

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวของผู้ฝากเงิน : กรณีศึกษาเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือ
ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

อรุณทิพย์ ตันเครือ

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าช่องข้อความที่ท่านต้องการเลือก
ส่วนที่ I ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับการฝากเงิน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

1) เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2) อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 30 ปี
() 3. 31 - 40 ปี () 4. 41 - 50 ปี
() 5. 51 - 60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี

3) การศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา () 2. ประถมศึกษา
() 3. มัธยมศึกษาตอนต้น () 4. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช
() 5. อนุปริญญาหรือ ปวท,ปวส () 6. ปริญญาตรี
() 7. สูงกว่าปริญญาตรี () 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4) อาชีพ

- () 1. นักเรียนหรือนักศึกษา () 2. รับราชการ
() 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. พนักงานเอกชน
() 5. ธุรกิจส่วนตัว () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000 - 20,000 บาท
() 3. 20,001 - 30,000 บาท () 4. 30,001 - 40,000 บาท
() 5. 40,001 - 50,000 บาท () 6. มากกว่า 50,000 บาท

6) สถานภาพสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หย่าร้าง

1.2) ข้อมูลเกี่ยวกับการฝากเงิน

7) ปัจจุบันนอกจากเงินฝากระยะยาวแล้วท่านใช้บริการเงินฝากประเภทใดบ้างกับธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1)

- () 1. ออมทรัพย์ () 2. ประจํา
() 3. เดินสะพัด

8) ท่านใช้บริการเงินฝากระยะยาวประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เพื่อการศึกษา () 2. เพื่อการเกษียณ
() 3. เพิ่มทรัพย์ () 4. วิวาท์เปี่ยมสุข
() 5. ชีวิตเปี่ยมสุข

9) ท่านฝากเงินในบัญชีระยะยาวเดือนละเท่าไร

- () 1. 500 – 5,000 () 2. 5,500 – 10,000
() 3. 10,500 – 15,000 () 4. 15,000 – 20,000
() 5. 15,500 – 20,500

10) ท่านฝากเงินระยะยาวมานานเท่าไร (1 งวดหมายถึง 1 เดือน)

- () 1. 1 - 6 งวด () 2. 7 - 12 งวด
() 3. 13 - 18 งวด () 4. 19 - 24 งวด
() 5. 25 - 30 งวด () 6. 31 - 36 งวด
() 7. มากกว่า 36 งวด

ส่วนที่ II ปัจจัยที่มีผลการฝากเงินระยะยาวของผู้ฝากเงิน

2.1 ปัจจัยภายในทางสังคมและจิตวิทยา

11) บุคคลใดในครอบครัวท่านใช้บริการเงินฝากระยะยาว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] ไม่มี [] มีได้แก่

- () 1. พ่อ
() 2. แม่
() 3. พี่, น้อง
() 4. ญาติ
() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12) บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจฝากเงินระยะยาว

- () 1. ตัดสินใจด้วยตนเอง () 2. บุคคลในครอบครัว
- () 3. เพื่อนแนะนำ () 4. ตัดสินใจตามบุคคลที่มีชื่อเสียง
- () 5. จากการโฆษณา () 6. จากพนักงานธนาคาร
- () 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

13) ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวกับธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่	น้ำหนักความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มีผล
() 1. การฝากเงินระยะยาวตามผู้อื่น				
() 2. การฝากเงินระยะยาวเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของชีวิตและอนาคต				
() 3. การฝากเงินระยะยาวเพื่อการแต่งงาน				
() 4. การฝากเงินระยะยาวเพื่อการศึกษาของบุตร				
() 5. การฝากเงินระยะยาวเพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน				
() 6. การฝากเงินระยะยาวเพื่อซื้อบ้าน หรือ ต่อเติมซ่อมแซมบ้าน				
() 7. ฝากเงินเพื่อการประกันชีวิตที่แถมให้ฟรี				
() 8. ฝากเงินระยะยาวเพื่อเสริมฐานะตนเอง				
() 9. อื่น (โปรดระบุ).....				

2.2 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาว

ก. ปัจจัยทางการตลาด

14) ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวของท่าน ได้แก่	น้ำหนักความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มีผล
() 1. ประเภทของเงินฝากระยะยาว				
() 2. อัตราดอกเบี้ย				
() 3. สถานที่ตั้งของธนาคาร				
() 4. การส่งเสริมการขาย				
() 5. การนำเสนอเงินฝากโดยพนักงาน				
() 6. การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์				
() 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....				

15) การเงินฝากระยะยาวแต่ละประเภทท่านทราบสิ่งเหล่านี้หรือไม่และมีผลมากน้อยเพียงใดต่อการตัดสินใจ

ท่านทราบลักษณะพิเศษและเงื่อนไขต่อไปนี้หรือไม่	ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					
	ทราบ	ไม่ทราบ	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มีผล
1. เงินฝากระยะยาวประเภทการศึกษา						
1.1 อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.5 ต่อปี						
1.2 ระยะเวลาครบกำหนด 60 เดือนจึงจะถอนได้						
1.3 การเปิดบัญชีขั้นต่ำมูลค่า 500 บาท สูงสุดไม่เกิน 20,000 บาท						
1.4 ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร ภายในเดือนนั้นและฝากเป็นจำนวนเงินเท่า ๆ กันทุกเดือน						
1.5 สิทธิในการชิงทุนการศึกษาปีละ 2 ครั้ง ทุนละ 3,000 บาท ในเดือนเมษายน และตุลาคม						
1.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						

ท่านทราบลักษณะพิเศษและเงื่อนไขต่อไปนี้หรือไม่	ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					
	ทราบ	ไม่ทราบ	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มีผล
2. เงินฝากระยะยาวประเภทเพื่อการเกษียณ						
2.1 อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี						
2.2 การเปิดบัญชีขั้นต่ำมูลค่า 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท ช่วงเวลาครบกำหนด 36 - 60 งวด						
2.3 ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร ภายในเดือนนั้น และฝากเป็นจำนวนเงินเท่า ๆ กันทุกเดือน						
2.4 ถ้าฝากเงินเพื่อการเกษียณตั้งแต่ 36 งวดขึ้นไปสามารถใช้สิทธิ์ขอเงินโดยจ่ายดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าผู้ขอทั่วไป						
2.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						

ท่านทราบลักษณะพิเศษและเงื่อนไขต่อไปนี้หรือไม่			ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ			
	ทราบ	ไม่ทราบ	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มีผล
3. เงินฝากระยะยาวประเภทเพิ่มทรัพย์						
3.1 อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี						
3.2 ระยะเวลาครบกำหนด 24 เดือน						
3.3 จำนวนเงินขั้นต่ำในการฝาก 1,000 บาท แต่สูงสุดไม่เกิน 25,000 ต่อเดือน						
3.4 ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร ภายในเดือนนั้น และฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน						
3.5 อื่น (โปรดระบุ).....						

ท่านทราบลักษณะพิเศษและเงื่อนไขต่อไปนี้หรือไม่			ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ			
	ทราบ	ไม่ทราบ	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มีผล
4. เงินฝากวิวัฒน์เยี่ยมสุข						
4.1 อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.50 ต่อปี						
4.2 ระยะเวลาการนำฝากตั้งแต่ 24 งวด ถึง 36 งวด						
4.3 จำนวนเงินฝากในการเปิดบัญชีขั้นต่ำ 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท						
4.4 ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร ภายในเดือนนั้น ๆ และฝากเป็นจำนวนเงินเท่า ๆ กันทุกเดือน						
4.5 สิทธิในการรับดอกเบี้ยอัตราพิเศษในการขอสินเชื่อวิวัฒน์เยี่ยมสุข						
4.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						

ท่านทราบลักษณะพิเศษและเงื่อนไขต่อไปนี้หรือไม่	ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					
	ทราบ	ไม่ทราบ	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มีผล
5. เงินฝากระยะยาวประเภทเงินฝากชีวิตพิเศษ						
5.1 มีการนำฝากเงินทุก ๆ เดือน โดยเท่ากับเงินที่เปิดไว้แต่แรกตั้งแต่ 1,000 สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท						
5.2 อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน 0.5 ถ้าฝากตั้งแต่ 24-60 งวด						
5.3 อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน 0.75 ถ้าฝากตั้งแต่ 61-96 งวด						
5.4 ต้องกำหนดจำนวนปีที่ต้องการฝากอย่างชัดเจนตั้งแต่ 2-8 ปี (24 - 96 งวด)						
เลือกประเภทการรับผลตอบแทนก่อนการนำฝากงวดสุดท้าย คือ						
5.5 แบบบำนาญเป็นการทยอยรับเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือน แบบบำเหน็จ เป็นการรับเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยทั้งหมดเมื่อครบกำหนดการฝาก						
5.7 กำหนดอายุผู้ฝากเมื่อรวมกับจำนวนปีที่ฝากต้องไม่เกิน 65 ปี						
5.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						

16) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งที่ทำให้ท่านฝากเงินระยะยาวกับธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) จำกัด สาขาในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่	น้ำหนักความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่สำคัญ
() 1. สถานที่จอดรถสะดวก				
() 2. ทำเลที่ตั้งไปมาสะดวก				
() 3. ที่ทำการ ที่กว้างขวาง บรรยากาศเย็นสบาย มีมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการเหมาะสม				
() 4. อยู่ใกล้ที่ทำงาน				
() 5. อยู่ใกล้บ้าน				
() 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....				

17) ท่านทราบข้อมูลเงินฝากระยะยาวจากสื่อโฆษณาใด
(โปรดเรียงลำดับ จากมากไปน้อย 1 แทนมากที่สุด เพียง 3 ลำดับแรก)

- () 1. วิทยุ/โทรทัศน์
() 2. นิตยสาร/วารสาร
() 3. แผ่นปลิว/แผ่นพับ
() 4. ป้ายโฆษณา/ภัทเธอร์
() 5. พนักงานธนาคาร
() 6. เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ
() 7. ทราบจากการขายตรงทางจดหมาย
() 8. งานนิทรรศการ
() 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

18) การส่งเสริมการจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเปิดบัญชีเงินฝากระยะยาว	น้ำหนักความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มีผล
() 1. การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่				
() 2. การจับฉลากชิงโชคเมื่อเปิดบัญชีใหม่				
() 3. การมีร้านค้าร่วมโครงการในการให้ส่วนลดสำหรับ ถูกค่าเงินฝากระยะยาว				
() 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....				

ข. ปัจจัยอื่น ๆ ด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง และวัฒนธรรม

19) ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมืองเชียงใหม่	ความสำคัญของปัจจัย			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มีผล
1) เศรษฐกิจดีขึ้นจึงฝากเงินระยะยาว				
2) อุปกรณ์ภายในสำนักงานทันสมัยมีประสิทธิภาพใน การให้บริการที่รวดเร็ว				
3) มีบริการทางการเงินครบวงจร โดยเทคโนโลยีที่ ทันสมัย				
4) รัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ย เงินฝากระยะยาว				
5) วัฒนธรรมในการออมเพื่อเป็นหลักประกันในอนาคต				
6) ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือเนื่องจากเป็นธนาคาร แห่งแรกของประเทศไทย				
7) ภาพพจน์ของธนาคารดีและมีสำนักทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่				

ส่วนที่ III ปัญหาสำหรับการฝากเงินระยะยาวของผู้ฝากเงิน

20) ปัญหาสำหรับการให้บริการของพนักงาน

รายละเอียดของปัญหา	น้ำหนักของปัญหา			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มีปัญหา
() 1. การให้บริการล่าช้า				
() 2. พนักงานไม่สามารถตอบปัญหาหรือไขข้อข้องใจได้				
() 3. พนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่พอ				
() 4. พนักงานบริการตามคำสั่งเท่านั้น ขาดคุณค่าเพิ่ม				
() 5. พนักงานให้บริการผิดพลาดบ่อยจึงทำให้ขาดความไว้วางใจและเชื่อถือ				
() 6. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ในเวลาจำกัด				
() 7. พนักงานบริการมีความประมาทอาจเกิดความเสี่ยงกับลูกค้าได้				
() 8. พนักงานนำเสนอบริการใหม่ ๆ แต่ขาดความชัดเจนทำให้ไม่เข้าใจในลักษณะของบริการต่าง ๆ				
() 9. บางครั้งพนักงานไม่สนใจและจดจำลูกค้า				
() 10. พนักงานไม่สุภาพ				
() 11. พนักงานพูดจาไม่เรียบร้อย				
() 12. พนักงานไม่รักษาความลับของลูกค้า				
() 13. พนักงานไม่ช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือความสงสัย เช่น กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ				
() 14. อื่น (โปรดระบุ).....				

21) ปัญหาของการฝากเงินระยะยาว

ปัญหาของการฝากเงินระยะยาว	น้ำหนักของปัญหา			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มีปัญหา
()1. การจำกัดการฝากเพียง 1 ครั้งและต้องฝากจำนวนเงินเท่ากันทุกเดือน				
()2. ต้องแจ้งหมายเลขผู้เสียภาษีจึงจะได้รับการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝาก				
()3. บัญชีนิติบุคคลในรูปแบบเงินฝากระยะยาวไม่มีสิทธิได้รับการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ย				
()4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการเงินฝากระยะยาวของรัฐบาลยังไม่ชัดเจนและไม่น่าสนใจ				
()5. รัฐบาลให้สิทธิยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากเพียง 1 บัญชีต่อคนเท่านั้น				
()6. เงินฝากระยะยาวไม่มีความยืดหยุ่นในเรื่องของเวลาและจำนวนเงิน				
()7. ช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอยถึงแม้รัฐบาลจะพยายามสร้างฐานเงินออมใหม่ แต่ถูกข้าขาดกำลังการออม ถึงแม้จะรับรู้ว่าเป็นเงินฝากที่ดีก็ตาม				
()8 เป็นภาระผูกพันในการฝากเงินทุกเดือนจนกว่าจะครบระยะเวลา				
()9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....				

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวอรุณทิพย์ คัมเครือ

วัน เดือน ปี เกิด 8 พฤษภาคม 2513

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพะเยาพิทยาคม จังหวัดพะเยา เมื่อปี พ.ศ. 2530
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ (เกียรตินิยมอันดับ 1) เมื่อปี พ.ศ. 2533

ประสบการณ์ในการทำงาน ปี พ.ศ. 2535 - ปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขานนทามพ
ตำแหน่ง พนักงานชงกิจ 2