



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จังหวัดสมุทรสาคร) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ข้อมูลของท่านจะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม โดยไม่แจกแจงวิเคราะห์เป็นรายบุคคล พร้อมก็นำข้อมูลที่ได้อื่นไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการและเป็นแนวทางในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์สลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินต่อไป ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความที่ตรงกับความจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21 - 30 ปี
 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี
 5. 51 - 60 ปี 6. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. หม้าย 4. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4. อนุปริญญา/ปวส.
 5.ปริญญาตรี 6.ปริญญาโท
 7. อื่น ๆ ระบุ.....

5. อาชีพ

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

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

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

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ลงหน้าข้อที่เป็นคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว
 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ซื้อสลากออมสิน

7. วัตถุประสงค์ที่ท่านซื้อสลากออมสินพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อการออมเงิน 2. เพื่อการเสี่ยงโชค
 3. ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่า 4. เพื่อลดความเสี่ยง
 5. อื่นๆระบุ.....

8. 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

9. ส่วนใหญ่ท่านซื้อสลากออมสินพิเศษให้ใคร

1. ตนเอง 2. ให้บุคคลอื่น
 3. อื่นๆ ระบุ.....

10. โอกาสใดที่ท่านซื้อสลากออมสินพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ซื้อเป็นปกติ / ซื้อประจำ 2. ซื้อเมื่อสะสมเงินได้มากพอ
 3. ซื้อเมื่อมีโอกาพิเศษ / วันสำคัญ 4. อื่นๆ ระบุ

11. ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของท่าน

1. พนักงานธนาคารออมสิน 2. ครอบครัว
 3. เพื่อน 4. อื่น ๆ ระบุ.....

12. ท่านซื้อสลากออมสินพิเศษอย่างไร

1. ซื้อด้วยตนเอง 2. ซื้อผ่านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และระบุความสำคัญของปัจจัย ที่ทำให้ท่านตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ แล้วทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่เป็นคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ทำให้ลูกค้าซื้อสลากออมสิน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน					
2. โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง					
3. สามารถค้าประกันการกู้เงินได้					
4. สามารถไถ่ถอนคืนก่อนกำหนดได้					
5. มูลค่าเงินรางวัล					
6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านราคา					
7. สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท					
8. ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย					
9. ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน					
10. ความเหมาะสมของจำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีถอนสลากก่อนอายุครบกำหนด					
11. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
12. สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ					
13. การซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบ Internet					
14. การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ					
15. การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้					
16. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านส่งเสริมการตลาด					
17. พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ					
18. การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ					
19. การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน					
20. ออกนุช ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล					
21. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
22. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี					
23. ความสะดวกและรวดเร็วในการซื้อสลากออมสินพิเศษ					
24. มีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน					
25. เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน					
26. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ					
27.รูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ					
28.ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า					
29.ภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
30.มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย					
31.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
32.จำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ					
33.ความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
34.พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค					
35.พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ					
36.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ					
37.ความรวดเร็วในการให้บริการ					
38.การให้บริการไม่ผิดพลาด					
39.ช่องทางการบริการมีหลากหลาย					
40. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และระบุระดับความสำคัญของปัญหาต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ แล้วทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่เป็นคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. การได้ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด					
2. การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้สามารถใช้ค้ำประกันเงินกู้ได้ลดลง					
3. ไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก					
4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านราคา					
1. จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด					
2. ผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย					
3. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. ไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ					
2. ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ					
3. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านส่งเสริมการตลาด					
1.การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ Toyota นีว คัมวี จำนวน 3 คัน (3 รางวัล) มีจำนวนไม่เพียงพอ					
2. จำนวนของขวัญพิเศษที่แจกเมื่อซื้อสลากออมสิน					
3. อื่นๆ(โปรดระบุ)					

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1.การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน					
2.การซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน					
3.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ					
1.ไม่มีเคาท์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน					
2.การออกรางวัลสัญจรมีเฉพาะบางท้องที่					
3.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1.มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ					
2.พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ					
3.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ					
1.การบริการล่าช้า					
2.การบริการมีข้อผิดพลาด					
3.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

****ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายวิจิต ชอบพานิช
วัน เดือน ปีเกิด	10 กรกฎาคม 2502
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2525
ประสบการณ์การทำงาน	ปี 2526- ปัจจุบัน วิชาการอมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ตำแหน่งผู้จัดการสาขา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved