ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก ข้อมูลธนาคารออมสิน

1. ประวัติธนาคารออมสิน

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด การเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามแบงค์ว่า “ลีฟอเทีย” ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบดีว่าควรใช้กุศโลบายใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญของการออม

กำเนิดธนาคารออมสิน

ยุคที่ 1 คลังออมสิน สังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ พ.ศ. 2456 – 2471เพื่อให้คลังออมสินได้เป็นประโยชน์เกื้อกูลเผื่อแผ่ไปถึงราษฎรโดยทั่วกัน พระองค์จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้น ในสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456”ประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

เติบโตอย่างรุดหน้า

ยุคที่ 2 กองคลังออมสิน สังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม พ.ศ. 2472 - 2489ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริเห็นควรโอนกิจการคลังออมสินให้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่นิยมของประชาชนอย่างกว้างขวาง ซึ่งนับได้ว่ากิจการคลังออมสินในช่วงระยะนี้เติบโตขึ้นมาก จึงเรียกได้ว่าเป็น “ยุคแห่งความก้าวหน้าของการคลังออมสินแห่งประเทศไทย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รากฐานความมั่นคง

ยุคที่ 3 ธนาคารออมสิน สังกัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2490 – ปัจจุบัน ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489” มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปธนาคารออมสินตั้งแต่ วันที่ 1 เมษายน 2490 และคำว่า “คลังออมสิน” ก็ได้เปลี่ยนเป็นคำว่า “ธนาคารออมสิน” นับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา

โฉมใหม่สู่ความทันสมัยครบวงจร

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการ ในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีสาขา 588 สาขาทั่วประเทศ มีอายุครบ 93 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2549 ที่ผ่านมา

ทิศทางและนโยบายของธนาคารออมสินเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐที่ดำเนินธุรกิจทั้งในเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม เพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความเข้มแข็งของเศรษฐกิจระดับฐานรากไปพร้อมกับการพัฒนาเศรษฐกิจระดับมหาภาค โดยมุ่งส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของประชาชนในระดับเศรษฐกิจฐานราก ขยายฐานลูกค้าและปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงิน และปรับปรุงศักยภาพการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้กำหนดขึ้นตามแนวทางการดำเนินงานในแผนปฏิบัติงาน ปี 2548-2552 สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยให้ธนาคารออมสินเป็นหนึ่งในสถาบันหลักในการพัฒนาประเทศ โดยเป็นธนาคารเพื่อสังคมและชุมชนด้วยกลยุทธ์หลัก 5 ด้าน ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1. ส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยเพิ่มบทบาทในการส่งเสริมและให้บริการทางการเงินเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยเกษียณอายุในด้านการพัฒนาความรู้ภูมิปัญญาด้านการพัฒนาทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านการพัฒนาความคิดและจิตใจและด้านการพัฒนาสุขภาพพลานามัยและความเป็นอยู่ที่ดี

2. สร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ประชาชนระดับฐานราก เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาความยากจน และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทยตามนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาองค์กรการเงินชุมชน โดยการเป็นที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการและเงินทุน สนับสนุนการให้สินเชื่อ และบริการทางการเงินแก่ประชาชนระดับฐานรากและชุมชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง

3. เพิ่มขีดความสามารถในการหารายได้ เพื่อให้ธนาคารมีผลประกอบการที่ดี มีเสถียรภาพทางการเงิน สามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว และมีสินทรัพย์ที่มีคุณภาพ โดยเพิ่มการเติบโตของธุรกิจ การเป็นผู้นำการประกอบธุรกรรมในตลาดตราสารหนี้ การบริหารจัดการการเงินแนวใหม่ การพัฒนาระบบข้อมูลการจัดการทางการเงิน การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารค่าใช้จ่ายและทรัพย์สิน และการสร้างความมั่นคงและรายได้ของธนาคาร

4. เพิ่มธุรกิจและบริการให้ทันโลกสมัยใหม่ เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้ครบวงจรมากขึ้น นำไปสู่การใช้บริการที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าเดิมและลูกค้ารายใหม่ โดยการเพิ่มการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การขยายตลาดหรือฐานลูกค้าสำหรับธุรกิจใหม่ๆ การขยายช่องทางการให้บริการและเพิ่มเครือข่ายธุรกิจและพันธมิตร

5. เพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสนับสนุน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในธุรกิจและบริการทางการเงิน ทั้งสร้างภาพลักษณ์องค์กรและผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่นิยมของลูกค้า โดยการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงาน สนับสนุนการบริหารและการให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารและพัฒนาบุคลากร การสร้างระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง การปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบให้เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร การประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ธนาคาร และการจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพเพียงพอและทันกับความต้องการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. นโยบายเกี่ยวกับการบริการของธนาคารออมสิน

1. การพัฒนาธุรกิจ

ด้วยบทบาทการเป็นกลไกของรัฐ ธนาคารออมสินจึงได้รับมอบหมายภารกิจสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก ควบคู่กับการประกอบธุรกรรมทางการเงินอื่นๆ เพื่อสร้างกำไรให้อยู่ในสถานภาพ “เลี้ยงตัวเองได้” ทั้งสามารถนำผลกำไรกลับคืนสู่สังคมในหลายรูปแบบ

ตลอดจนระยะเวลากว่า 90 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจและบริการเพื่อให้สนองตอบและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ตลอดจนถึงรูปแบบการดำรงชีวิตและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย

โดยเฉพาะในปี 2547 ธนาคารยังคงมิหยุดยั้งการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินอย่างหลาหลายและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและกลุ่ม (On Demand Business) ทั้งนี้โดยบริหารองค์การความรู้และข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจการตลาด และข้อมูลลูกค้าแบบบูรณาการ

2. เงินฝาก

ด้วยธนาคารออมสินมุ่งพัฒนารูปแบบการรับฝากเงิน ให้มีความหลากหลายมากขึ้นภายใต้แนวคิดที่ต้องการสานสร้างวัฒนธรรมการออมให้คงอยู่กับสังคมไทย และเพื่อรักษาปริมาณเงินฝากให้เหมาะสมกับความสามารถในการให้สินเชื่อและการลงทุน ดังนั้นในปี 2547 ธนาคารจึงได้เน้นการพัฒนาและปรับปรุงเงินฝากระยะยาวหลายประเภท โดยเฉพาะสลากออมสินพิเศษ ซึ่งเป็นรูปแบบการออมเงินรูปแบบหนึ่งของธนาคารที่ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากลูกค้าตลอดระยะเวลาหลายสิบปีที่ผ่านมา นับแต่การเปิดรับฝากครั้งแรกเมื่อปี 2486 โดยในปี 2547 นั้น ธนาคารได้ปรับเพิ่มเงินรางวัลที่ 1 เป็น 10 ล้านบาท นอกจากนี้ยังได้ปรับปรุงรูปแบบสลากใหม่ให้อยู่ในรูปแบบที่สวยงาม ผู้ถือครองสลากสามารถเก็บตัวสลากไว้เป็นที่ระลึกได้หลักจากที่ถอนครบอายุ และธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลงวันเวลาการออกรางวัลสลากออมสินพิเศษ ประจำปี 2550 จากทุกวันที่ 20 ของเดือน เป็นทุกวันที่ 16 ของเดือน ตั้งแต่เวลา 13.15 น. - 14.00 น. เริ่มตั้งแต่งวดวันที่ 16 สิงหาคม 2550 เป็นต้นไป โดยจะทำการออกรางวัลสลากออมสินพิเศษ ณ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

นอกเหนือจากการรับฝากเงินด้านสลากออมสินและด้านเงินฝากประเภทต่างๆ แล้ว ธนาคารยังได้เพิ่มโอกาสและช่องทางการฝากเงินให้กับประชาชนทุกระดับในรูปแบบ **พันธบัตรออมสิน** โดยเปิดให้จองระหว่าง วันที่ 14 – 24 ธันวาคม 2547 ซึ่งนับเป็นครั้งแรกที่พันธบัตรออมสินกำหนดจ่ายผลตอบแทนเป็นอัตราก้าวหน้า (STEP UP)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยพันธบัตรออมสินที่เปิดให้จองในครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ พันธบัตรอายุ 5 ปี และพันธบัตรอายุ 8 ปี จำหน่ายในวงเงินรวม 20,000 ล้านบาท ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการออมและเป็นการส่งเสริมการพัฒนาตลาดทุน ให้มีการซื้อขายหลักทรัพย์มากยิ่งขึ้น ซึ่งได้รับความนิยมจากลูกค้าเป็นจำนวนมากเกินเป้าหมายที่ธนาคารคาดไว้ (ประชากิจ, 2550: ออนไลน์)

ในส่วนของธุรกิจสงเคราะห์ชีวิต ซึ่งนับเป็นอีกหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ก็ได้มีการพัฒนาครั้งใหม่ โดยมีการปรับโครงสร้างหน่วยงาน ระบบบัญชี ตลอดจนขั้นตอนการพิจารณารับฝากและการจ่ายสินไหมทดแทนให้รวดเร็ว เป็นมาตรฐานเดียวกับบริษัทประกันชีวิตชั้นนำ สามารถให้บริการด้วยระบบ Online ทั่วประเทศ

ในปัจจุบันธนาคารออมสินได้แบ่งการให้บริการเงินฝากเป็น 2 ประเภทหลัก คือ เงินฝากออมสิน และ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต โดยแต่ละประเภทประกอบด้วยเงินฝากต่าง ๆ ดังนี้

เงินฝากออมสิน ประกอบด้วย เงินฝากเผื่อเรียก เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำรายเดือนยกเว้นภาษี เงินฝากประจำ 3 เดือน เงินฝากประจำ 6 เดือน เงินฝากประจำ 12 เดือน และเงินฝากกระแสรายวัน

เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ประกอบด้วย แบบออมสินคู่ขวัญ แบบออมสินอุ่นใจ แบบออมสินเพิ่มทรัพย์ 170 แบบออมสินเพิ่มทรัพย์ 200 แบบออมสินคุ้มนิรันดร์ แบบออมสินตลอดชีพ แบบบำนาญสงเคราะห์ และแบบออมสินสะสมทรัพย์ (ธนาคารออมสิน, 2550: ออนไลน์)

3. สินเชื่อ

การสนับสนุนด้านการเงินแก่ประชาชน เป็นภารกิจสำคัญอีกประการหนึ่งของธนาคารออมสิน โดยธนาคารได้สนองนโยบายของรัฐบาลในการดำเนินงานตามโครงการพิเศษ เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ประชาชนในระดับฐานราก อันเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ ทั้งยังได้สร้างความแข็งแกร่งให้ภาคธุรกิจ โดยจะส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ ในปี 2547 ธนาคารออมสินได้มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนระบบเศรษฐกิจฐานรากมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน และกระจายเงินทุนสู่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย

ขณะเดียวกัน ในช่วงที่มีการระบาดของโรคไข้หวัดนกธนาคารออมสินได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา โดยเปิดให้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ประกอบการได้แก่

สินเชื่อฟื้นฟูกิจการเลี้ยงสัตว์ปีก เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการจัดหาพันธุ์สัตว์ปีก อาหาร ยา และอื่นๆ ที่จำเป็นในการเริ่มเลี้ยงสัตว์ปีกรอบใหม่ของเกษตรกรในฟาร์มเดิมที่สัตว์ปีกถูกทำลาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สินเชื่อปรับเปลี่ยนระบบเลี้ยงสัตว์ปีก เพื่อเป็นเงินลงทุนและเงินทุนหมุนเวียน ในการปรับระบบการเลี้ยงสัตว์ปีกในปัจจุบันให้เป็นระบบที่ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัยในลักษณะระบบปิด

สินเชื่อยกระดับโรงฆ่า/ชำแหละสัตว์ปีก เพื่อเป็นเงินลงทุนและปรับปรุงโรงงาน และเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ เพื่อปรับปรุงวิธีการฆ่า/ชำแหละสัตว์ปีกให้ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัยตามมาตรฐานของกรมปศุสัตว์

อนึ่ง สำหรับคนที่มีหนี้นอกระบบที่เกิดจากการประกอบอาชีพ หรือหนี้จากการอุปโภคบริโภค เฉพาะผู้ที่ขึ้นทะเบียนคนจนไว้ ธนาคารได้พัฒนา**สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน** ขึ้น เพื่อช่วยบรรเทาภาระการผ่อนชำระหนี้นอกระบบที่ต้องเสียดอกเบี้ยสูง มาเป็นหนี้ในระบบของธนาคารที่ต้องเสียดอกเบี้ยต่ำกว่า ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

และจากการที่ธนาคารออมสินเปิดให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนและสินเชื่อเพื่อธุรกิจห้องแถว เมื่อปี 2544 และปี 2545 ตามลำดับนั้น ปรากฏว่ามีลูกค้าให้ความสนใจอย่างมาก แต่สินเชื่อทั้ง 2 ประเภทนี้ลูกค้าจำเป็นต้องประกอบธุรกิจการค้ามาก่อนที่จะทำการขอกู้ ทำให้ลูกค้ากลุ่มที่คิดจะเริ่มต้นประกอบกิจการใหม่ไม่สามารถกู้เงินเพื่อไปเริ่มต้นทำกิจการได้ ดังนั้น เพื่อตอบสนองคนทุกกลุ่มให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ ธนาคารจึงได้พัฒนา **สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายใหม่** ขึ้น โดยกำหนดให้ผู้กู้ต้องผ่านการฝึกอาชีพจากหน่วยงานราชการ หรือเอกชนที่ได้รับการรับรอง หรือมีประสบการณ์พื้นฐานในการประกอบอาชีพที่ต้องการถือเป็นการมอบโอกาสให้ผู้ที่มีความตั้งใจจริงที่จะมีกิจการขนาดเล็กเป็นของตนเอง ซึ่งนับเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นประชาชนในระดับฐานรากให้มีรายได้ และมีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ทำการพัฒนาสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนอีกครั้ง โดยเปิดให้กู้เงินในกรณีที่ได้รับความเดือนร้อน และมีความจำเป็นต้องใช้เงินในยามฉุกเฉินเพื่อการดำรงชีพ ภายใต้ชื่อ **สินเชื่อแบบฉับพลัน** ซึ่งในกรณีที่ผู้กู้เป็นลูกค้าสินเชื่อประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคารที่มีประวัติการชำระหนี้ดี จะได้รับการยกเว้นไม่ต้องใช้หลักประกันเงินกู้

สำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไป ธนาคารได้ทำการปรับปรุงสินเชื่อเดิม และเปิดให้บริการสินเชื่อใหม่ให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคและค่าใช้จ่ายที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีพ เพื่อให้สามารถตอบสนองกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น โดยในส่วนของสินเชื่อเดิม ธนาคารได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของ **สินเชื่อสวัสดิการไทรทองเพื่อไปทำงานต่างประเทศ** และ **สินเชื่อสวัสดิการสำหรับข้าราชการตุลาการและข้าราชการอัยการ** อีกทั้งยังได้พิจารณาปรับวงเงินกู้ของ **สินเชื่อต้อนรับเปิดเทอม** เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และ **สินเชื่อ**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สวัสดิการ เพื่อเป็นการเสริมสภาพคล่องและบรรเทาความเดือนร้อนให้กับกลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการ

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เปิดให้บริการสินเชื่อใหม่อีกหลายประเภท ได้แก่ **สินเชื่อไทรทองเพื่อซื้อเครื่องปรับอากาศ** ทั้งนี้ด้วยปัจจุบันอุณหภูมิบนพื้นผิวโลกเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ซึ่งบรรดาประเทศที่อยู่ในเขตร้อน มีความต้องการใช้เครื่องปรับอากาศมากขึ้นทุกขณะ โดยเฉพาะประเทศไทย **สินเชื่อไทรทองเพื่อซื้อจักรยานยนต์** สินเชื่อนี้เป็นสินเชื่อเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้ากลุ่มข้าราชการให้มีเครื่องอำนวยประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพเบื้องต้น **สินเชื่อไทรทองเพื่อการท่องเที่ยว** และ **สินเชื่อไทรทองเพื่อสุขภาพสมบูรณ์** สินเชื่อ 2 ประเภทนี้สำหรับผู้ที่มีความต้องการใช้เงินเพื่อการท่องเที่ยวภายในประเทศ และผู้ที่ต้องการรักษาสุขภาพเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

พร้อมกันนี้ธนาคารได้พัฒนา **สินเชื่อไทรทองเพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพ** ขึ้น เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการศึกษาในหลักสูตรวิชาชีพ เฉพาะในสถาบันการศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการหรือหน่วยงานภาครัฐให้การรับรองเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้กับผู้ประกอบการ หรือผู้ประกอบวิชาชีพ ให้มีความรู้ความชำนาญเพิ่มขึ้นด้วย

ในปัจจุบันธนาคารออมสินได้แบ่งการให้บริการสินเชื่อเป็น 2 ประเภทหลัก คือ สินเชื่อตามนโยบายรัฐ และ สินเชื่อเคหะและบุคคล โดยแต่ละประเภทประกอบด้วยสินเชื่อต่าง ๆ ดังนี้

สินเชื่อตามนโยบายรัฐ ประกอบด้วย สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน สินเชื่อแบบฉับพลัน สินเชื่อธุรกิจห้องแถว สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายใหม่ สินเชื่อแปลงสินทรัพย์ให้เป็นทุน สินเชื่อสานฝันสู่อาชีพ สินเชื่อครู และสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท

สินเชื่อเคหะและบุคคล ประกอบด้วย สินเชื่อเคหะ สินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อไทรทองอเนกประสงค์ สินเชื่อเพื่อไปทำงานต่างประเทศ สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อชีวิตสุขสันต์ และสินเชื่อคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา (ธนาคารออมสิน, 2550: ออนไลน์)

4. การบริการทางการเงิน

หัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจอีกประการหนึ่งคือ การให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจ และยังเป็นแหล่งที่มาของรายได้ค่าธรรมเนียมของธนาคารอีกด้วย

สำหรับธุรกิจบัตรเดบิต ซึ่งเปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี 2545 นั้น ในเดือนสิงหาคม 2547 ธนาคารได้เปลี่ยนชื่อทางการตลาดบัตรเดบิตจาก **"บัตรออมสิน วีซ่า อิเลคตรอน"** เป็น **"บัตรออมสิน วีซ่าเดบิต"** เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท Visa International Service Association ซึ่งต้องการให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บัตรมากขึ้น โดยธนาคารออมสิน สามารถเปิดตัวบัตรออมสิน วีซ่าเดบิต รูปแบบใหม่นี้ได้เป็นธนาคารแรกและเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ฝากเงินสลากออมสิน ธนาคารได้เปิดให้บริการแจ้งผลการตรวจรางวัลทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) โดยให้ลูกค้าสามารถยื่นใบสมัครขอรับบริการได้ทุกสาขาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2547 และจะเริ่มให้บริการแจ้งผลการตรวจรางวัลทางโทรศัพท์ในเดือนมกราคม 2548 เป็นต้นไป

ทางด้านการให้บริการรับชำระค่าสินค้า และบริการผ่านเคาท์เตอร์ธนาคารในระบบ Payment Online ซึ่งได้เปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี 2546 นั้น ในปัจจุบัน มีหน่วยงานพันธมิตรโดยแบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบด้วย เอไอเอส และ จีเอสเอ็ม

กลุ่มบัตรเครดิต ประกอบด้วย ธนาคารเอชเอสบีซีประเทศไทย ธนาคารไทยพาณิชย์

กลุ่มเช่าซื้อ/สินเชื่อ ประกอบด้วย บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด กลุ่มบริษัท ธนชาต จำกัด บริษัท อิออนธนสินทรัพย์ จำกัด บริษัท อีซี่บาย จำกัด และบริษัท วิเคชเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

กลุ่มประกันภัย/ประกันชีวิต ประกอบด้วย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด บริษัท มิตรแท้ประกันภัย จำกัด บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด และ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด

กลุ่มอื่น ๆ ประกอบด้วย บริษัท จัดเก็บลิขสิทธิ์ไทย จำกัด บลจ. เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กองทุนพัฒนาชน ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมและสำนักงานอุตฯในครอบครัว และหัตถกรรม

รวมทั้งได้จัดซื้อและติดตั้งเครื่องอ่านรหัส เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

5. การพัฒนาองค์กร

ด้านบุคลากร

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญด้านบุคลากร มีนโยบายสำคัญในการมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมาโดยตลอด ในช่วงปี 2547 ธนาคารได้ขยายโอกาสแก่บุคลากรในการเปิดรับองค์ความรู้และวิทยาการสมัยใหม่จากต่างประเทศมากยิ่งขึ้น ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ

โดยผู้บริหารธนาคารได้รับการสนับสนุนให้เข้าศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้และมุมมองใหม่ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบและส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยได้กำหนดทุนการศึกษาระดับปริญญาโท ณ สถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงในต่างประเทศให้แก่พนักงานขึ้นเป็นครั้งแรก นอกเหนือจากที่ได้สนับสนุนทุนการศึกษาระดับปริญญาโทในประเทศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลธนาคารได้พัฒนากระบวนการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสร้างวัฒนธรรมการมุ่งเน้นผลงาน (Result Oriented Culture) โดยได้วางรากฐานสำคัญหลายประการ ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานไปสู่กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) การจัดทำแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคลระยะ 5 ปี (ระหว่างปี พ.ศ. 2548 – พ.ศ. 2552) การเตรียมการบริหารอัตรากำลังตามหลักการ Competency – Based Management การดำเนินการ Fast Track และ Super Track เพื่อให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งแก่พนักงานที่มีศักยภาพสูง

นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีทางเลือกที่ดีในการเกษียณอายุงานก่อนกำหนด (Early Retirement) โดยให้ได้รับผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจ การเปิดรับสมัครบุคคลภายนอกที่มีความรู้ความสามารถสูง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงระดับปฏิบัติการ ซึ่งปรากฏว่ามีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมงานกับธนาคารกว่า 30,000 คน นอกจากนี้ ได้ปรับปรุงระบบงานข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการพิจาณาตัดสินใจทางการบริหารด้วย

เป็นที่ทราบกันดีว่าธนาคารได้ดำเนินการจัดทำแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคลขึ้นสำหรับปี 2548-2552 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ และเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันกับสถาบันการเงินต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หนึ่งในกิจกรรมที่ได้ระบุไว้ในแผนระยะเร่งด่วนของธนาคารช่วงปี พ.ศ. 2548 คือการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และการกำหนดสมรรถนะของงาน (Functional Competency) เพื่อช่วยระบุสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีในแต่ละตำแหน่ง อันจะนำไปสู่การใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับหน้าที่งาน และกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านการบริหารงาน

กว่า 9 ทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารออมสินมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการทางการเงินให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการปฏิบัติภารกิจสนองนโยบายรัฐบาล การเป็นธนาคารเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) เพื่อส่งเสริมให้การบริหารัดการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันการเงิน

ตลอดปี 2547 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว โดยมีการถ่ายทอดนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน และกิจกรรมสำคัญจากผู้บริหารระดับสูงสู่พนักงานทุกระดับ เป็นประจำทุกสัปดาห์ผ่าน **"สารจาก อธส."** ซึ่งเป็นมิติใหม่ของการสื่อสารภายในองค์กร

นอกจากนั้น ธนาคารยังได้ให้สถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง ทำการศึกษาแนวทางในการปรับโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของธนาคารตามมาตรฐานสากล สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้ในระยะยาว รวมทั้งกำหนดรูปแบบทางเลือกในการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อให้ธนาคารดำเนินภารกิจทั้งในเชิงธุรกิจและเชิงสังคมที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพในภาวการณ์แข่งขันเสรีอีกด้วย ซึ่งจากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารทำการปรับโครงสร้างองค์กรถึง 2 ครั้ง คือ ในวันที่ 31 มีนาคม 2547 และวันที่ 1 ตุลาคม 2547

ทางด้านการปรับโครงสร้างธุรกิจ ธนาคารได้นำเสนอขอแก้ไขกฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารของธนาคารออมสิน เพื่อให้ธนาคารมีความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจและสามารถขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เช่น การให้บริการบัตรเครดิต การออกหนังสือค้ำประกันและการอาวัล การประกอบธุรกิจซื้อขายล่วงหน้าเป็นต้น ซึ่งจากการขอแก้ไขกฎกระทรวงครั้งนั้น ทำให้ธนาคารสามารถประกอบธุรกิจได้อย่างครบวงจรเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป

6. ด้านเทคโนโลยี

การที่จะบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพรองรับธุรกิจของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งมีระบบข้อมูลที่รวดเร็วถูกต้องเพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

ในปี 2547 ธนาคารออมสินได้มีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าโดยติดตั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการแก่สาขาเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ได้แก่ **การติดตั้งเครื่องรับฝากเงินนอกสถานที่** เพื่อใช้ออกบริการรับฝากเงินนอกสถานที่กับสมาชิกธนาคารประชาชน และลูกค้าทั่วไป ช่วยให้เกิดความสะดวกแก่สาขาและลูกค้าอีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับธนาคารในการเป็นธนาคารที่ทันสมัยอีกด้วย

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้ให้ความสำคัญกับระบบบริการลูกค้าในธุรกิจหลักของธนาคาร (Core Banking) ซึ่งเป็นระบบที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการให้บริการของธนาคาร ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะการทำงานที่เชื่อมโยงกัน เช่น สามารถหักบัญชีจากระบบเงินฝากมาชำระหนี้ในระบบงานสินเชื่อได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

นอกจากนี้ การจัดเก็บข้อมูลจะยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ซึ่งระบบงานจะความแม่นยำโปร่งใส และตรวจสอบได้ รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินใหม่ๆ ในอนาคตเนื่องจากระบบ Core Banking มีเครื่องมือ (Tools) และเกณฑ์วัด (Module) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางการเงินไว้เรียบร้อยแล้ว โดยธนาคารจะเริ่มใช้ระบบ Core Banking ในปี 2550 เป็นต้นไป

ยิ่งไปกว่านั้น ธนาคารยังได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารและจัดการรูปแบบใหม่ (GSB New Look) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทุกระดับรวมทั้งสามารถชักนำให้เพื่อนร่วมงานในสำนักงานของตนเองและส่วนงานอื่นๆ เกิดความสนใจในการใช้ IT มากยิ่งขึ้นด้วย

7. ด้านช่องทางการให้บริการ

ทางด้านการให้บริการแบบ Self-service เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการนั้น ธนาคารได้ติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ไปแล้วทั้งสิ้นจำนวน 496 เครื่องแบ่งเป็นในเขตกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 181 เครื่อง และในส่วนภูมิภาค 315 เครื่อง และได้ดำเนินการจัดซื้อเพิ่มอีก 200 เครื่อง คาดว่าจะสามารถดำเนินการติดตั้งได้แล้วเสร็จภายในปี 2548 นอกจากนี้ยังเปิดให้บริการด้วยเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (CDM) เครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ (Update Passbook) เครื่องสอบถามข้อมูล (KIOSK) และการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Telephone Banking) ด้วย

สำหรับก้าวต่อไปในการเพิ่มช่องทางการให้บริการนั้น ธนาคารมีแนวคิดในการให้บริการโดยรถบริการเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ซึ่งได้มีการจัดทำรถต้นแบบและทดลองเปิดให้บริการเฉพาะกิจแล้ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

หมายเลขแบบสอบถาม .....

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ธนาคารออมสิน สาขา .....

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาต่าง ๆ ในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตรงตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการศึกษา ข้อมูลที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นางยุพาภรณ์ พีรภูติ

****

รายละเอียดแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วนกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทั้ง 3 ส่วน ดังนี้

   ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าธนาคาร

   ส่วนที่ 2 การรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขต บางแค กรุงเทพมหานคร

   ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน

2. คำว่า “พนักงาน” ในที่นี้หมายถึง พนักงานของสาขาธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร
3. คำว่า “ลูกค้าธนาคาร” ในที่นี้หมายถึง ลูกค้าธนาคารออมสินที่มาใช้บริการของธนาคาร
4. คำว่า “ธนาคาร” ในที่นี้หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตบางแค

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1
ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าธนาคาร

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
   ❒ 1 ชาย ❒ 2 หญิง
2. ปัจจุบันท่านมีอายุ
   ❒ 1 ต่ำกว่า 16 ปี ❒ 2 16 - 25 ปี ❒ 3 26 - 35 ปี
   ❒ 4 36 - 45 ปี ❒ 5 46 - 55 ปี ❒ 6 56 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
   ❒ 1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ❒ 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/อาชีวศึกษา/ปวช.
   ❒ 3 อนุปริญญา/ปวส ❒ 4 ปริญญาตรีขึ้นไป
   ❒ 5 อื่นๆ (ระบุ) .....
4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ
   ❒ 1 นักเรียน/นักศึกษา ❒ 2 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ❒ 3 พนักงานบริษัท/ห้างร้าน
   ❒ 4 กิจการส่วนตัว/ค้าขาย ❒ 5 รับจ้างอิสระ ❒ 6 คนงาน/ลูกจ้าง
   ❒ 7 เกษตรกร ❒ 8 พ่อบ้าน/แม่บ้าน ❒ 9 อื่นๆ (ระบุ) .....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
   ❒ 1 ไม่เกิน 5,000 บาท ❒ 2 5,001 – 15,000 บาท ❒ 3 15,001 – 25,000 บาท
   ❒ 4 25,001 – 35,000 บาท ❒ 5 35,001 – 45,000 บาท ❒ 6 45,001 บาท ขึ้นไป
6. ท่านใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ❒ 1 บางแค ❒ 2 ตลาดพลู ❒ 3 ท่าพระ
   ❒ 4 จรัลสนิทวงศ์ ❒ 5 วัดไทร ❒ 6 บางพลัด
   ❒ 7 ตลิ่งชัน ❒ 8 หมู่บ้านเศรษฐกิจ
7. ท่านใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาใดบ่อยที่สุด
   ❒ 1 บางแค ❒ 2 ตลาดพลู ❒ 3 ท่าพระ
   ❒ 4 จรัลสนิทวงศ์ ❒ 5 วัดไทร ❒ 6 บางพลัด
   ❒ 7 ตลิ่งชัน ❒ 8 หมู่บ้านเศรษฐกิจ
8. ท่านใช้บริการบัญชีเงินฝากของธนาคารออมสินรวมทั้งหมดกี่บัญชี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

❒ 1 1 บัญชี ❒ 2 2 บัญชี ❒ 3 3 บัญชี

❒ 4 4 บัญชี ❒ 5 5 บัญชี ❒ 6 มากกว่า 5 บัญชี

9. ท่านใช้บริการบัญชีเงินฝากของธนาคารออมสินประเภทใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

❒ 1 กระแสรายวัน ❒ 2 เผื่อเรียก ❒ 3 เผื่อเรียกพิเศษ

❒ 4 ฝากประจำรายเดือน ❒ 5 ฝากประจำ 3 เดือน ❒ 6 ฝากประจำ 6 เดือน

❒ 7 ฝากประจำ 12 เดือน ❒ 8 สลากออมสินพิเศษ ❒ 9 สลากออมสินพิเศษรุ่นธนโชค

❒ 10 สงเคราะห์ชีวิต ❒ 11 อื่นๆ (ระบุ) .....

10. ท่านใช้บริการบัญชีเงินฝากของธนาคารออมสินมานานเท่าใด

❒ 1 ต่ำกว่า 1 ปี ❒ 2 1 – 2 ปี ❒ 3 3 – 5 ปี

❒ 4 6 – 10 ปี ❒ 5 11 – 15 ปี ❒ 6 16 ปี ขึ้นไป

11. เหตุผลที่เลือกใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❒ 1 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ❒ 2 มีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน

❒ 3 ความสะดวกในการเดินทาง ❒ 4 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่า

❒ 5 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่า ❒ 6 ความมั่นคงของธนาคาร

❒ 7 ความรวดเร็วในการให้บริการ ❒ 8 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร

❒ 9 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ❒ 10 จำนวนสาขามากครอบคลุมทุกพื้นที่

❒ 11 ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่ำกว่า ❒ 13 เป็นธนาคารที่รัฐบาลรับประกัน

❒ 14 อื่น ๆ ระบุ.....

12. ท่านคิดว่าธนาคารออมสินมีความเหนือกว่าธนาคารอื่น ๆ ในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❒ 1 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ❒ 2 มีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน

❒ 3 ความสะดวกในการเดินทาง ❒ 4 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่า

❒ 5 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่า ❒ 6 ความมั่นคงของธนาคาร

❒ 7 ความรวดเร็วในการให้บริการ ❒ 8 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร

❒ 9 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ❒ 10 จำนวนสาขามากครอบคลุมทุกพื้นที่

❒ 11 ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่ำกว่า ❒ 13 เป็นธนาคารที่รัฐบาลรับประกัน

❒ 14 อื่น ๆ ระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2

การรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดพิจารณาการให้บริการของธนาคารออมสินต่อไปนี้แล้วระบุว่า ท่านสามารถรับรู้คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในระดับใด โดยทำเครื่องหมายลงในช่องด้านหลังของแต่ละรายการที่ตรงกับช่องที่ท่านต้องการ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ความสะดวกในการให้บริการ					
1.1 มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจนอย่างครบถ้วน					
1.2 มีการเตรียมใบรายการต่างๆ และปากกาไว้อย่างเพียงพอ					
1.3 มีการนำอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ					
1.4 สามารถใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ได้โดยสะดวก					
1.5 มีหน่วยบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ เช่น ในโรงเรียน ในตลาด					
2) การติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์					
2.1 พนักงานกล่าวเชิญชวน ทักทาย และขอบคุณลูกค้าอย่างจริงใจ					
2.2 แบบฟอร์มใบรายการต่างๆ มีความชัดเจนอ่านเข้าใจได้ง่าย					
2.3 พนักงานรับฟังปัญหาและคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ					
2.4 การติดต่อธนาคารทางโทรศัพท์ทำได้โดยสะดวกไม่รอ สายนาน					
2.5 ข้อมูลเว็บไซต์ทางอินเตอร์เน็ทมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ทันสมัย สามารถใช้บริการตรวจรางวัลสลากออมสินดูอัตราดอกเบี้ยได้					
3) ความรู้ความสามารถของบุคลากร					
3.1 พนักงานให้คำแนะนำอย่างมีหลักการและมีความชัดเจน					
3.2 พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือได้คล่องแคล่วว่องไว					
3.3 พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ทุกประเด็น					
3.4 พนักงานสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้จนเป็นที่พอใจ					
3.5 พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4) ความสุภาพเป็นมิตรของผู้ให้บริการ					
4.1 พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่					
4.2 พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อม ใช้วาจาสุภาพ มีมารยาท					
4.3 พนักงานสามารถเก็บกลั้นอารมณ์ไว้ได้ดีกับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก					
4.4 พนักงานปฏิเสธการบริการลูกค้าได้นุ่มนวล สุภาพ มีเหตุผล					
5) ความน่าเชื่อถือ					
5.1 พนักงานให้คำแนะนำ และบริการไม่ผิดพลาด					
5.2 พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง					
5.3 พนักงานให้บริการรวดเร็ว ฉับไว					
5.4 ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าจะได้รับประโยชน์สูงสุด					
5.5 ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย/ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ					
6) ความคงเส้นคงวาในการให้บริการ					
6.1 พนักงานให้บริการและปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง					
6.2 พนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง					
6.3 พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง					
7) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว					
7.1 พนักงานให้บริการรวดเร็ว					
7.2 พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด					
7.3 พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่นขณะปฏิบัติงาน					
8) ความปลอดภัย					
8.1 พนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลลูกค้า					
8.2 ธนาคารมีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ดี					
8.3 ธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง (เช่น พิมพ์ยอดฝาก-ถอนเงินในสมุดบัญชี, มีสลิปฝาก-ถอน ATM)					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9) ความเข้าใจลูกค้า					
9.1 พนักงานมีการสอบถามลูกค้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
9.2 พนักงานเอาใจใส่ในปัญหาของลูกค้าอย่างจริงจัง					
9.3 ธนาคารมีกล่องรับข้อคิดเห็นของลูกค้า เพื่อสำรวจความต้องการ ของลูกค้าซึ่งจะนำไปปรับปรุงด้านการบริการต่อไป					
10) สิ่งที่สามารถสัมผัสได้					
10.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้งาน					
10.2 ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้งาน					
10.3 บุคลิกภาพแบบมืออาชีพของผู้ให้บริการ					
10.4 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคาร

<u>คำชี้แจง</u> โปรดพิจารณาปัญหาการให้บริการของธนาคารออมสินต่อไปนี้แล้วระบุว่า ท่านสามารถรับรู้ปัญหาการใช้บริการของธนาคารออมสินในระดับใด โดยทำเครื่องหมายลงในช่องด้านหลังของแต่ละรายการที่ตรงกับช่องที่ท่านต้องการ

ปัญหาการใช้บริการธนาคารออมสิน	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ผลิตภัณฑ์หรือบริการ(Product)					
1 รูปแบบการให้บริการทางด้านเงินฝาก					
2 รูปแบบการให้บริการทางด้านสินเชื่อ					
3 รูปแบบการให้บริการทางด้านสงเคราะห์ชีวิต(ประกันชีวิต)					
2) ราคา(Price)					
1.อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก					
2.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
3.ค่าธรรมเนียมการให้บริการ					
3) การจัดจำหน่าย(Place)					
1.จำนวนสาขาที่ให้บริการ					
2.ความสะดวก และปลอดภัยของที่จอดรถ					
3. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร					
4.ทำเลที่ตั้งของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ					
5.ความเพียงพอจำนวนเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ					
4)การส่งเสริมการตลาด(Promotion)					
1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ					
2.การส่งเสริมการขาย หลังการใช้บริการ เช่น หลังเปิดบัญชีใหม่					
3.การให้พนักงานออกไปแนะนำลูกค้า หรือประชาสัมพันธ์					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาการใช้บริการธนาคารออมสิน	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5) บุคลากร(People)					
1.ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานธนาคาร					
2.บุคลิกภาพของพนักงาน					
3.ทักษะและความแม่นยำในการใหบริการ					
4.ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
5.ความรู้ ความเข้าใจ ในบริการต่าง ๆ ของธนาคารของพนักงาน					
6) กระบวนการให้บริการ(Process)					
1.ความซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ					
2.ความถูกต้อง ครบถ้วน ของการให้บริการ					
3.ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ					
7) องค์ประกอบทางกายภาพ(Physical Evidence)					
1.ความเรียบร้อย ความสะอาดสภาพแวดล้อมภายนอกธนาคาร					
2.เครื่องแบบการแต่งกายพนักงาน เฟอร์นิเจอร์ ความเรียบร้อยภายในธนาคาร					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงบริการของธนาคาร

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ค
การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	ACCESS01	1.1 มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจนอย
2.	ACCESS02	1.2 มีการเตรียมใบรายการต่างๆ และปากกาไว้
3.	ACCESS03	1.3 มีการนำอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมา
4.	ACCESS04	1.4 สามารถใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ
5.	ACCESS05	1.5 มีหน่วยบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ เช
6.	COMMUN01	2.1 พนักงานกล่าวเชิญชวน ทักทาย และขอบคุณ
7.	COMMUN02	2.2 แบบฟอร์มใบรายการต่างๆ มีความชัดเจนอ่
8.	COMMUN03	2.3 พนักงานรับฟังปัญหาและคำติชมของลูกค้า
9.	COMMUN04	2.4 การติดต่อธนาคารทางโทรศัพท์ทำได้โดยสะ
10.	COMMUN05	2.5 ข้อมูลเว็บไซต์ทางอินเตอร์เน็ทมีความส
11.	COMPET01	3.1 พนักงานให้คำแนะนำอย่างมีหลักการและมี
12.	COMPET02	3.2 พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือได้
13.	COMPET03	3.3 พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้
14.	COMPET04	3.4 พนักงานสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้จนเ
15.	COMPET05	3.5 พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ
16.	COURTE01	4.1 พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที
17.	COURTE02	4.2 พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อม ใช้
18.	COURTE03	4.3 พนักงานสามารถเก็บกลั้นอารมณ์ไว้ได้ดี
19.	COURTE04	4.4 พนักงานปฏิเสธการบริการลูกค้าได้นุ่มน
20.	CREDIB01	5.1 พนักงานให้คำแนะนำ และบริการไม่ผิดพลาf
21.	CREDIB02	5.2 พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชา
22.	CREDIB03	5.3 พนักงานให้บริการรวดเร็ว ฉับไว
23.	CREDIB04	5.4 ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

24.	CREDIB05	5.5 ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย/ค่าภาษีที่เก
25.	RELIAB01	6.1 พนักงานให้บริการและปฏิบัติงานถูกต้อง
26.	RELIAB02	6.2 พนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็ม
27.	RELIAB03	6.3 พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหล
28.	RESPON01	7.1 พนักงานให้บริการรวดเร็ว
29.	RESPON02	7.2 พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทัน
30.	RESPON03	7.3 พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่นขณะปฏิบัติงาน
31.	SECURI01	8.1 พนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลลูกค้า
32.	SECURI02	8.2 ธนาคารมีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูล
33.	SECURI03	8.3 ธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจน
34.	UNDERS01	9.1 พนักงานมีการสอบถามลูกค้าเพื่อให้เกิด
35.	UNDERS02	9.2 พนักงานเอาใจใส่ในปัญหาของลูกค้าอย่าง
36.	UNDERS03	9.3 ธนาคารมีกล่องรับข้อคิดเห็นของลูกค้า
37.	TANGIB01	10.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้งาน
38.	TANGIB02	10.2 ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้งาน
39.	TANGIB03	10.3 บุคลิกภาพแบบมืออาชีพของผู้ให้บริการ
40.	TANGIB04	10.4 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ACCESS01	3.7625	.7632	400.0
2.	ACCESS02	3.7050	.7966	400.0
3.	ACCESS03	3.5075	.8613	400.0
4.	ACCESS04	3.4375	.9372	400.0
5.	ACCESS05	3.4250	.9652	400.0
6.	COMMUN01	3.7800	.8535	400.0
7.	COMMUN02	3.8125	.7930	400.0
8.	COMMUN03	3.7700	.7639	400.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

9.	COMMUN04	3.6275	.8370	400.0
10.	COMMUN05	3.6450	.8371	400.0
11.	COMPET01	3.8075	.7950	400.0
12.	COMPET02	3.7750	.8037	400.0
13.	COMPET03	3.8075	.7694	400.0
14.	COMPET04	3.7600	.7306	400.0
15.	COMPET05	3.8050	.7960	400.0
16.	COURTE01	3.8725	.7229	400.0
17.	COURTE02	3.8525	.7728	400.0
18.	COURTE03	3.7500	.7804	400.0
19.	COURTE04	3.7325	.7858	400.0
20.	CREDIB01	3.7500	.7168	400.0
21.	CREDIB02	3.7625	.7467	400.0
22.	CREDIB03	3.7250	.8433	400.0
23.	CREDIB04	3.7900	.7664	400.0
24.	CREDIB05	3.8150	.7295	400.0
25.	RELIAB01	3.7850	.7584	400.0
26.	RELIAB02	3.8375	.7665	400.0
27.	RELIAB03	3.8950	.7552	400.0
28.	RESPON01	3.7825	.8166	400.0
29.	RESPON02	3.8125	.7867	400.0
30.	RESPON03	3.7975	.7893	400.0
31.	SECURI01	3.9600	.7415	400.0
32.	SECURI02	3.9450	.7303	400.0
33.	SECURI03	3.9675	.7265	400.0
34.	UNDERS01	3.8250	.7719	400.0
35.	UNDERS02	3.7775	.7678	400.0
36.	UNDERS03	3.6625	.8064	400.0
37.	TANGIB01	3.6625	.8721	400.0
38.	TANGIB02	3.6750	.8811	400.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

39.	TANGIB03	3.7775	.8572	400.0
40.	TANGIB04	3.7275	.8632	400.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	150.3675	474.0626	21.7730	40

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 400.0 N of Items = 40

Alpha = .9705

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคาร

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

1.	PRODUC01	1 รูปแบบการให้บริการทางด้านเงินฝาก
2.	PRODUC02	2 รูปแบบการให้บริการทางด้านสินเชื่อ
3.	PRODUC03	3 รูปแบบการให้บริการทางด้านสงเคราะห์ชีวิ
4.	PRICE01	1.อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก
5.	PRICE02	2.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้
6.	PRICE03	3.ค่าธรรมเนียมการให้บริการ
7.	PLACE01	1.จำนวนสาขาที่ให้บริการ
8.	PLACE02	2.ความสะดวก และปลอดภัยของที่จอดรถ
9.	PLACE03	3. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร
10.	PLACE04	4.ทำเลที่ตั้งของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงิน
11.	PLACE05	5.ความเพียงพอจำนวนเครื่องบริการฝาก-ถอนเง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

12.	PROMOT01	1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการใหม
13.	PROMOT02	2.การส่งเสริมการขาย หลังการใช้บริการ เช่
14.	PROMOT03	3.การให้พนักงานออกไปแนะนำลูกค้า หรือประช
15.	PEOPLE01	1.ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานธนา
16.	PEOPLE02	2.บุคลิกภาพของพนักงาน
17.	PEOPLE03	3.ทักษะและความแม่นยำในการใหบริการ
18.	PEOPLE04	4.ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักง
19.	PEOPLE05	5.ความรู้ ความเข้าใจ ในบริการต่าง ๆ ของธ
20.	PROCES01	1.ความซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ
21.	PROCES02	2.ความถูกต้อง ครบถ้วน ของการให้บริการ
22.	PROCES03	3.ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ
23.	PHYSIC01	1.ความเรียบร้อย ความสะอาดสภาพแวดล้อมภายน
24.	PHYSIC02	2.เครื่องแบบการแต่งกายพนักงาน เฟอร์นิเจอ

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PRODUC01	3.2055	1.1131	399.0
2.	PRODUC02	3.1479	1.0939	399.0
3.	PRODUC03	3.0902	1.0713	399.0
4.	PRICE01	3.1579	1.0527	399.0
5.	PRICE02	3.1830	1.0341	399.0
6.	PRICE03	3.1253	1.0367	399.0
7.	PLACE01	3.2231	1.0903	399.0
8.	PLACE02	3.1604	1.0535	399.0
9.	PLACE03	3.1378	1.0435	399.0
10.	PLACE04	3.0927	1.0954	399.0
11.	PLACE05	3.1303	1.0858	399.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

12.	PROMOT01	3.2281	1.0300	399.0
13.	PROMOT02	3.1303	1.0189	399.0
14.	PROMOT03	3.1178	1.0532	399.0
15.	PEOPLE01	3.2306	1.1014	399.0
16.	PEOPLE02	3.1830	1.0978	399.0
17.	PEOPLE03	3.1504	1.1107	399.0
18.	PEOPLE04	3.1429	1.1263	399.0
19.	PEOPLE05	3.1303	1.1110	399.0
20.	PROCES01	3.1228	1.0309	399.0
21.	PROCES02	3.1554	1.1100	399.0
22.	PROCES03	3.1754	1.1024	399.0
23.	PHYSIC01	3.1178	1.1269	399.0
24.	PHYSIC02	3.0451	1.1399	399.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	75.5840	429.2586	20.7186	24

Reliability Coefficients

N of Cases = 399.0 N of Items = 24

Alpha = .9753

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นางยุพาภรณ์ พีรภูติ
วัน เดือน ปี เกิด	14 มิถุนายน 2501
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2530
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2524 ธนาคารออมสิน สาขาตลิ่งชัน ตำแหน่งปฏิบัติการ พ.ศ. 2543 ธนาคารออมสิน สาขาจรัญสนิทวงศ์ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา พ.ศ. 2544 ธนาคารออมสิน สาขาอาจสามารถ ตำแหน่งผู้จัดการสาขา พ.ศ. 2545 ธนาคารออมสิน สาขาบางกรวย ตำแหน่งผู้จัดการสาขา พ.ศ. 2546-2547 ธนาคารออมสิน สาขาตลิ่งชัน ตำแหน่งผู้จัดการสาขา พ.ศ. 2547-2551 ธนาคารออมสิน สาขาบางแค ตำแหน่งผู้จัดการสาขา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved