



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

ปัจจัยที่อิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน

ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ปัจจัยที่อิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด หรือสถาบันใดเพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

**ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม**

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องที่ว่างไว้

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. สถานภาพสมรส

( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน ( ) 3. หย่า/หม้าย

3. อายุ ( ) 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ( ) 2. 31 – 40 ปี

( ) 3. 41 – 50 ปี ( ) 4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

## 4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี ( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการเกษียณ  
 ( ) 3. พนักงานบริษัท/ห้างร้าน ( ) 4. วิชาชีพอิสระ  
 ( ) 5. กิจการส่วนตัว/ค้าขาย ( ) 6. รับจ้างอิสระ/คนงาน/ลูกจ้าง  
 ( ) 7. เกษตรกรรม ( ) 8. พ่อบ้าน/แม่บ้าน  
 ( ) 9. อื่น ๆ ระบุ.....

## 6. รายได้รวมเฉลี่ยของครอบครัวท่าน โดยเฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 – 20,000 บาท  
 ( ) 3. 20,001 – 30,000 บาท ( ) 4. 30,001 – 40,000 บาท  
 ( ) 5. 40,001 – 50,000 บาท ( ) 6. 50,001 – 60,000 บาท  
 ( ) 7. 60,001 บาทขึ้นไป

## 7. ท่านออมเงินคิดเป็นจำนวนเฉลี่ยเท่าไร ในระยะเวลา 1 ปี

- ( ) 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,00บาท ( ) 2. 10,000 บาท - 50,000 บาท  
 ( ) 3. 50,001 บาท - 100,000บาท ( ) 4. 100,001บาท - 500,000บาท  
 ( ) 5. มากกว่า500,001บาท

## 8. ท่านมีการจัดสัดส่วนเงินออมต่อรายได้ในแต่ละเดือนอย่างไร

- ( ) 1. ไม่ได้กำหนดไว้แน่นอน ออมตามที่เหลือ  
 ( ) 2. เก็บออมไว้ประมาณ 1- 10% ของรายได้  
 ( ) 3. เก็บออมไว้ประมาณ 11 - 20% ของรายได้  
 ( ) 4. เก็บออมไว้ประมาณ 21 - 30% ของรายได้

9. ระยะเวลาในรูปแบบการออมที่ท่านเลือก

- ( ) 1. ระยะสั้น (ต่ำกว่า 1 ปี)                      ( ) 2. ระยะปานกลาง (1 – 5ปี)  
 ( ) 3. ระยะยาว ( 5 ปีขึ้นไป)

10. เหตุผลหลักในการออมเงินของท่าน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

- ( ) 1. เพื่อไว้ใช้รักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย  
 ( ) 2. เพื่อไว้ใช้ในยามเกษียณอายุ  
 ( ) 3. เพื่อแผนการลงทุนในอนาคต  
 ( ) 4. เพื่อการแผนการศึกษาของบุตร  
 ( ) 5. เพื่อการแผนการศึกษาของตนเอง  
 ( ) 6. เพื่อซื้อทรัพย์สินต่างๆ เช่น บ้าน ที่ดิน รถยนต์ เครื่องประดับ  
 ( ) 7. เพื่อการท่องเที่ยว

11. ท่านถือเงินออมในรูปแบบใดมากที่สุด

- ( ) 1. เงินสด                      ( ) 2. นำฝากกับสถาบันการเงิน  
 ( ) 3. ทองคำ                      ( ) 4. หลักทรัพย์                      ( ) 5. หุ้น

12. ท่านมีบัญชีเงินฝากที่ธนาคารออมสินประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เพื่อเรียก                      ( ) 2. ประจำ                      ( ) 3. สลากออมสิน  
 ( ) 4. ประกันชีวิต                      ( ) 5. อื่น ๆ ระบุ.....

13. ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน นานเท่าใด

- ( ) 1. ไม่เกิน 1 ปี                      ( ) 2. 1-2 ปี                      ( ) 3. 2-3ปี  
 ( ) 4. 3-4 ปี                      ( ) 5. 4-5 ปี                      ( ) 6. มากกว่า 5 ปี

14. ท่านเลือกซื้อสลากออมสินประเภทใด

- ( ) 1. 3 ปี                      ( ) 2. 5 ปี                      ( ) 3. ทั้ง 3 ปี และ 5 ปี

15. วัตถุประสงค์ที่ท่านซื้อสลากออมสินพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เพื่อการออมเงิน                      ( ) 2. เพื่อการเลี้ยงชีพ  
( ) 3. ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเงินฝากประเภทอื่นๆ  
( ) 4. เพื่อลดความเสี่ยง

16. มูลค่าสลากออมสินพิเศษที่ท่านซื้อโดยเฉลี่ยครั้งละเท่าใด

- ( ) 1. ไม่เกิน 1,000 บาท                      ( ) 2. 1,001 - 5,000 บาท  
( ) 3. 5,001 - 10,000 บาท                      ( ) 4. 10,001 - 20,000 บาท  
( ) 5. 20,001 - 50,000 บาท                      ( ) 6. 50,001 - 100,000 บาท  
( ) 7. 100,001-500,000 บาท                      ( ) 8. 500,001 ขึ้นไป

17. ส่วนใหญ่ท่านซื้อสลากออมสินพิเศษให้ใคร

- ( ) 1. ตนเอง                      ( ) 2. ให้บุคคลอื่น                      ( ) 3. อื่นๆระบุ.....

18. โอกาสใดที่ท่านซื้อสลากออมสินพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ซื้อเป็นปกติ / ซื้อประจำ                      ( ) 2. ซื้อเมื่อสะสมเงินได้มากพอ  
( ) 3. ซื้อเมื่อมีโอกาสพิเศษ / วันสำคัญ                      ( ) 4. อื่นๆ ระบุ .....

19. ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของท่าน

- ( ) 1. พนักงานธนาคารออมสิน                      ( ) 2. ครอบครัว  
( ) 3. เพื่อน                      ( ) 4. อื่น ๆ ระบุ.....

20. ท่านซื้อสลากออมสินพิเศษอย่างไร

( ) 1. ซื้อด้วยตนเอง

( ) 2. ซื้อผ่านอินเทอร์เน็ต

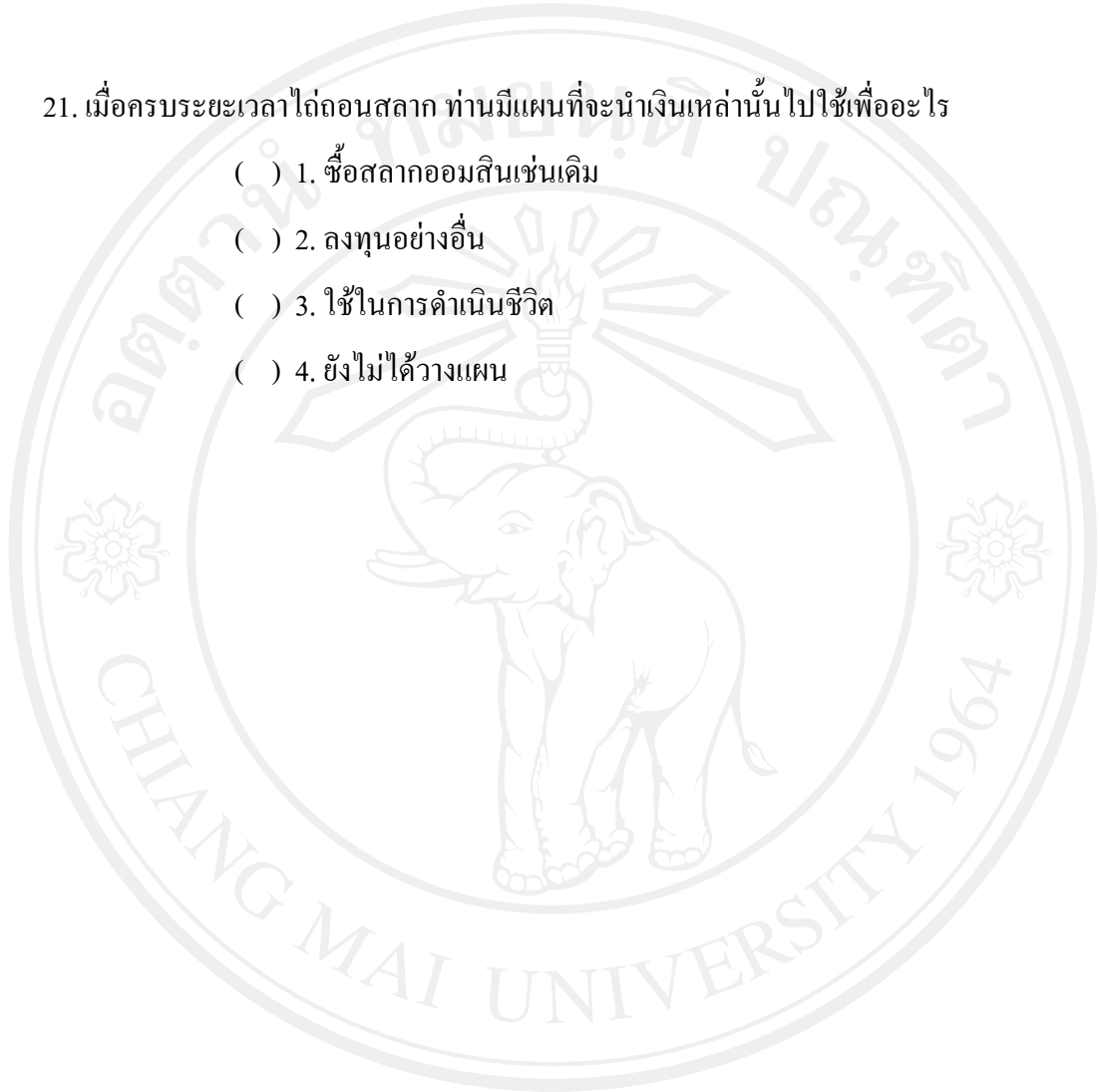
21. เมื่อครบระยะเวลาได้ถอนสลาก ท่านมีแผนที่จะนำเงินเหล่านั้นไปใช้เพื่ออะไร

( ) 1. ซื้อสลากออมสินเช่นเดิม

( ) 2. ลงทุนอย่างอื่น

( ) 3. ใช้ในการดำเนินชีวิต

( ) 4. ยังไม่ได้วางแผน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่อิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้านานาชาติ ออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของแต่ละข้อให้ตรงกับระดับความสำคัญของท่านเพียงช่องเดียวท่านให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆข้างล่างนี้ในระดับใด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.1 ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน					
1.2 ความน่าจะเป็นที่จะมีโอกาสถูกรางวัล					
1.3 ความสามารถค้ำประกันการกู้เงินได้					
1.4 ความสามารถไถ่ถอนคืนก่อนกำหนดได้ เป็นต้น					
<b>2. ด้านราคา</b>					
2.1 สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท และหน่วยละ 100 บาท					
2.2 ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดมีค่าเท่ากับ 2.75 บาทต่อหน่วย และ 10.50 บาทต่อหน่วย					
2.3 ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน					
2.4 ความเหมาะสมของจำนวนเงินที่ถูกรหัสในกรณีถอนสลากก่อนถึงอายุครบกำหนด เป็นต้น					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
3.1 สามารถซื้อสลากออมสินได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ					
3.2 การซื้อสลากออมสินพิเศษโดยผ่านระบบ Internet					
3.3 การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับรางวัลได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ					
3.4 การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ ได้ อาทิ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ เป็นต้น					
<b>4. ด้านส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ					
4.2 การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา วิทยุ อินเทอร์เน็ต					
4.3 การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน					
4.4 ออกบูธเพื่อแสดงผลดีภัณฑ์ของธนาคารออมสินและประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เป็นต้น					
<b>5. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
5.1 พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี					
5.2 ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการซื้อสลากออมสินพิเศษ					



ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.3 มีพนักงานให้บริการสอบถามด้านรางวัลสลากออมสิน					
5.4 เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น					
<b>6 ด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ</b>					
6.1 รูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ					
6.2 ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า					
6.3 ภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย					
6.4 มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย เป็นต้น					
<b>7. ด้านพนักงานผู้ให้บริการและ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ</b>					
7.1 จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอ					
7.2 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
7.3 พนักงานมีความรู้ความสามารถและ ความชำนาญ					
7.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
7.5 การให้บริการไม่เกิดข้อผิดพลาด					
7.6 ช่องทางการบริการมีหลากหลาย					
7.7 การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่ซื้อสลากออมสิน เป็นต้น					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางสาวพรคارا หลวงเจริญ

วัน เดือน ปี เกิด

19 กุมภาพันธ์ 2530

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนเชียงม่วนวิทยาคม

ปีการศึกษา 2549

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved