



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง บัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสิน
 วิชาเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
 มหบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้า
 ในการใช้บัตรออมสินวิชาเดบิตธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะ
 นำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น คำถามในครั้งนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์ในทางวิชาการไม่
 แสดงรายละเอียดเป็นรายบุคคล จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด จึงขอความกรุณาจาก
 ท่านได้ให้ข้อมูลตามความเห็นที่เป็นจริง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์

ผู้ศึกษา

โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. ช่วงอายุ

 15 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () นักเรียน/นักศึกษา () ธุรกิจส่วนตัว
 () รับราชการ () รัฐวิสาหกิจ
 () พนักงานบริษัทเอกชน () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001 – 10,000 บาท
 () 10,001 – 15,000 บาท () 15,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านเป็นลูกค้าของธนาคารออมสินมานานเท่าใด

- () ไม่เกิน 1 ปี () 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
 () 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี () มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

7. ท่านใช้บริการของธนาคารออมสินประเภทใดบ้าง นอกจากบัตรเครดิตออมสินวีซ่าเดบิต

- () เงินฝาก/ถอน () สลากออมสินพิเศษ
 () เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต () การ โอนเงิน
 () ชำระค่าบริการอื่น ๆ (ค่าโทรศัพท์มือถือ ผ่อนชำระค่าสินค้า ค่าเบี้ยประกัน)
 () บริการอื่น ๆ (เช็คของขวัญ, ตัวแลกเงิน, ตัวเดินทาง)

8. ท่านได้ทราบบริการบัตรเครดิตออมสินวีซ่าเดบิตของธนาคารออมสินจากแหล่งใด

(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () พนักงานธนาคารแนะนำ () แผ่นพับ ใบปลิว
 () โทรทัศน์ () วิทยุ
 () หนังสือพิมพ์ () นิตยสาร
 () เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ () ศึกษาด้วยตนเอง
 () เว็บไซต์ธนาคารออมสิน () อีเมลล์ส่งตรงจากธนาคารออมสิน
 () จดหมายส่งตรงจากธนาคารออมสิน
 () ป้ายหน้าธนาคารออมสิน
 () ประชาสัมพันธ์ตามห้างสรรพสินค้า
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. เหตุผลที่ท่านใช้บัตรเครดิตออมสินวีซ่าเดบิต ของธนาคารออมสิน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน
 () มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคารออมสิน

- () มีสาขาทั่วประเทศ
- () มีเครื่องเอทีเอ็ม จำนวนมาก
- () พนักงานให้บริการดี
- () พนักงานซักชวน
- () สะดวกและประหยัดเวลาในการใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็ม
- () สามารถทำรายการได้หลากหลาย
- () มีร้านค้ารับบัตรจำนวนมาก
- () มีของที่ระลึกแจกตอนสมัครทำบัตร
- () มีรายการส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ
- () อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสิน
วีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่า เดบิต	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตร				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
ก. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ Product					
1. สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน					
2. สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน					
3. ความง่ายและสะดวกในการ โอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม					
4. อายุของบัตรออมสินวีซ่าเดบิต					
5. สามารถถอนเงินสดได้ทั่วโลก					
6. สามารถ โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็มในประเทศ					
7. สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร					

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่า เดบิต	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตร				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
ก. ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ Product (ต่อ)					
8. สามารถ โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน					
9. สามารถ โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ไปยังบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีธนาคารออมสิน					
10. สามารถ โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ไปยังบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น					
11. บัตรสูญหายแจ้งอาชั้ที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสิน ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
12. จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสิน					
13. อื่น ๆ.....					
ข. ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม Price					
1. ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่า เดบิต					
2. ค่าธรรมเนียมรายปีในการ ใช้บัตรออมสินวีซ่า เดบิต					
3. ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรออมสินวีซ่า เดบิต ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลี้มรห้ส					
4. ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน					
5. ค่าธรรมเนียม โอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน ไปยังธนาคารออมสินในต่างจังหวัด					
6. เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการ โอน					
7. ค่าธรรมเนียม โอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น ๆ					
8. ค่าธรรมเนียม โอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ					
9. อื่น ๆ.....					

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการออมสินวีซ่า เดบิต	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
ค. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Place					
1. บัตรสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ					
2. มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสิน ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน					
3. เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
4. จำนวนสาขาของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่					
5. ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม					
6. สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ					
7. มีเอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด					
8. จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit ให้บริการ					
9. การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit					
10. ติดต่อข้อมูลการใช้บริการ โดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้					
11. ติดต่อข้อมูลการใช้บริการ โดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ Call Center ธนาคารออมสินได้					
12. อื่น ๆ.....					
ง. ด้านการส่งเสริมการตลาด Promotion					
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่า เดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์					
2. การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคารออมสิน					
3. การส่งเสริมการขายโดยมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่					

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่า เดบิต	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตร				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
4. การส่ง Sale Slip ซิง โซค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ					
5. มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ					
6. อื่น ๆ.....					
จ. ด้านบุคลากร/พนักงาน People					
1. เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำของการทำบัตรและการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน					
2. เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นให้บริการเป็นกันเอง					
3. บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการทำบัตร					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรออมสินวีซ่า เดบิต ของเจ้าหน้าที่					
5. การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่ใช้บัตรออมสินวีซ่า เดบิตมีปัญหา					
6. อื่น ๆ.....					
ฉ. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน					
2. ความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องเอทีเอ็มที่นำมาให้บริการ					
3. บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารออมสิน					
4. มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและมองเห็นได้ชัดเจน					

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการอมสินวิชา เคนิต	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
5. ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคารอมสิน					
6. ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารอมสิน					
7. แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารอมสิน					
8. เครื่องเอทีเอ็มธนาคารอมสินมีรูปแบบที่ทันสมัย					
9. ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารอมสิน					
10. ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกด เวลาทำรายการจะไม่สับสน					
11. อื่น ๆ.....					
ข. ด้านกระบวนการให้บริการ Process					
1. ระยะเวลาในการรอรับเพื่อสมัครทำบัตร					
2. ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร					
3. ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร					
4. ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุดหรือฉีกขาด					
5. ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย					
6. ขั้นตอนในการใช้บริการอมสินวิชา เคนิตในการซื้อสินค้าและบริการ					
7. ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ					
8. สามารถรับบัตรอมสินวิชา เคนิตได้ตรงตามวันเวลาที่นัดหมาย					
9. อื่น ๆ.....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บัตรออมสินวีซ่า เดบิต (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ตัวบัตรชำรุดง่าย
- () เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินเสียบ่อย
- () เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินหมดบ่อย
- () เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินใบบันทึกรายการหมด
- () เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินอยู่ในจุดไม่เหมาะสม
- () มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินน้อย
- () ขาดป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินไม่มี หรือมีแต่มองเห็นไม่เด่นชัด
- () เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินไม่สามารถทำรายการข้ามธนาคารได้บางช่วง
- () ตัวเลขหรืออักษรบนเป็นกบคนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน เลอะเลือนมองไม่เห็น
- () ไม่สามารถเลือกชนิดธนบัตรที่ต้องการถอนจากเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินได้เช่น

100, 500, 1000

- () ชำระสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากระบบการติดต่อของธนาคาร (Online)

ข้อข้อ

- () ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากพนักงานของร้านไม่เข้าใจขั้นตอน
- () พนักงานให้ข้อมูลการใช้บัตรไม่ชัดเจนและ/หรือ ไม่อธิบายข้อมูลให้เข้าใจทุกประเด็น
- () ไม่ทราบเบอร์โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสิน
- () การติดต่อศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินล่าช้า
- () ลำดับขั้นตอนรายการที่ฟังจากศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินมี

จำนวนมากใช้เวลานาน

- () ร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิตมีน้อย
- () ขั้นตอนการใช้บัตร หน้าจอเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีข้อยุ่งยาก
- () มองเห็นหน้าจอเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินไม่ชัดเจนเนื่องจากแสงแดดส่อง
- () มีข้อจำกัดของวงเงินในการถอนเงินสด
- () สามารถสอบถามยอดเงินได้เพียงวันละ ไม่เกิน 3 ครั้ง
- () อื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาต



บันทึกข้อความ

ธนาคารออมสิน สาขาบวกรถหลวง ภาค 7 โทร.053-243713
 ที่ _____ วันที่ 19 ตุลาคม 2549
 เรื่อง ขออนุญาตจัดทำรายงานการกั้นคว่ำอิฐระ

เรียน ผอภ.7.

ด้วยคุณิณี นางอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ รหัส 33-0285-5 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารออมสินสาขาบวกรถหลวง ซึ่งได้รับทุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท จากธนาคารออมสิน เพื่อศึกษาในโครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความประสงค์จะทำการกั้นคว่ำอิฐระในหัวข้อเรื่อง "ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรเครดิตออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่" โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

เพื่อให้การจัดทำรายงานการกั้นคว่ำอิฐระมีความสมบูรณ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จึงขออนุญาตจัดทำรายงานการกั้นคว่ำอิฐระในเรื่องดังกล่าว พร้อมทั้งขออนุญาตใช้ข้อมูลเพื่อการจัดทำรายงานโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องของธนาคารออมสิน และเก็บข้อมูลลูกค้าธนาคารออมสินจากแบบสอบถาม สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งสิ้น 7 สาขา (สาขาเชียงใหม่ สาขานอนทิพย์เนตร สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาหนองหอย สาขาท่าแพ สาขาประตูช้างเผือก และสาขาบวกรถหลวง)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตตามข้างต้นด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

(นางอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์)

ชจส. บวกรถหลวง

อนุญาตให้จัดทำรายงานและใช้ข้อมูล
 เพื่อการจัดทำรายงานการกั้นคว่ำอิฐระ โดย
 คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของธนาคารฯ

ผอภ. 7
 20 ตุลาคม 2549

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์	
วัน เดือน ปี เกิด	21 เมษายน 2506	
ประวัติการศึกษา	<p>สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนวัดโนนทัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2523</p> <p>สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขาเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาวิทยาเขตเทคนิคภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2528</p> <p>สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีสาขาการจัดการ(เลขานุการ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนาถ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2530</p>	
ประวัติการทำงาน	พ. ศ. 2530	โครงการพัฒนาระบบบำบัดรักษาชาวเขาติดฝิ่น ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดภาคเหนือ
	พ. ศ. 2531	องค์การแคร์นานาชาติเชียงใหม่
	พ.ศ. 2532	บริษัท โรมท์ อพอลโล อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
	พ.ศ. 2533- ปัจจุบัน	บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์สินอุดมธรรมจำกัด ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาบวกรกหลวง