



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีเฟิสต์
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการ
ใช้บริการบีเฟิสต์ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือทุกท่านในการตอบคำถามในแบบสอบถามนี้ ซึ่งข้อมูล
ดังกล่าวจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านได้
ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นายปริญญา ศิริบรรจงกราน

ผู้วิจัย

คำชี้แจง โปรดตอบคำถาม โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความ
ในช่องว่างที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 15 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หม้าย

() อื่นๆ.....

4. การศึกษา

- () มัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนปลาย
 () อนุปริญญา/ปวช./ปวส. () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพ

- () นักเรียน/นักศึกษา () ธุรกิจส่วนตัว
 () รับราชการ () รัฐวิสาหกิจ
 () พนักงานบริษัทเอกชน () อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ, วิศวกร, แพทย์
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 30,000 บาท () 30,001 – 40,000 บาท
 () 40,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านได้ทราบบริการบัตรบีเฟสค์ของธนาคารกรุงเทพ จากแหล่งใด
(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () พนักงานธนาคารแนะนำ () ป้ายหน้าธนาคาร
 () เว็บไซต์ธนาคาร () ศึกษาด้วยตนเอง
 () เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ () แผ่นพับ / ใบปลิว
 () วิทยุ () หนังสือพิมพ์
 () นิตยสาร () ประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านใช้บัตรบีเฟสค์ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารใดบ้าง(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ธนาคารกรุงเทพ () ธนาคารไทยพาณิชย์
 () ธนาคารกสิกรไทย () ธนาคารกรุงไทย
 () ธนาคารกรุงศรีฯ () ธนาคารอื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านใช้บัตรบีเฟสค์เบิกเงินที่ตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยครั้งละเท่าไร

- () ต่ำกว่า 1,000 บาท () 1,000 – 5,000 บาท
 () 5,001 – 10,000 บาท () 10,001 – 25,000 บาท

10. ความถี่ที่ท่านใช้บัตรบีเฟสต์ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็ม

- () ทุกวัน () วันเว้นวัน
 () สัปดาห์ละครั้ง () 2 สัปดาห์ต่อครั้ง
 () เดือนละครั้ง () ไม่แน่นอน
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านใช้บัตรบีเฟสต์ธนาคารกรุงเทพทำรายการใดบ้างที่ตู้เอทีเอ็ม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ถอนเงิน () โอนเงิน
 () ชำระค่าสินค้า/บริการ () เช็คสอยยอดเงินคงเหลือ
 () ชื้อ-ขายกองทุนเปิด () เปลี่ยนรหัสลับ
 () บริจาคเงิน () จัดเตรียมสมุดเช็ค
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บัตรบีเฟสต์ ของธนาคารกรุงเทพ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ
 () มีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ
 () มีเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพจำนวนมาก
 () พนักงานชักชวน
 () พนักงานให้บริการดี
 () สามารถถอนเงินสดได้สูงสุด 500,000 บาทต่อวัน
 () สะดวกทำรายการได้หลากหลาย เช่น ถอนเงิน, โอนเงิน เป็นต้น
 () มีร้านค้ารับบัตรจำนวนมาก
 () มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ
 () สามารถใช้ในต่างประเทศได้ทั่วโลก
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบิเฟิสต์ ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบิเฟิสต์		ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์ Product						
1.	สมัครทำบัตรบิเฟิสต์ สามารถรอรับบัตรได้เลย					
2.	รหัสลับ สามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง					
3.	สมัครทำบัตรบิเฟิสต์ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ					
4.	บัตรบิเฟิสต์ระบุชื่อเจ้าของ และสามารถลงรูปภาพได้					
5.	บัตรบิเฟิสต์สามารถเปลี่ยนรหัสลับได้ทุกขณะ					
6.	บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้					
7.	บัตรบิเฟิสต์สามารถถอนเงินได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง					
8.	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ					
9.	บัตรบิเฟิสต์สามารถนำไปใช้ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก					
10.	บัตรบิเฟิสต์สามารถชำระค่าสินค้า/บริการที่ตู้เอทีเอ็มได้					
11.	สามารถใช้บัตรบิเฟิสต์โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
12.	สามารถใช้บัตรบิเฟิสต์โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
13.	สามารถใช้บัตรบิเฟิสต์โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
14.	บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
15.	อื่น ๆ.....					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต		ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตร				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
2. ด้านราคา Price						
1.	ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรเครดิต 100 บาท					
2.	ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรเครดิต 200 บาท					
3.	ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเครดิตใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท					
4.	ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน					
5.	ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด					
6.	โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน					
7.	ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ					
8.	อื่น ๆ.....					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Place						
1.	มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ					
2.	มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน					
3.	ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
4.	จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ					
5.	ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ					
6.	สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ					
7.	จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการรับชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรเครดิต					
8.	เวลาทำการแต่ละสาขาของธนาคารกรุงเทพ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบีเฟิสต์		ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Place (ต่อ)						
9.	ข้อมูลการใช้บริการบีเฟิสต์สามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้					
10.	ข้อมูลการใช้บริการบีเฟิสต์สามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้					
11.	อื่น ๆ.....					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด Promotion						
1.	มีการโฆษณาบริการบีเฟิสต์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ					
2.	มีการประชาสัมพันธ์บริการบีเฟิสต์ โดยการร่วมงานมหกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินการธนาคาร ฯลฯ					
3.	การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบีเฟิสต์ในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ					
4.	การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อสมัครทำบีเฟิสต์ใหม่					
5.	การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ					
6.	การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ					
7.	อื่น ๆ.....					
5. ด้านบุคลากร People						
1.	พนักงานให้คำแนะนำการทำบีเฟิสต์และการใช้บริการ					
2.	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.	พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง					
4.	พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ					
5.	พนักงานจ่ายบีเฟิสต์ ให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบีทีเอส		ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
5. ด้านบุคลากร People (ต่อ)						
6.	พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีที่บัตรบีทีเอส มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
7.	พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค					
8.	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตรบีทีเอส					
9.	อื่น ๆ.....					
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Physical Evidence and Presentation						
1.	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ					
2.	ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ					
3.	บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ					
4.	ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถเพียงพอ					
5.	ความสะอาด/ความเพียงพอของห้องน้ำ					
6.	ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
7.	มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพสามารถมองเห็นได้ชัดเจน					
8.	ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ					
9.	ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ					
10.	แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ					
11.	เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
12.	ความชัดเจน/ความสะอาดของแป้นตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ					
13.	อื่น ๆ.....					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการปีเฟสต์		ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
7. ด้านกระบวนการ Process						
1.	ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟสต์					
2.	ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟสต์					
3.	ข้อมูลบนบัตรปีเฟสต์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร					
4.	ขั้นตอนในการทำบัตรปีเฟสต์ใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืมหาส					
5.	ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรปีเฟสต์สูญหาย					
6.	ขั้นตอนในการใช้บริการปีเฟสต์ในการซื้อสินค้าและบริการ					
7.	ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ					
8.	อื่น ๆ.....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่ใช้บัตรปีเฟสต์

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ		ระดับของปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ Product/Service						
1.	สมัครทำบัตรปีเฟสต์ใช้เวลานานกว่าจะได้รับบัตร					
2.	รหัสลับบัตรปีเฟสต์มีความยุ่งยากในการกำหนดด้วยตัวเอง					
3.	การสมัครทำบัตรปีเฟสต์ได้ทุกสาขามีความยุ่งยากด้านเอกสารหลักฐาน					
4.	การลงรูปภาพบนบัตรปีเฟสต์ใช้เวลานานกว่าจะได้รับบัตร					

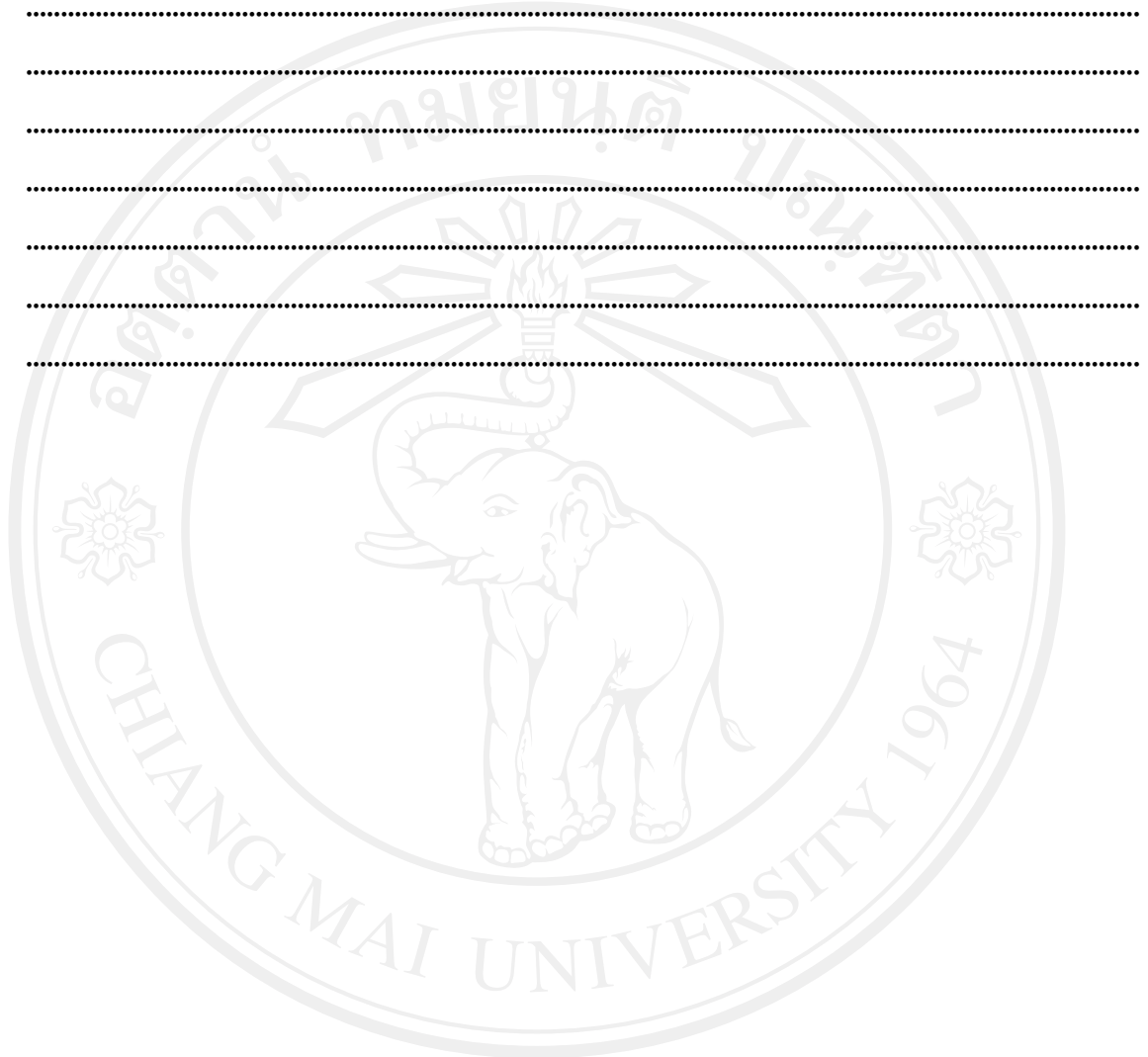
ปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ		ระดับของปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. ด้านผลิตภัณฑ์ Product (ต่อ)						
5.	บัตรเครดิตสามารถใช้ถอนเงินในต่างประเทศทั่วโลก เฉพาะตู้เอทีเอ็มที่มีเครื่องหมาย PLUS เท่านั้น					
6.	บัตรเครดิตมีข้อจำกัดในการชำระค่าสินค้า/บริการบางรายการ ไม่ครอบคลุมค่าสินค้า/บริการ ทั้งหมด					
7.	การใช้บัตรเครดิตโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีกับ ธนาคารกรุงเทพ ทำได้ไม่ตลอด 24 ชั่วโมง					
8.	การใช้บัตรเครดิตโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มธนาคาร กรุงเทพไปยังบัญชีของธนาคารอื่น สามารถโอนได้บาง ธนาคารเท่านั้น ไม่ครอบคลุมธนาคารทั้งหมด					
9.	การแจ้งอาชั้บัตรเครดิตสูญหาย ที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง					
10.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....					
2. ด้านราคา Price						
1.	เสียดำธรรมเนียมทุกครั้งในการออกบัตรเครดิตใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายหรือชำรุด					
2.	เสียดำธรรมเนียมทุกครั้งเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน					
3.	เสียดำธรรมเนียมทุกครั้งเมื่อ โอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคาร กรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด					
4.	ไม่สามารถโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันในบางช่วงเวลา					
5.	ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศไม่เท่ากัน					
6.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ		ระดับของปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Place						
1.	มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ แต่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่/อำเภอ					
2.	คู่มือที่เอ็มธนาคารกรุงเทพตั้งในแหล่งชุมชน แต่อยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม					
3.	เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพบางตู้ให้บริการไม่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
4.	จำนวนคู่มือที่เอ็มธนาคารกรุงเทพมีมากเฉพาะบางจุดเท่านั้น					
5.	สถานที่จอดรถเมื่อใช้บริการคู่มือที่เอ็มธนาคารกรุงเทพไม่มี/ไม่สะดวกในการจอด					
6.	เวลาทำการของแต่ละสาขานาการกรุงเทพไม่เหมือนกัน ทำให้การติดต่อไม่สะดวก					
7.	จำนวนร้านค้ารับบัตรเครดิตมีน้อย/หายาก					
8.	การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ที่ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง					
9.	การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการที่ Call Center ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง					
10.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด Promotion						
1.	การโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อฯ มีน้อย/ไม่น่าสนใจ					
2.	การประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต โดยการร่วมงานกิจกรรมต่างๆ มีน้อย/ไม่น่าสนใจ					
3.	ไม่ทราบการลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ					
4.	การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ไม่น่าสนใจ					

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ		ระดับของปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด Promotion (ต่อ)						
5.	การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่น่าพอใจ					
6.	การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่ทราบ					
7.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....					
5. ด้านบุคลากร People						
1.	พนักงานไม่ได้ให้คำแนะนำในการทำบัตรปีเฟสท์และการใช้บัตรปีเฟสท์					
2.	พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.	พนักงานมีทัศนคติไม่เป็นกันเอง					
4.	พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย ไม่น่าเชื่อถือ					
5.	พนักงานจ่ายบัตรปีเฟสท์ให้กับลูกค้าล่าช้าและไม่ได้แนะนำการใช้บัตรปีเฟสท์					
6.	พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีบัตรปีเฟสท์ มีปัญหาได้					
7.	พนักงานให้บริการไม่เสมอภาค					
8.	พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับบัตรปีเฟสท์					
9.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....					
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Physical Evidence and Presentation						
1.	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการไม่ทันสมัย					
2.	บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพไม่ดี, ร้อน					
3.	ที่จอดรถธนาคารกรุงเทพไม่เพียงพอ					
4.	ห้องนำธนาคารกรุงเทพไม่สะอาด/ไม่เพียงพอ					

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ		ระดับของปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพPhysical Evident and Presentation (ต่อ)						
5.	ที่นั่งรอรับบริการของธนาคารกรุงเทพมีไม่เพียงพอ					
6.	ป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพไม่มี/มองเห็นไม่ชัดเจน					
7.	ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ในบริเวณที่ไม่ปลอดภัย					
8.	บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพสกปรก ไม่มีถังขยะ					
9.	แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่เพียงพอ					
10.	เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพล้าสมัย					
11.	เป็นตัวเลขสกปรกและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่ชัดเจน					
12.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....					
7. ด้านกระบวนการให้บริการ Process						
1.	ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรบีเฟิสต์นาน					
2.	ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรบีเฟิสต์ยุ่งยาก					
3.	ข้อมูลบนบัตรบีเฟิสต์ไม่ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร					
4.	การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่างๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่น่าจูงใจ ถ้าซ้ำ ยุ่งยาก					
5.	ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรบีเฟิสต์สูญหายยุ่งยาก					
6.	ขั้นตอนในการใช้บัตรบีเฟิสต์ในการซื้อสินค้าและบริการยุ่งยาก					
7.	ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการล่าช้าและตอบไม่ตรงประเด็น					
8.	ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....					

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข หนังสือยินยอม

บันทึก MEMORANDUM

ภาคเหนือ
 วันที่ 15 ก.ย. 2551
 เลขที่ 1944

เรียน	ท่านผู้จัดการภาคเหนือ	วันที่	12 กันยายน 2551
To		Date	
จาก	ABM (Head) สาขาแม่ใจ 587	ที่	กน. ชม.จ. 169/2551
From		Ref.	ณนคสอ. กง. กง. กง. (มหาชน) สาขาแม่ใจ เชียงใหม่
เรื่อง	ขอหนังสือยินยอมเปิดเผยข้อมูลธนาคารฯ	ศ.ส.	จบศ. 569/51
Subject		CC	จบศ. 10/10/51 จบศ. 10/10

หน้า
ของ
หน้า
Page 1
of

ตามที่ กระทบ นายปริญญา ศิริบรรจงกราน ตำแหน่ง ABM Head สาขาแม่ใจ ได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 นั้น

ปัจจุบันกระผมอยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์(การค้นคว้าอิสระ) ซึ่งกระผมได้นำเสนอหัวข้อวิจัยเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” รายละเอียดตามแนบ และในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้รับอนุญาตในการศึกษาวิจัย และยินยอมเปิดเผยข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการใช้บัตรเครดิตเพื่อศึกษารายการเป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้นกระผมจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านฯ ให้โปรดพิจารณาออกหนังสืออนุญาตให้กระผมศึกษาวิจัยหัวข้อดังกล่าว ให้กับทางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และหากการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ กระผมจะได้นำเสนอให้กับท่านฯ เพื่อเป็นข้อมูลกับทางธนาคารฯต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้กระผมด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

๑) **เรื่องอนุมัติลงนาม**
 15/09/2551
 (นายปริญญา ศิริบรรจงกราน)

๒) **เรื่องอนุมัติลงนาม**
 15/09/2551
 (นางสาวศุภากร วงศ์วิเศษ)

๓) **เรื่องอนุมัติลงนาม**
 15/09/2551
 (นางสาวศุภากร วงศ์วิเศษ)

๔) **เรื่องอนุมัติลงนาม**
 15/09/2551
 (นางสาวศุภากร วงศ์วิเศษ)

๕) **เรื่องอนุมัติลงนาม**
 15/09/2551
 (นางสาวศุภากร วงศ์วิเศษ)

๖) **เรื่องอนุมัติลงนาม**
 15/09/2551
 (นางสาวศุภากร วงศ์วิเศษ)

๗) **เรื่องอนุมัติลงนาม**
 15/09/2551
 (นางสาวศุภากร วงศ์วิเศษ)

๘) **เรื่องอนุมัติลงนาม**
 15/09/2551
 (นางสาวศุภากร วงศ์วิเศษ)

๙) **เรื่องอนุมัติลงนาม**
 15/09/2551
 (นางสาวศุภากร วงศ์วิเศษ)

๑๐) **เรื่องอนุมัติลงนาม**
 15/09/2551
 (นางสาวศุภากร วงศ์วิเศษ)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายปริญญา ศิริบรรจงกราน
วัน เดือน ปีเกิด	24 ตุลาคม 2508
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาโรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2526 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารงาน บุคคล มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2531
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2532 พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขา เชียงใหม่ จังหวัดพะเยา พ.ศ.2537 หัวหน้าหน่วยสาระบัญชี ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา พ.ศ.2538 หัวหน้าหน่วยสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา พ.ศ.2540 สมุหบัญชี ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขา สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2544 สมุหบัญชี ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขา สันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2545 ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2548 วิชาการผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2549-ปัจจุบัน ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาแม่ใจ จังหวัดเชียงใหม่