



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก
บริการ K-mAlert

ชื่อบริการ : K-mAlert

ลักษณะบริการ : เป็นบริการในรูปแบบการส่งข้อความ sms แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. K-mAlert : Debit card การแจ้งข้อความให้แก่ผู้ถือบัตรเดบิต ทุกครั้งที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต เพื่อซื้อสินค้าและบริการ
2. K-mAlert : Credit card การแจ้งข้อความให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิต ทุกครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป
3. K-mAlert : Money Transfer การยืนยันการโอนเงินให้แก่ผู้รับเงิน เมื่อมีการโอนเงินผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทย

ประโยชน์ : ประโยชน์ของบริการ K-mAlert คือ

1. K-mAlert : Debit card - เพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในการใช้บัตรเดบิต เพื่อชำระสินค้าและบริการ ลดความเสี่ยงจากความเสียหายเมื่อบัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง รู้ยอดเงินคงเหลือในบัญชี ที่ผูกกับบัตรทันที
2. K-mAlert : Credit card - เพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในการใช้บัตรเครดิต เพื่อชำระสินค้าและบริการ ลดความเสี่ยงจากความเสียหายเมื่อบัตรเครดิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง รู้วงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ของบัตรเครดิตทันที
3. K-mAlert : Money Transfer - เพิ่มความมั่นใจและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โอนเงินที่ ATM กสิกรไทย ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการยืนยันการโอนกลับไปยังผู้รับโอนไม่ว่าจะผ่านทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร ลดเวลาและค่าใช้จ่ายการตรวจสอบจากการปรับสมุดบัญชี จากเครื่อง ATM ระบบบริการธนาคารทางโทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนว่าผู้โอนเงินเข้าเป็นใคร โดยเฉพาะหากเป็นการโอนเข้าจากหลายบุคคลในจำนวนเงินที่เท่ากัน

จุดเด่นของบริการ : 1. สามารถใช้บริการได้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกระบบ
2. ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

ขั้นตอนการสมัครใช้บริการ K-mAlert

คุณสมบัติของผู้สมัครใช้บริการ : ต้องถือบัตรเดบิตและ/หรือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย สามารถสมัครได้ที่

1. K-Contact Center หรือ Call Center โทร 0-2888-8888 หลังจากสมัครใช้บริการแล้ว ระบบจะส่งข้อความยืนยันการสมัครไปให้ ณ หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบุไว้

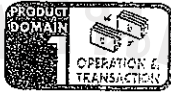
2. ที่ตู้ ATM ของธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ ระหว่างเวลา 6.00 – 22.00 น.
การสมัครใช้บริการมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ใส่บัตรเดบิต / บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย ในช่องรับบัตร
2. กดรหัสบัตรเดบิต / บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย
3. เลือกเมนู สมัครบริการ/ บริจาคการกุศล / อื่น ๆ
4. เลือกเมนู สมัครบริการสำหรับโทรศัพท์มือถือ
5. เลือกเมนู สมัครบริการ K-mAlert
6. ใส่หมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ต้องการลงทะเบียน แล้วกดปุ่ม หมายเลขถูกต้อง
7. ตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์มือถืออีกครั้ง แล้วกดปุ่ม ยืนยันทำรายการ
8. อ่านเงื่อนไข และข้อตกลง ในการสมัครใช้บริการ แล้วกดปุ่ม ตกลง
9. รับใบบันทึกทำรายการ
10. ระบบจะส่งข้อความยืนยันการสมัครใช้บริการ โดยมีข้อความ ดังนี้
“ยินดีต้อนรับผู้บริการ K-mAlert ท่านได้ลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว”

สำหรับ K-mAlert : Money Transfer ไม่ต้องสมัครใช้บริการสามารถทำรายการที่ตู้ ATM ของธนาคารกสิกรไทยได้ทันทีหลังทำธุรกรรมการ โอนเงินได้ทันที

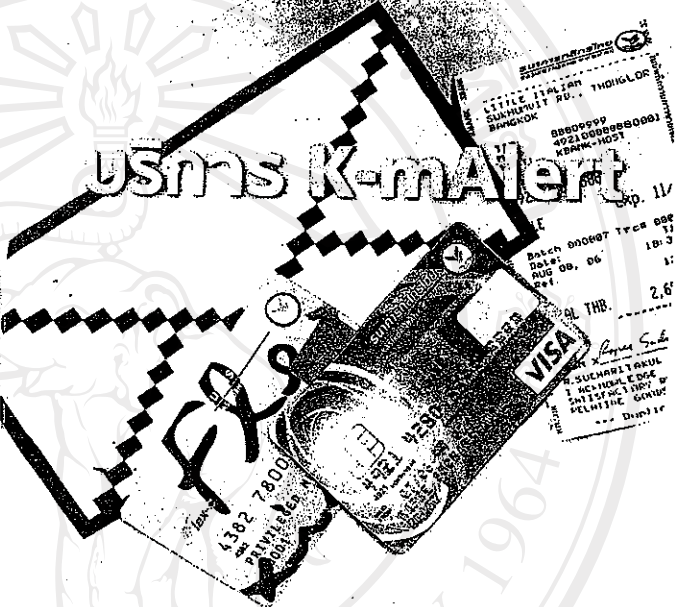


EXCELLENCE



ส่ง SMS ยืนยัน
ใ้ทันที ทีใช้ ง่าย โอน

บริการ K-mAlert



- ✓ ยืนยันด้วยรหัส SMS
- ✓ ยืนยันด้วยรหัส SMS
- ✓ โอนเงินผ่านตู้ ATM

ค่าธรรมเนียมการโอน

	ค่าธรรมเนียมการโอน	การส่งข้อความ SMS
โอนระหว่างบัญชีธนาคาร (ORFD)	ไม่เกิน 10,000 บ. ค่าบริการ 25 บ. 10,000.01 - 30,000 บ. ค่าบริการ 35 บ.	ไม่คิดค่าบริการ
โอนระหว่างบัญชีธนาคารโดย ด้วยตนเอง (ผ่านตู้ ATM)	ทุกจำนวน 10 บ. รวมกับค่าบริการ ขั้นต่ำ 10 บ.	ไม่คิดค่าบริการ
โอนระหว่างบัญชีธนาคารโดย ด้วยตนเอง (ใช้ตู้ ATM ยืนยัน)	ไม่คิดค่าบริการ	ไม่คิดค่าบริการ 1 ส.ค. 49 - 15 ม.ค. 50

www.kasikornbankgroup.com
 K-Contact Center 0 2888 8888

ธนาคารกสิกรไทย
KASIKORNBANK កសិករ ឥណទាន



ศูนย์บริการลูกค้า KASIKORN BANK HOME
 โทร. 0 2888 8888 โทรสาร 0 2888 8888

Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

K-mAlert เพิ่มความมั่นใจให้คุณ

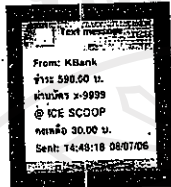
ทุกการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตกสิกรไทย
ทุกการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตกสิกรไทย ตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไป
ทุกการโอนเงินผ่านตู้ ATM กสิกรไทย

ธนาคารส่ง SMS ยืนยันรายละเอียดการใช้บัตรสู่มือถือของคุณ หรือแจ้งยอดโอนเงินสู่มือถือผู้รับให้กับ*

*สามารถใช้ได้กับมือถือทุกรุ่นทุกระบบ



หน้าจอ SMS เมื่อใช้บัตรเดบิตกสิกรไทย



หน้าจอ SMS เมื่อใช้บัตรเดบิตกสิกรไทย



หน้าจอ SMS กรณีโอนเงินผ่านตู้ ATM กสิกรไทย

K-mAlert แจ้งรายละเอียดการใช้จ่าย บัตรเครดิต และบัตรเดบิตกสิกรไทย สมัครใช้บริการได้ฟรี ไม่มีค่าบริการ ที่ตู้ ATM ธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ

1. ใส่บัตรเดบิต หรือเดบิตกสิกรไทย
2. กดรหัสบัตรเดบิต หรือเดบิต
3. เลือก สมัครบริการ / บริการการกุศล / อื่นๆ
4. เลือก สมัครบริการสำหรับโทรศัพท์มือถือ
5. เลือก สมัครบริการ K-mAlert*
6. ใส่หมายเลขโทรศัพท์มือถือ
7. กดยืนยัน
8. รับสลิปหลักฐานยืนยันการสมัคร

* ในหน้าดังกล่าวสามารถเลือกรายการอื่นๆ คือ
เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์มือถือ / ยกเลิกรับข่าวสารจากธนาคาร /
เปลี่ยนหมายเลข SMS ที่ได้รับ / ยกเลิกบริการ K-mAlert ได้

K-mAlert แจ้งผลการโอนเงินสู่มือถือผู้รับโอน ไม่ต้องสมัคร บัตรธนาคารไหนก็ส่ง SMS ยืนยันผู้รับให้ แค่ใช้บริการโอนเงินผ่านตู้ ATM กสิกรไทย ใช้จ่ายเพียง

1. โอนเงินตามขั้นตอนปกติ เมื่อโอนเสร็จจะปรากฏหน้าจอ
สอบถามความต้องการในการส่ง SMS
2. เลือก ต้องการส่ง SMS
3. ระบุหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับ SMS
4. กำหนดหมายเลขอ้างอิง (สูงสุดได้ 10 หลัก)
หรือระบุหมายเลขโทรศัพท์ผู้โอน
5. เลือกภาษาที่ต้องการส่ง SMS (ไทย / อังกฤษ)

หมายเหตุ

- ธนาคารจะส่ง SMS รายละเอียดในกรณีที่ใช้จ่ายผ่านบัตรออนไลน์
การอนุมัติการใช้จ่ายผ่านทางโทรศัพท์ รวมทั้งการใช้บัตรในต่างประเทศ
- ธนาคารไม่คิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ยกเว้นค่าใช้จ่ายร่วม
ระหว่างประเทศที่อาจเกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการเครือข่ายของเบอร์โทรศัพท์
ที่ผูกกับบริการ K-mAlert
- ธนาคารไม่คิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ แต่สงวนสิทธิ์ในการ
เปลี่ยนแปลงตามที่ธนาคารเห็นสมควร
- ทุกธุรกรรมการโอนผ่านตู้ ATM กสิกรไทย ลูกค้าสามารถเลือกที่จะส่ง
ข้อความ SMS ไปยังโทรศัพท์มือถือได้
- สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่ K-Contact Center โทร. 0 2888 8888

ณ 01 21-07-08

ภาคผนวก ข

เลขที่.....

แบบสอบถาม

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อมูลที่เหมาะสม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21 - 30 ปี
 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี
 5. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา
 3. ปวช. - ปวส. 4. อนุปริญญา - ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. นักเรียน / นักศึกษา 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ 4. เจ้าของกิจการ
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 20,000 บาท 2. 20,001 - 40,000 บาท
 3. 40,001 - 60,000 บาท 4. 60,001 - 80,000 บาท
 5. 80,001 - 100,000 บาท 6. มากกว่า 100,001 บาท

6. บริการ K-mAlert ใด ที่ท่านใช้บริการมากที่สุด

1. การแจ้งรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต
 2. การแจ้งรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต
 3. บริการแจ้งผลการโอนเงินผ่านเครื่อง ATM

7. จำนวนครั้งต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1. 1-3 ครั้ง / เดือน 2. 4-6 ครั้ง / เดือน
 3. 7-8 ครั้ง / เดือน 4. มากกว่า 8 ครั้ง / เดือน
 5. 7-8 ครั้ง / เดือน 6. มากกว่า 8 ครั้ง / เดือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อมูลที่เหมาะสม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก					
2. เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน					
3. ทราบยอดเงินคงเหลือทันที เมื่อใช้บัตรเดบิต					
4. ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต					
5. ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง					
6. เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านราคา					
8. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ					
9. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert					
10. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงิน เมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM					
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ					
12. สามารถสมัครผ่าน K-CONTACT CENTER หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)					
13. สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทย ทุกแห่ง					
14. ทุกเครื่องข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถให้บริการได้					
15. สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน					
16. เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
17. เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง					
18. สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน					
19. สามารถใช้ร่วมกับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิต ของทุกธนาคาร					
20. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
21. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่าง ๆ					
22. ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน					
23. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย					
24. การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert					
25. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ					
26. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ					
27. มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
28. มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ					
29. สามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอน เมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านตู้ ATM					
30. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ					
31. สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)					
32. ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS					
33. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
40. สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านตู้ ATM					
42. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้ใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อมูลที่เหมาะสม

ปัญหาในการใช้บริการ K-mAlert	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์					
1. ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS					
2. ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลข โทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย					
3. หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้					
4. บัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบ สามารถผูกได้เพียง 1 หมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น					
5. ผู้ใช้บริการ ไม่มี โทรศัพท์เคลื่อนที่					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาในการใช้บริการ K-mAlert	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ					
7. ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย					
8. ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต /บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น					
9. ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น					
10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด					
11. เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน					
12. ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ					
13. ป้ายประกาศและแนะนำบริการไม่ชัดเจน					
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ					
15. สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง					
16. ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่					
17. ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน					
18. ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ					
19. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ					
20. ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน					
21. เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบริการบ่อย					
22. K-CONTACT CENTER หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า					
23. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะ

1. บริการที่ท่านต้องการให้มีเพิ่มเติมจากที่มีให้บริการ

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะจากการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวอภิวรรณ ลาภวารักษ์
วัน เดือน ปีเกิด	6 มิถุนายน 2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารงานบุคคล) เกียรตินิยมอันดับ 2 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2538 พนักงานบัญชี ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาบ้านแพ้ว หลักห้า พ.ศ.2539 พนักงานบัญชี ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยตลาดสมุทรสาคร พ.ศ.2543 พนักงานเทลเลอร์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยตลาดสมุทรสาคร พ.ศ.2547 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved