวงโฟนไม่ว่าง ( )
- ( ) 29. เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ยอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง ( )
- ( ) 30. เมื่อทำรายการซื้อ-ขาย กองทุนเปิด ราคาที่ได้รับไม่ถูกต้อง ( )
- ( ) 31. เมื่อทำรายการซื้อ-ขาย กองทุนเปิดเกิดความผิดพลาดในจำนวนหน่วยที่ซื้อ-ขาย ( )
- ( ) 32. บริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนเงินไปเพื่อชำระสินค้า หรือค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ( )
- ( ) 33. ไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตร ( )
- ( ) 34. จำนวนเงินที่โอนไม่ถูกต้อง ( )
- ( ) 35. เมื่อแจ้งอายัดบัตรเอทีเอ็ม ไม่มีการอายัดบัตร ( )
- ( ) 36. เมื่อต้องการทำรายการอายัดบัตรเอทีเอ็ม ไม่สามารถทำได้  
เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรเอทีเอ็มไม่ได้ เนื่องจากมีตัวเลขที่มาก ( )
- ( ) 37. ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย ( )
- ( ) 38. การใช้บริการ 텔레แฟกซ์จะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม ( )
- ( ) 39. ข้อมูลของข่าวสารทั่วไปของบริการบิวหลวงโฟน ไม่มีข้อมูลบริการอื่น ๆ  
นอกจากการแนะนำบริการบิวหลวงโฟน และ텔레แฟกซ์ เท่านั้น ( )
- ( ) 40. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... ( )

41. กรุณาเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการบิวหลวงโฟน และการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการ  
ใช้บริการบิวหลวงโฟน เพื่อที่ท่านจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการบิวหลวงโฟน

.....

.....

.....

**\*\*ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง\*\***

**ส่วนที่ 5** ปัญหาของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่รู้จักบริการ  
บิวหลวงโฟน แต่ไม่ใช้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านพิจารณาแล้วมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ทำให้ท่านไม่ใช้บริการ  
บิวหลวงโฟน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) เฉพาะเจ้าหน้าที่

- ( ) 42. กลัวความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นกับการใช้บริการบิวหลวงโฟน จึงต้องการ ( )  
ใช้บริการในการทำรายการต่างๆกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารโดยตรง
- ( ) 43. กลัวความยุ่งยากในการใช้บริการบิวหลวงโฟน เนื่องจากมีขั้นตอนมาก ( )
- ( ) 44. รายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้บริการบิวหลวงโฟน ในแผ่นพับเข้าใจยาก ( )
- ( ) 45. เจ้าหน้าที่ธนาคารให้คำแนะนำในการใช้บริการบิวหลวงโฟนไม่ชัดเจน ( )  
ทำให้ไม่กล้าใช้บริการ
- ( ) 46. เพื่อนเคยใช้บริการบิวหลวงโฟนแล้วเกิดปัญหาในการใช้บริการ จึงไม่ใช่ ( )
- ( ) 47. เคยพบปัญหาจากการใช้บริการจากเครื่องอัตโนมัติอื่น ๆ มาก่อน ทำให้ไม่กล้า ( )  
ใช้บริการ
- ( ) 48. ไม่มั่นใจในข้อมูลที่รับจากการใช้บริการบิวหลวงโฟน ( )
- ( ) 49. มีข้อจำกัดในการใช้บริการ เช่น ไม่สามารถโอนเงินไปบัญชีอื่นที่ไม่ได้ระบุไว้ ( )  
ในบัตรเอทีเอ็ม
- ( ) 50. ไม่ต้องการใช้บริการบิวหลวงโฟน ( )
- ( ) 51. ประเภทรายการของบริการบิวหลวงโฟนที่มีให้ไม่เพียงพอกับความต้องการ จึง ( )  
ยังไม่มีโอกาสได้ใช้บริการบิวหลวงโฟน (กรุณาตอบข้อ 55)
- ( ) 52. ไม่ชอบใช้บริการที่ต้องทำรายการด้วยตนเอง ( Self Service ) ( )
- ( ) 53. ประเภทรายการของบริการบิวหลวงโฟนที่มีให้ไม่ตรงกับความต้องการ ( )  
ของท่าน (กรุณาตอบข้อ 55)
- ( ) 54. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... ( )
- 55 ท่านต้องการบริการประเภทใดเพิ่มเติม(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ( )
- ( ) 1. โอนเงินไปบัญชีที่ไม่ได้ระบุในบัตรเอทีเอ็มได้ ( ) 3. ชำระสินค้าเชื่อ
- ( ) 2. สอบถามอัตราดอกเบี้ย ( ) 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 56 หากธนาคารได้มีการแก้ไขปัญหาที่เป็นสาเหตุ ทำให้ท่านไม่ใช้บริการบิวหลวงโฟนแล้ว ( )  
ท่านจะใช้บริการบิวหลวงโฟน หรือไม่
- ( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่
- 57 กรุณาเสนอแนะแนวทางสำหรับการให้บริการบิวหลวงโฟน ที่จะทำให้ท่านใช้บริการ

**\*\*ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง\*\***

ส่วนที่ 6 ปัญหาของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ไม่รู้จักบริการ บัญชีออมทรัพย์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านพิจารณาแล้วมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ทำให้ท่านไม่รู้จักบริการ บัญชีออมทรัพย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  | เฉพาะเจ้าหน้าที่ |
|--|------------------|
| ( ) 58. เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่แนะนำบริการบัญชีออมทรัพย์ให้ทราบ   | ( )              |
| ( ) 59. เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคาร ไม่ชัดเจน   | ( )              |
| ( ) 60. ไม่มีจดหมายตรง (Direct Mail) เพื่อแนะนำบริการ บัญชีออมทรัพย์ ส่งไปถึงท่าน  | ( )              |
| ( ) 61. ไม่เคยเห็นการโฆษณาบริการบัญชีออมทรัพย์ในหนังสือพิมพ์   | ( )              |
| ( ) 62. ไม่เคยเห็นการโฆษณาบริการบัญชีออมทรัพย์ในนิตยสาร  | ( )              |
| ( ) 63. ไม่เคยเห็นแผ่นพับ (Brochures) และ ป้ายโฆษณาเกี่ยวกับบริการบัญชีออมทรัพย์   | ( )              |
| ( ) 64. ไม่เคยเห็นการโฆษณาบริการบัญชีออมทรัพย์ทางสื่อโทรทัศน์  | ( )              |
| ( ) 65. ไม่เคยเห็นการประชาสัมพันธ์บริการบัญชีออมทรัพย์ทางวิทยุ   | ( )              |
| ( ) 66. ไม่เคยเห็นโฆษณาบริการบัญชีออมทรัพย์ทางหน้าจอคอมพิวเตอร์เอทีเอ็ม  | ( )              |
| ( ) 67. ไม่สนใจบริการใหม่ต่าง ๆ ที่ธนาคารเสนอให้   | ( )              |
| ( ) 68. ท่านไม่ค่อยได้ติดต่อเพื่อใช้บริการของธนาคารมากนัก ทำให้ท่านไม่ทราบถึงบริการบัญชีออมทรัพย์ที่มี   | ( )              |
| ( ) 69. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....   |                  |
| 70 "บริการบัญชีออมทรัพย์เป็นบริการธนาคารทางโทรศัพท์ สำหรับท่านที่ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ซึ่งให้บริการในการสอบถามยอดบัญชีคงเหลือในบัญชี บริการโอนเงินระหว่างบัญชีในบัตร บริการชำระค่าสินค้า บริการ ค่าสาธารณูปโภค ชื้อ - ขาย กองทุนเปิด บริการอายุค้ำประกัน สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการแลกเปลี่ยน และให้บริการข่าวสารอื่น ๆ ซึ่งท่านไม่ต้องเดินทางการทำรายการยังธนาคาร ท่านจะได้รับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ท่านไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายค่าบริการแต่อย่างใด การใช้บริการก็ทำได้ง่ายดาย ๆ คือ สำหรับท่านที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ โทร. 223100 จะมีเป็นระบบอัตโนมัติ ซึ่งท่านสามารถใช้บริการโดยฟังคำแนะนำจากโทรศัพท์ แล้วทำตามเมื่อท่านคุ้นเคยกับบริการนี้แล้ว ท่านสามารถกดคำสั่งได้โดยไม่ต้องรอให้คำพูดจบก่อน" เมื่อท่านได้ทราบข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการบัญชีออมทรัพย์ ประโยชน์ที่ท่านจะได้รับ และวิธีการใช้อย่างละเอียด จากแผ่นพับของทางธนาคารแล้ว ท่านจะใช้บริการบัญชีออมทรัพย์หรือไม่ | ( )              |
| ( ) 1. ใช่   | ( ) 2. ไม่ใช่    |

71 หากธนาคารจะประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการบัวหลวง โฟนให้ท่านรู้จัก และใช้บริการ ( )  
 ท่านคิดว่าสื่อใด ที่ท่านจะได้รับโดยตรง และสามารถทำให้ท่าน ได้รับข้อมูล ได้อย่างชัดเจน  
 ถูกต้อง และครบถ้วน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. โฆษณาทางโทรทัศน์
- ( ) 2. โฆษณาทางวิทยุ
- ( ) 3. แผ่นพับ
- ( ) 4. เจ้าหน้าที่แนะนำและสาธิตวิธีการใช้อย่างละเอียด
- ( ) 5. ป้ายโฆษณา
- ( ) 6. โฆษณาทางหนังสือพิมพ์ธุรกิจต่าง ๆ
- ( ) 7. โฆษณาทางนิตยสารทางการเงิน เช่น หนังสือดอกเบี๊ยะ การเงินการธนาคาร
- ( ) 8. จดหมายตรง (Direct Mail)
- ( ) 9. ประชาสัมพันธ์ทางหน้าจอมอนิเตอร์ของเอทีเอ็ม
- ( ) 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**\*\*ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง\*\***



แผนผังของบริการช่วยเหลือทางโทรศัพท์

# BUALUANG PHONE

## ช่วยเหลือทางโทรศัพท์

ธนาคารทางโทรศัพท์

ไม่ต้องสมัคร

ใช้บริการได้ทันที

ตลอด 24 ชั่วโมง

เพียงท่านมีบัตร ATM หรือบัตรเครดิต

ธนาคารกรุงเทพ ท่านสามารถ...

- สอบถามยอดเงินคงเหลือ
- โอนเงินระหว่างบัญชีในบัตร
- บริการบัตรเครดิต
- ซื้อ-ขายกองทุนเปิด
- ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ, เพจเจอร์ทุกระบบ, ค่าสมาชิกเคเบิลทีวี และอื่น ๆ



☎ **636-5000**

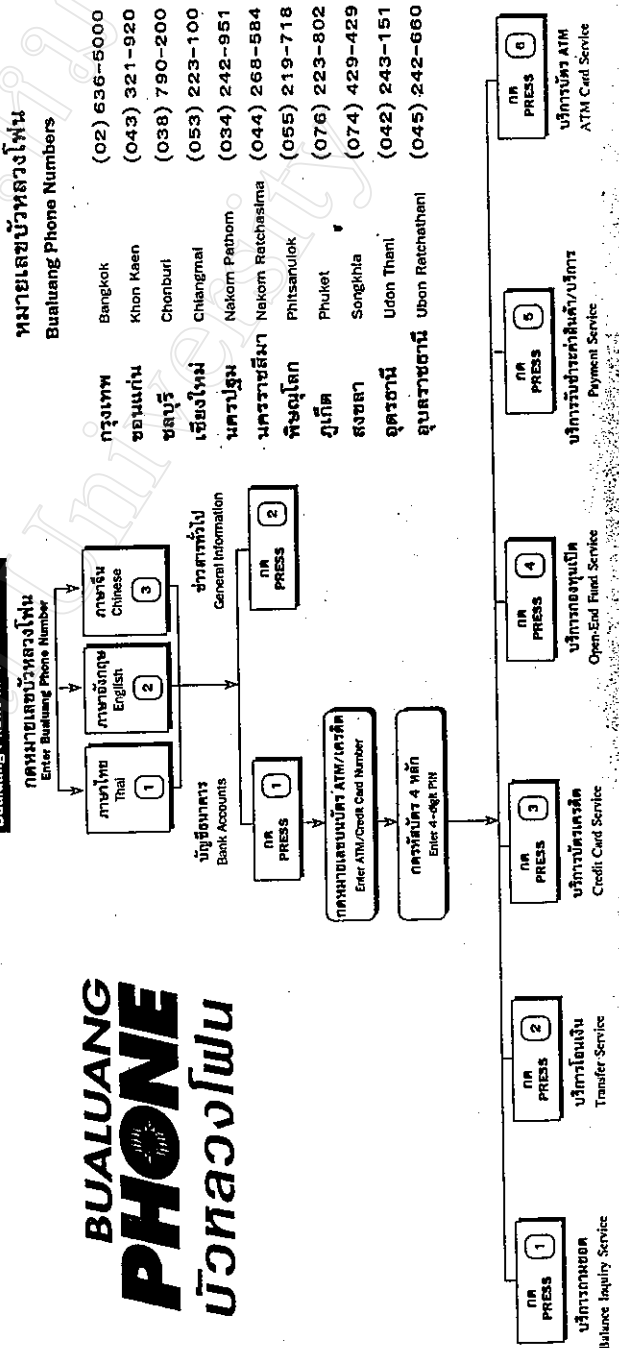
ศูนย์กรุงเทพ

สอบถามรายละเอียดได้ที่... โทร. 230-1927

 **ธนาคารกรุงเทพ**

### วิธีการใช้ช่วยเหลือทางโทรศัพท์

#### Bualuang Phone Instruction Guide





- ขอต้อนรับสู่บริการบิวหลวงโฟน บริการที่พร้อมรับใช้คุณ
- |  |  |
|--|--|
| <p>ATM</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>บริการถามยอด</li> <li>บริการโอนเงิน</li> <li>บริการบัตรเครดิต</li> <li>บริการกองทุนเปิด</li> <li>บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ</li> <li>บริการอายัดบัตร</li> </ul> | <p>Credit Card</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>บริการบัตรเครดิต</li> <li>ถ้าบัตรเครดิตของท่านสามารถใช้เป็นบัตร ATM ท่านสามารถใช้บริการดังนี้</li> <li>บริการถามยอด</li> <li>บริการโอนเงิน</li> <li>บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ</li> </ul> |
|--|--|

Welcome to Bualuang Phone Service Available

- |  |  |
|--|--|
| <p>ATM</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Balance Inquiry Service</li> <li>Transfer Service</li> <li>Credit Card Service</li> <li>Open-End Fund Service</li> <li>Payment Service</li> <li>Cancel Card Service</li> </ul> | <p>Credit Card</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Credit Card Service</li> <li>Balance Inquiry Service</li> <li>Transfer Service</li> <li>Payment Service</li> </ul> |
|--|--|
- If your credit card is also an ATM card, you can also:

PERSONAL DIRECTORY	



บริการบิวหลวงโฟนเป็นบริการธนาคารทางโทรศัพท์สำหรับท่านที่ถือบัตร ATM หรือ บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ หากท่านติดต่อบริการบิวหลวงโฟนด้วยเครื่อง FAX ท่านสามารถขอข้อมูลของรายการที่ท่านได้ทำผ่านเครื่อง FAX ได้ ท่านไม่ต้องจดวิธีการใช้แต่อย่างใด เพียงแต่ฟังและทำตามคำแนะนำเท่านั้น เมื่อท่านคุ้นเคยกับบริการนี้แล้ว ท่านสามารถกดคำสั่งได้โดยไม่ต้องรอให้คำพูดจบก่อน

รายการบัญชีธนาคาร

กด 636-5000 > <sup>กด</sup>1 > <sup>กด</sup>1 -

กดเลขที่บัตร ATM หรือ บัตรเครดิต

กดรหัสบัตร 4 หลัก

- <sup>กด</sup>1 บริการถามยอด
- <sup>1</sup> เพื่อสอบถามยอดบัญชีหลักสะสมทรัพย์
  - <sup>2</sup> เพื่อสอบถามยอดบัญชีหลักกระแสรายวัน
  - <sup>3</sup> เพื่อสอบถามจำนวนหน่วยลงทุน และจำนวนสิ่งซื้อ/ขาย กองทุนเปิด
  - <sup>4</sup> เพื่อสอบถามยอดบัญชีเงินฝากโดยระบุหมายเลขบัญชี

- <sup>กด</sup>2 บริการโอนเงิน
- <sup>1</sup> เพื่อโอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากที่อยู่ในบัตร

- <sup>กด</sup>3 บริการบัตรเครดิต
- <sup>1</sup> เพื่อสอบถามวงเงินคงเหลือ, วงเงินของบัตร, และภาระหนี้
  - <sup>2</sup> เพื่อสอบถามวันที่กำหนดให้ชำระ จำนวนเงินที่ให้อำระ และภาระหนี้
  - <sup>3</sup> ภาระหนี้ของบัตรทุกใบในกรณีที่มีบัตรเสริมหรือบัตรอื่นของธนาคาร
  - <sup>4</sup> เพื่อชำระหนี้บัตรเครดิตโดยการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากที่ระบุไว้ในบัตร

- <sup>กด</sup>4 บริการกองทุนเปิด
- รายชื่อกองทุนเปิดที่สามารถซื้อขายผ่านบริการบิวหลวงโฟนได้ มีดังนี้
- |                               |                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| 1. กองทุนเปิดบัวแก้ว          | 5. กองทุนเปิดบัวแก้วปันผล            |
| 2. กองทุนเปิดบัวขวัญ          | 6. กองทุนเปิดบิวหลวงธนคม             |
| 3. กองทุนเปิดบิวหลวงทวีทรัพย์ | 7. กองทุนเปิดบิวหลวงทศพล             |
| 4. กองทุนเปิดบัวแก้ว 2        | 8. กองทุนเปิดบิวหลวงโครงสร้างพื้นฐาน |
- <sup>1</sup> เพื่อซื้อกองทุนเปิดโดยระบุจำนวนเงิน
  - <sup>2</sup> เพื่อขายกองทุนเปิดโดยระบุจำนวนหน่วย
  - <sup>3</sup> เพื่อขายกองทุนเปิดโดยระบุจำนวนเงิน

- <sup>กด</sup>5 บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ
- <sup>1</sup> เพื่อชำระหนี้บัตรเครดิตโดยการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากที่ระบุไว้ในบัตร
  - <sup>2</sup> เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการโดยการโอนเงินจากบัญชีที่ระบุไว้ในบัตร

- <sup>กด</sup>6 บริการอายัดบัตร
- เพื่ออายัดบัตรใบนี้เท่านั้น

ทุกครั้งที่ทำรายการโอนเงิน โอนเงินเพื่อชำระค่าบริการ หรืออายัดบัตร บิวหลวงโฟนจะโทรแจ้งของท่าน เพื่อยืนยันก่อนดำเนินการ

ข่าวสารทั่วไป

กด 636-5000 > <sup>กด</sup>1 > <sup>กด</sup>2 -

เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการบิวหลวงโฟน

หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อธนาคารกรุงเทพ โทร. 230-1927

ในการใช้บริการบิวหลวงโฟน ท่านจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของธนาคารที่ได้รับรู้ไว้ เมื่อท่านใช้บริการบิวหลวงโฟน ธนาคารถือว่าท่านได้ยอมรับข้อเงื่อนไขของธนาคารแล้ว

Bualuang Phone is an automated 24hr. telephone service for Bangkok Bank ATM/ Credit Card holders. If your telephone is also a fax machine you may request paper copy on any transaction you requested. Bualuang Phone gives you clear verbal instruction at every step of your transaction. Once you are familiar with the service, you can override the prompts by entering commands continuously.

Bank Accounts Service

Dial 636-5000 > <sup>Press</sup>2 > <sup>Press</sup>1 -

Enter your ATM/Credit Card Number

Enter your 4-digit PIN

- <sup>Press</sup>1 Balance Inquiry Service
- <sup>1</sup> to find out the balance on your primary savings account.
  - <sup>2</sup> to find out the balance on your primary checking account.
  - <sup>3</sup> to find out unit owned and pending orders on your open-end fund account.
  - <sup>4</sup> to find out the balance by specifying account number.

- <sup>Press</sup>2 Transfer Service
- to transfer money between your linked deposit accounts. Select the account to be transferred from, the account to be transferred to and the amount.

- <sup>Press</sup>3 Credit Card Service
- <sup>1</sup> to find out your available credit, credit limit and current balance.
  - <sup>2</sup> to find out your due date, payment amount and current balance.
  - <sup>3</sup> to find out the total current balance of all your cards.
  - <sup>4</sup> to make a transfer payment to a credit card account.

- <sup>Press</sup>4 Open-End Fund Service
- Funds available through Bualuang Phone are:

- |                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| 1. Buakaew           | 5. Buakaew Income          |
| 2. Buakwan           | 6. Bualuang Thanakom       |
| 3. Bualuang Taweesub | 7. Bualuang TopTen         |
| 4. Buakaew 2         | 8. Bualuang Infrastructure |
- <sup>1</sup> to purchase by baht amount.
  - <sup>2</sup> to redeem by unit.
  - <sup>3</sup> to redeem by baht amount.

- <sup>Press</sup>5 Payment Service
- <sup>1</sup> to make a transfer payment to a credit card account.
  - <sup>2</sup> to make a transfer bill payment to a non-bank organization e.g. phone service company.

- <sup>Press</sup>6 Cancel Card Service
- to cancel your card.

Every transfer request will be followed by a prompt for confirmation before being executed.

General Information

Dial 636-5000 > <sup>Press</sup>2 > <sup>Press</sup>2 -

tells you about Bualuang Phone Service

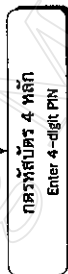
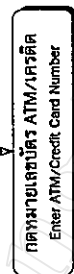
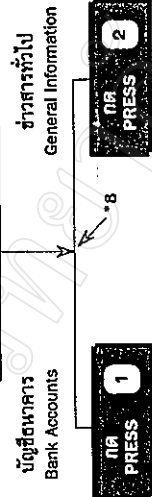
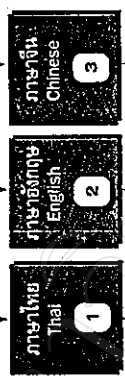
If you need further information, please call 230-1927

Terms and conditions are supplied separately. When you access Bualuang Phone you are accepting these terms and conditions.

# วิธีการใช้บัวหลวงโฟน

## Bualuang Phone Instruction Guide

☎ 636-5000

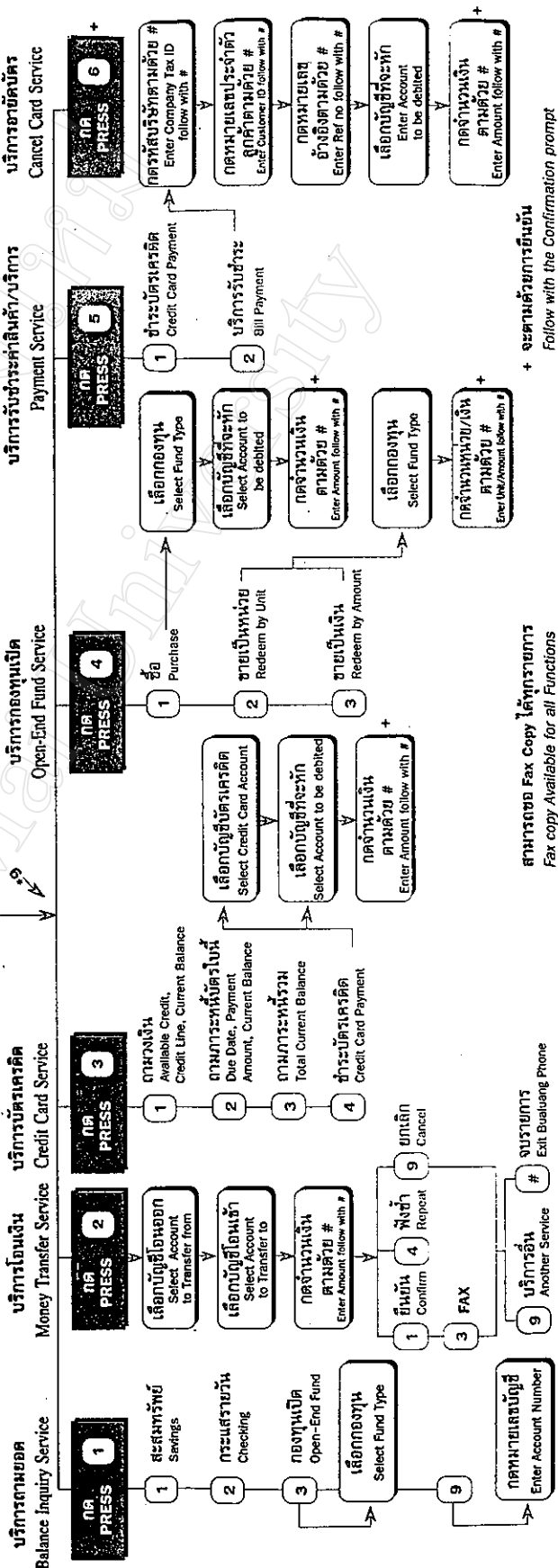


### เครื่องมือพิเศษ Special Built-in Control Features

เพื่อช่วยท่านทำการรายการได้รวดเร็วและสะดวกขึ้น ท่านสามารถ  
กดเครื่องหมายพิเศษนี้ได้ทุกขณะ  
Bualuang Phone has built-in control features to speed you through  
each transaction which you may enter at any time during your call.

- \*2 ยกเลิกหมายเลขที่กดผิดและกดใหม่ / ฟังซ้ำ  
Cancel Entry and Start Over / Repeat
- \*7 บริการโดยอัตโนมัติ  
To Access Via Another Card
- \*8 เข้าสารทั่วไป  
To Access General Information
- \*9 บริการอื่น  
To Request Another Service
- # จบรายการ  
Exit Bualuang Phone

# BUALUANG PHONE บัวหลวงโฟน



+ จดตามด้วยการยืนยัน  
Follow with the Confirmation prompt

สามารถขอ Fax Copy ได้ทุกรายการ  
Fax copy Available for all Functions

ประเภทบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

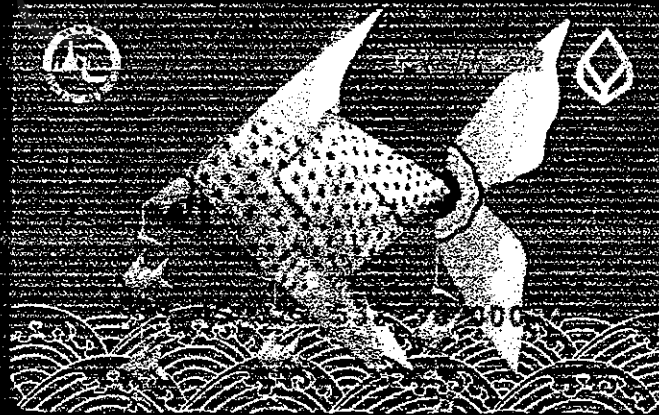
บัตรบัวหลวงพรีเมียร์



บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม



บัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว



## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นามสกุล : นางสาวนิมิตร จิตนาน
- วัน เดือน ปี เกิด : 13 พฤศจิกายน 2515
- ประวัติการศึกษา : สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนคาราวีวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่  
ปีการศึกษา 2532  
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536
- ประวัติการทำงาน : พ.ศ.2537 - 2539 ผู้ช่วยผู้ประสานงานด้านคุณภาพ ฝ่ายฝึกอบรม  
บริษัทซีเกทเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเทพารักษ์  
จังหวัดสมุทรปราการ  
พ.ศ.2539 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อำนวยการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)  
สาขาบ่อสร้าง จังหวัดเชียงใหม่