



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้า
ธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่”

คำชี้แจง เอกสารชุดนี้เป็นแบบสอบถามประกอบรายงานการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะถูกนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น จึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านผู้ตอบแบบสอบถามจากทุก ๆ ท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอรุณภรณ์ ยอดคำ

โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2) อายุปี

3) สถานภาพการสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. มีภรรยา

() 4. หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่

4) ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา

() 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

() 4. อนุปริญญา / ปวส.

() 5. ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5) อาชีพ

() 1. นักเรียน/ นักศึกษา

() 2. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

() 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 5. รับราชการ

() 6. รับจ้างทั่วไป

() 7. เกษตรกร

-

6) รายได้เฉลี่ยของท่านเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

**ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้านาคาร
ออมสินในจังหวัดเชียงใหม่**

7) ท่านใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสิน ประเภทใด (ตอบได้
มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. กลุ่มฝากต้นรับความคุ้มครองนาน

() ออมสินสบายใจ

() ออมสินเงินได้รายเดือน

() ออมสินคู่ขวัญ

() ออมสินอุ่นใจ

() 2. กลุ่มรับโบนัส

() แบบร่มไพร

() 3. กลุ่มสะสมทรัพย์

() ประกันออมสิน 5/1

() แบบออมสินเพิ่มพูน 6/2

8) วงเงินสงเคราะห์จำนวนเท่าใด

() 1. 100,000 - 200,000 บาท

() 2. 200,001 – 300,000 บาท

() 3. 300,001 – 400,000 บาท

() 4. มากกว่า 400,000 บาท

9) ระยะเวลาของกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวเป็นเท่าใด

() 1. น้อยกว่า 5 ปี

() 2. 5-10 ปี

() 3. 15-20 ปี

() 4. มากกว่า 20 ปี -

10) อัตราส่งเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตต่อปีจำนวนเท่าใด

โปรดระบุบาท

11) บุคคลใดเป็นผู้แนะนำให้ท่านเลือกใช้บริการด้านเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ธนาคารออมสิน

- () 1. ตัวท่านเอง () 2. ครอบครัว
() 3. เพื่อน () 4. พนักงานธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์				
1. เงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์ชัดเจน				
2. เป็นรูปแบบเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่ตรงตามความต้องการ				
3. มีรูปแบบเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่หลากหลาย				
4. ระยะเวลาของกรมธรรม์				
5. การจ่ายผลประโยชน์ของกรมธรรม์				
6. กรมธรรม์ให้ความคุ้มครองทั่วถึง				
7. ผลตอบแทนที่ได้รับ				
ปัจจัยด้านราคา				
1. อัตราค่าเบี้ยมีความเหมาะสมกับเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต				
2. อัตราค่าเบี้ยคุ้มค่างับผลตอบแทนที่ได้รับ				
3. สามารถนำค่าเบี้ยไปลดหย่อนภาษีได้				
4. สามารถเลือกวงเงินตามความสามารถในการจ่ายได้				

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด				
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์				
2. มีของที่ระลึกหรือของแถม				
3. มีรายการส่งเสริมการขายใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง				
4. มีข้อมูลประชาสัมพันธ์ถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ				
5. มีการดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าตลอดอายุกรมธรรม์				
ปัจจัยด้านบุคลากร				
1. พนักงานมีความรอบรู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน				
2. พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส				
3. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
4. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ				
5. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว				
ปัจจัยด้านกระบวนการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน				
2. มีพนักงานให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก				
3. ธนาคารอนุมัติกรมธรรม์ได้รวดเร็ว				
4. มีระบบข้อมูลลูกค้าครบถ้วนและถูกต้อง				
5. การชำระค่าเบี้ยประกันสะดวก				

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้านาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ปัจจัยต่อไปนี้ ท่านได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้านาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับใด โปรดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 4 ลำดับ (1 คือ มาก , 2 คือ ปานกลาง, และ 3 คือน้อย)

ลำดับที่	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
	เงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์ชัดเจน
	เป็นรูปแบบเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่ตรงตามความต้องการ
	มีรูปแบบเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่หลากหลาย
	ระยะเวลาของกรมธรรม์
	การจ่ายผลประโยชน์ของกรมธรรม์
	กรมธรรม์ให้ความคุ้มครองทั่วถึง
	ผลตอบแทนที่ได้รับ
ลำดับที่	ปัจจัยด้านราคา
	อัตราค่าเบี้ยมีความเหมาะสมกับเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต
	อัตราค่าเบี้ยคุ้มค่างับผลตอบแทนที่ได้รับ
	สามารถนำค่าเบี้ยไปลดหย่อนภาษีได้
	สามารถเลือกวงเงินตามความสามารถในการจ่ายได้
ลำดับที่	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
	มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์
	มีของที่ระลึกหรือของแถม
	มีรายการส่งเสริมการขายใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง
	มีข้อมูลประชาสัมพันธ์ถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
	มีการดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าตลอดอายุกรมธรรม์

ลำดับที่	ปัจจัยด้านบุคลากร
	พนักงานมีความรอบรู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน
	พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส
	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ
	พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว
ลำดับที่	ปัจจัยด้านกระบวนการ
	ขั้นตอนการให้บริการสะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน
	มีพนักงานให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก
	ธนาคารอนุมัติกรมธรรม์ได้รวดเร็ว
	มีระบบข้อมูลลูกค้าครบถ้วนและถูกต้อง
	การชำระค่าเบี้ยประกันสะดวก

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ
ลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวอรุณภรณ์ ยอคำ
วัน เดือน ปี เกิด	18 มกราคม 2530
ประวัติการศึกษา	ปี 2550 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์ทำงาน	มิถุนายน 2551- มีนาคม 2552 ธนาคารทหารไทย จำกัดมหาชน สาขาเชียงใหม่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เมษายน 2552- กันยายน 2553 ธนาคารทหารไทย จำกัดมหาชน สาขาประตูช้างเผือก ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ตุลาคม 2553 – มกราคม 2554 ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ กุมภาพันธ์ 2554 – ปัจจุบัน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน