

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของลูกค้ำธนาคารออมสินสาขาลำพูนที่มีต่อเงินฝากประเภท สбереาะห้ชีวิตและครอบครัว แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 7 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереาะห้ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสбереาะห้ชีวิตและ ครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้ บริการเงินฝากประเภทสбереาะห้ชีวิตและครอบครัว ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการเงินฝาก ประเภทสбереาะห้ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝาก ประเภทสбереาะห้ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสбереาะห้ชีวิตและครอบครัว ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับความ พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังมีรายละเอียด ต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝาก ประเภทสбереาะห้ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 ถึง 6)

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- อาชีพ
- การศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереาะห้ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 7 ถึง 14)

- รูปแบบกรมธรรม์
- จำนวนกรมธรรม์
- วงเงินสбереาะห้ชีวิต
- ระยะเวลากรมธรรม์

- รูปแบบการส่งเงินฝาก
- บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
- เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ
- แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย (ตารางที่ 15 ถึง 21)

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข้อมูลสรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ และปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ประกอบด้วย (ตารางที่ 22 ถึง 28)

- ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

- ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงานและการบริการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- ข้อมูลสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ และปัจจัยด้านกระบวนการ ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

ส่วนที่ 4

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย (ตารางที่ 29 ถึง 35)

- ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปัญหาด้านราคาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปัญหาด้านสถานที่ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปัญหาด้านพนักงานและการบริการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปัญหาด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข้อมูลสรุปปัญหาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านสถานที่ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านพนักงานและการบริการ และปัญหาด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 36 ถึง 65)

แสดงตารางสัมพันธ์แจกแจงข้อมูล (Cross Tabulation Table) ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ รูปแบบกรรมกรรม จำนวนกรรมกรรม วงเงินสбереกซ์ชีวิต ระยะเวลากรรมกรรม บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 66 ถึง 95)

แสดงตารางสัมพันธ์แจกแจงข้อมูล (Cross Tabulation Table) ระหว่างข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ และปัจจัยด้านกระบวนการ กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัว จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 96 ถึง 125)

แสดงตารางสัมพันธ์แจกแจงข้อมูล (Cross Tabulation Table) ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัว ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ และปัจจัยด้านกระบวนการ กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝาก
ประเภทสбереกาทวีตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	135	42.90
หญิง	180	57.10
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 315 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 57.10 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.90

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.60
20 – 30 ปี	95	30.20
31 – 40 ปี	111	35.20
41 – 50 ปี	73	23.20
51 – 60 ปี	26	8.20
มากกว่า 60 ปี	5	1.60
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมามีอายุ 20 – 30 ปี ร้อยละ 30.20 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 23.20 อายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 8.20 อายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 1.60 อย่างละเท่าๆกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	66	21.00
สมรส	229	72.70
ม่าย	20	6.30
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 72.70 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 21.00 และสถานภาพม่าย ร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	88	27.93
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37	11.74
พนักงานบริษัทเอกชน	48	15.24
รับจ้างทั่วไป	34	10.79
ค้าขาย	81	25.70
เกษตรกร	11	3.50
อื่นๆ	16	5.10
รวม	315	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ คือ อาชีพแม่บ้าน

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 27.93 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย ร้อยละ 25.70 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 15.24 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 11.74 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 10.79 อาชีพอื่นๆ ร้อยละ 5.10 และอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	32	10.20
มัธยมศึกษา หรือปวช.	67	21.30
อนุปริญญา หรือ ปวส.	59	18.70
ปริญญาตรี	150	47.60
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.20
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.60 ระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. ร้อยละ 21.30 ระดับอนุปริญญาหรือปวส. ร้อยละ 18.70 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 10.20 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	100	31.70
10,000 – 15,000 บาท	67	21.30
15,001 – 20,000 บาท	80	25.40
20,001 – 25,000 บาท	40	12.70
25,001 – 30,000 บาท	11	3.50
มากกว่า 30,000 บาท	7	2.20
ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่น	10	3.20
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–20,000 บาท ร้อยละ 25.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000–15,000 บาท ร้อยละ 21.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–25,000

บาท ร้อยละ 12.70 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–30,000 บาท ร้อยละ 3.50 ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่น ร้อยละ 3.20 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

รูปแบบเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มพูนทรัพย์	26	8.25
ร่มไทร	194	61.59
บำนาญสงเคราะห์	15	4.76
ทุนการศึกษา	95	30.16

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 315 คน

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 315 คน ส่วนใหญ่ฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแบบร่มไทรคิดเป็นร้อยละ 61.59 รองลงมาฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแบบทุนการศึกษา ร้อยละ 30.16 แบบเพิ่มพูนทรัพย์ ร้อยละ 8.25 และแบบบำนาญสงเคราะห์ ร้อยละ 4.76ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนกรรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวที่มีอยู่

จำนวนกรรมธรรม์	จำนวน	ร้อยละ
1 กรรมธรรม์	243	77.10
2 กรรมธรรม์	61	19.40
3 กรรมธรรม์	7	2.20
ตั้งแต่ 4 กรรมธรรม์ขึ้นไป	4	1.30
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำนวน 1 กรรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 77.10 รองลงมามีเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำนวน 2 กรรมธรรม์ ร้อยละ 19.40 จำนวน 3 กรรมธรรม์ ร้อยละ 2.20 และจำนวนตั้งแต่ 4 กรรมธรรม์ขึ้นไป ร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น

วงเงินสงเคราะห์ชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
5,000 – 50,000 บาท	35	11.10
50,001 – 100,000 บาท	157	49.80
100,001 – 200,000 บาท	97	30.80
200,001 – 300,000 บาท	19	6.00
300,001 – 400,000 บาท	4	1.30
400,001 – 2,000,000 บาท	3	1.00
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น 50,001 – 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมามีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น

100,001 – 200,000 บาท ร้อยละ 30.80 วงเงิน 5,000 – 50,000 บาท ร้อยละ 11.10 วงเงิน 200,001 – 300,000 บาท ร้อยละ 6.00 วงเงิน 300,001 – 400,000 บาท ร้อยละ 1.30 และวงเงิน 400,001 – 2,000,000 บาท ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลากรรมธรรม์

ระยะเวลากรรมธรรม์	จำนวน	ร้อยละ
10 – 15 ปี	92	29.20
16 – 20 ปี	215	68.30
21 – 25 ปี	7	2.20
26 – 30 ปี	1	0.30
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลากรรมธรรม์ 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.30 รองลงมามีระยะเวลากรรมธรรม์ 10 – 15 ปี ร้อยละ 29.20 ระยะเวลา 21 – 25 ปี ร้อยละ 2.20 และระยะเวลา 26 – 30 ปี ร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการส่งเงินฝาก

รูปแบบการส่งเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
รายปี	83	26.30
ราย 6 เดือน	71	22.50
ราย 3 เดือน	43	13.70
รายเดือน	118	37.50
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการส่งเงินฝากแบบรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมามีรูปแบบการส่งเงินฝากแบบรายปี ร้อยละ 26.30 แบบราย 6 เดือน ร้อยละ 22.50 และแบบราย 3 เดือน ร้อยละ 13.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
ตัดสินใจด้วยตนเอง	242	76.80
บิดา มารดา	8	2.50
คู่สมรส	26	8.40
ญาติ พี่น้อง	2	0.60
บุตร	35	11.10
พนักงานธนาคาร	2	0.60
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ตัดสินใจด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 76.80 รองลงมาคือ บุตร ร้อยละ 11.10 คู่สมรส ร้อยละ 8.40 บิดามารดา ร้อยละ 2.50 และญาติ พี่น้อง และพนักงานธนาคาร ร้อยละ 0.60 อย่างละเท่าๆกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ตัดสินใจใช้
บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว	261	82.86
เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต	255	80.95
ธนาคารมีภาพพจน์ที่ดี มีชื่อเสียงและความมั่นคง	237	75.24
พอใจในรูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือกมาก	24	7.62
ได้รับประโยชน์จากการนำเงินฝากไปลดหย่อนภาษี	35	11.11
ได้รับคำแนะนำที่ดีจากพนักงานของธนาคาร	170	53.97
อัตราเงินฝากน้อยกว่าของบริษัทประกันชีวิตเอกชน	11	3.49
ต้องการผลประโยชน์จากกรมธรรม์เงินฝาก เช่น การค้าประกันกู้	10	3.17
ได้รับอัตราผลตอบแทนที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากทั่วไปของธนาคาร	34	10.79
ทำตามเพื่อนเพราะเห็นประโยชน์ที่เพื่อนได้รับจริงเมื่อเกิดเหตุไม่คาดถึง	6	1.90
ทำประกันชีวิตเพราะอาชีพที่ทำอยู่นั้นมีความเสี่ยงสูง	5	1.59

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 315 คน

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 315 คน ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวคือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 82.86 รองลงมาคือ เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต ร้อยละ 80.95 ธนาคารมีภาพพจน์ที่ดี มีชื่อเสียงและความมั่นคง ร้อยละ 75.24 ได้รับคำแนะนำที่ดีจากพนักงานของธนาคาร ร้อยละ 53.97 ได้รับประโยชน์จากการนำเงินฝากไปลดหย่อนภาษี ร้อยละ 11.11 ได้รับอัตราผลตอบแทนที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากทั่วไปของธนาคาร ร้อยละ 10.79 พพอใจในรูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือกมาก ร้อยละ 7.62 อัตราเงินฝากน้อยกว่าของบริษัทประกันชีวิตเอกชน ร้อยละ 3.49 ต้องการผลประโยชน์จากกรมธรรม์เงินฝาก เช่น การค้าประกันกู้ ร้อยละ 3.17 ทำตามเพื่อนเพราะเห็นประโยชน์ที่เพื่อนได้รับจริงเมื่อเกิดเหตุไม่คาดถึง ร้อยละ 1.90 และ ทำประกันชีวิตเพราะอาชีพที่ทำอยู่นั้นมีความเสี่ยงสูง ร้อยละ 1.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวที่ได้รับ

แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
แผ่นพับโฆษณา	240	76.19
แผ่นป้าย	10	3.17
นิตยสาร/วารสาร/หนังสือพิมพ์	7	2.22
วิทยุ/โทรทัศน์	4	1.27
พนักงานธนาคาร	287	91.11
ครอบครัว ญาติพี่น้องและเพื่อน	32	10.16
ผู้ที่ฝากเงินประเภทนี้อยู่แล้ว	22	6.98

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 315 คน

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 315 คน ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตจากพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 91.11 รองลงมาได้รับข้อมูลข่าวสารจากแผ่นพับโฆษณา ร้อยละ 76.19 ครอบครัวญาติพี่น้องและเพื่อน ร้อยละ 10.16 ผู้ที่ฝากเงินประเภทนี้อยู่แล้ว ร้อยละ 6.98 แผ่นป้ายร้อยละ 3.17 นิตยสาร วารสาร หรือหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 2.22 และ วิทยุหรือโทรทัศน์ ร้อยละ 1.27 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีผลมากที่สุด	มีผลมาก	มีผลน้อย	มีผลน้อยที่สุด	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือก	80 (25.4%)	221 (70.2%)	9 (2.9%)	0 (0%)	5 (1.6%)	4.18	มีผลมาก
วงเงินสงเคราะห์ชีวิตที่มีให้เลือก	61 (19.4%)	208 (66.0%)	39 (12.4%)	3 (1.0%)	4 (1.3%)	4.01	มีผลมาก
ระยะเวลากรมธรรม์ที่มีให้เลือก	60 (19.0%)	201 (63.8%)	49 (15.6%)	3 (1.0%)	2 (0.6%)	4.00	มีผลมาก
รูปแบบการส่งเงินฝากที่มีให้เลือก	58 (18.4%)	168 (53.3%)	75 (23.8%)	5 (1.6%)	9 (2.9%)	3.83	มีผลมาก
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิต/ทุพพลภาพ	173 (54.9%)	129 (41.0%)	9 (2.9%)	2 (0.6%)	2 (0.6%)	4.49	มีผลมาก
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ	166 (52.7%)	132 (41.9%)	8 (2.5%)	5 (1.6%)	4 (1.3%)	4.43	มีผลมาก
สิทธิประโยชน์ในการกู้เงิน/ถอนเงินตามมูลค่าเงินสด	64 (20.3%)	181 (57.5%)	57 (18.1%)	7 (2.2%)	6 (1.9%)	3.92	มีผลมาก
รวม						4.12	มีผลมาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมากต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือทุพพลภาพ เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ และ รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือก ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการ
เลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	มีผล มากที่สุด	มีผล มาก	มีผล น้อย	มีผล น้อยที่สุด	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	137 (43.5%)	168 (53.3%)	7 (2.2%)	1 (0.3%)	2 (0.6%)	4.39	มีผลมาก
อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ	141 (44.8%)	163 (51.7%)	6 (1.9%)	1 (0.3%)	4 (1.3%)	4.38	มีผลมาก
อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย/เงินปันผล/โบนัส/บำนาญ	173 (54.9%)	128 (40.6%)	9 (2.9%)	2 (0.6%)	3 (1.0%)	4.48	มีผลมาก
มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้/เวนคืนกรมธรรม์	63 (20.0%)	169 (53.7%)	73 (23.2%)	6 (1.9%)	4 (1.3%)	3.89	มีผลมาก
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน	56 (17.8%)	167 (53.0%)	69 (21.9%)	12 (3.8%)	11 (3.5%)	3.78	มีผลมาก
รวม						4.18	มีผลมาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมากต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย เงินปันผล โบนัส หรือบำนาญ อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และ อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการ
เลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านสถานที่	มีผล มากที่สุด	มีผล มาก	มีผล น้อย	มีผล น้อยที่สุด	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	29 (9.2%)	190 (60.3%)	56 (17.8%)	17 (5.4%)	23 (7.3%)	3.59	มีผลมาก
ความสะดวกและเพียงพอของ สถานที่จอดรถ	14 (4.4%)	127 (40.3%)	104 (33.0%)	42 (13.3%)	28 (8.9%)	3.18	มีผลน้อย
ความกว้างขวาง สะอาด และ ทันสมัยของธนาคาร	13 (4.1%)	110 (34.9%)	109 (34.6%)	42 (13.3%)	41 (13.0%)	3.04	มีผลน้อย
บรรยากาศและมุมพักผ่อน ระหว่างรอรับบริการ	11 (3.5%)	110 (34.9%)	109 (34.6%)	45 (14.3%)	40 (12.7%)	3.02	มีผลน้อย
สามารถส่งเงินฝากได้หลาย แห่ง(ที่ธนาคารอมสินทุก สาขา)	17 (5.4%)	141 (44.8%)	106 (33.7%)	28 (8.9%)	23 (7.3%)	3.32	มีผลน้อย
รวม						3.23	มีผลน้อย

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมมีผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผล
น้อยต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผล
น้อย ยกเว้นปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคาร ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีผลมากที่สุด	มีผลมาก	มีผลน้อย	มีผลน้อยที่สุด	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	27 (8.6%)	232 (73.7%)	41 (13.0%)	11 (3.5%)	4 (1.3%)	3.85	มีผลมาก
การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์	76 (24.1%)	211 (67.0%)	22 (7.0%)	2 (0.6%)	4 (1.3%)	4.12	มีผลมาก
การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝาก	21 (6.7%)	180 (57.1%)	84 (26.7%)	17 (5.4%)	13 (4.1%)	3.57	มีผลมาก
การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่ม	61 (19.4%)	201 (63.8%)	43 (13.7%)	4 (1.3%)	6 (1.9%)	3.97	มีผลมาก
รวม						3.88	มีผลมาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมากต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์ การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่ม และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานและการบริการที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสбереกาส์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ	มีผลมากที่สุด	มีผลมาก	มีผลน้อย	มีผลน้อยที่สุด	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
ความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงานเกี่ยวกับเงินฝาก	72 (22.9%)	220 (69.8%)	21 (6.7%)	0 (0%)	2 (0.6%)	4.14	มีผลมาก
การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน	113 (35.9%)	191 (60.6%)	9 (2.9%)	0 (0%)	2 (0.6%)	4.31	มีผลมาก
การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	134 (42.5%)	167 (53.0%)	12 (3.8%)	0 (0%)	2 (0.6%)	4.37	มีผลมาก
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน	72 (22.9%)	216 (68.6%)	24 (7.6%)	1 (0.3%)	2 (0.6%)	4.13	มีผลมาก
ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน	107 (34.0%)	194 (61.6%)	12 (3.8%)	0 (0%)	2 (0.6%)	4.28	มีผลมาก
การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย	91 (28.9%)	210 (66.7%)	12 (3.8%)	0 (0%)	2 (0.6%)	4.23	มีผลมาก
การดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอหลังฝากเงิน	87 (27.6%)	206 (65.4%)	19 (6.0%)	1 (0.3%)	2 (0.6%)	4.19	มีผลมาก
รวม						4.24	มีผลมาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการโดยรวมมีผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมากต่อการเลือกเงินฝากประเภทสбереกาส์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน และ ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	มีผลมากที่สุด	มีผลมาก	มีผลน้อย	มีผลน้อยที่สุด	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์	65 (20.6%)	228 (72.4%)	20 (6.3%)	0 (0%)	2 (0.6%)	4.12	มีผลมาก
ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง	101 (32.1%)	199 (63.2%)	13 (4.1%)	0 (0%)	2 (0.6%)	4.26	มีผลมาก
การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก	60 (19.0%)	181 (57.5%)	62 (19.7%)	6 (1.9%)	6 (1.9%)	3.90	มีผลมาก
ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์/เงินปันผล	67 (21.3%)	217 (68.9%)	27 (8.6%)	1 (0.3%)	3 (1.0%)	4.09	มีผลมาก
ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน	61 (19.4%)	197 (62.5%)	45 (14.3%)	5 (1.6%)	7 (2.2%)	3.95	มีผลมาก
รวม						4.06	มีผลมาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมากต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ และ ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์หรือเงินปันผล ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ตารางสรุปแสดงระดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ	4.24	มีผลมาก
ปัจจัยด้านราคา	4.18	มีผลมาก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.12	มีผลมาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.06	มีผลมาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.88	มีผลมาก
ปัจจัยด้านสถานที่	3.23	มีผลน้อย

จากตารางที่ 21 พบว่า ทุกปัจจัยมีผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมากต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านสถานที่ซึ่งมีผลน้อย โดยปัจจัยด้านพนักงานและบริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านสถานที่ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเงินฝากประเภท
 สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือก	37 (11.7%)	265 (84.1%)	11 (3.5%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	4.07	พอใจมาก
วงเงินสงเคราะห์ชีวิตที่มีให้ เลือก	23 (7.3%)	278 (88.3%)	12 (3.8%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	4.02	พอใจมาก
ระยะเวลากรมธรรม์ที่มีให้ เลือก	22 (7.0%)	265 (84.1%)	26 (8.3%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3.97	พอใจมาก
รูปแบบการส่งเงินฝากที่มีให้ เลือก	23 (7.3%)	270 (85.7%)	19 (6.0%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)	3.99	พอใจมาก
เงื่อนไขด้านความคุ้มครอง ชีวิต/ทุพพลภาพ	74 (23.5%)	211 (67.0%)	28 (8.9%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	4.13	พอใจมาก
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ	35 (11.1%)	221 (70.2%)	56 (17.8%)	1 (0.3%)	2 (0.6%)	3.91	พอใจมาก
สิทธิประโยชน์ในการกู้เงิน/ ถอนเงินตามมูลค่าเงินสด	23 (7.3%)	218 (69.2%)	70 (22.2%)	3 (1.0%)	1 (0.3%)	3.82	พอใจมาก
รวม						3.99	พอใจมาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน
 ผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับ
 พอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยใน
 ระดับพอใจมาก โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เงื่อนไข
 ด้านความคุ้มครองชีวิตหรือทุพพลภาพ รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือก และ วงเงินสงเคราะห์ชีวิตที่มี
 ให้เลือก ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกาสวีทและครอบครัว

ปัจจัยด้านราคา	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
อัตราเงินฝากสбереกาสวีท	41 (13.0%)	253 (80.3%)	18 (5.7%)	3 (1.0%)	0 (0%)	4.05	พอใจมาก
อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ	40 (12.7%)	246 (78.1%)	24 (7.6%)	4 (1.3%)	1 (0.3%)	4.02	พอใจมาก
อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย/เงินปันผล/โบนัส/บำนาญ	41 (13.0%)	212 (67.3%)	58 (18.4%)	4 (1.3%)	0 (0%)	3.92	พอใจมาก
ระยะเวลาผ่อนผันในการฝากเงินเข้าเงินกำหนด	52 (16.5%)	205 (65.1%)	51 (16.2%)	6 (1.9%)	1 (0.3%)	3.96	พอใจมาก
มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้/วงเงินค่าธรรมเนียมได้	16 (5.1%)	191 (60.6%)	99 (31.4%)	8 (2.5%)	1 (0.3%)	3.68	พอใจมาก
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้ค่าธรรมเนียมต่ำประกัน	33 (10.5%)	222 (70.5%)	53 (16.8%)	7 (2.2%)	0 (0%)	3.89	พอใจมาก
รวม						3.92	พอใจมาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกาสวีทและครอบครัวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราเงินฝากสбереกาสวีท อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ และ ระยะเวลาผ่อนผันในการฝากเงินเข้าเงินกำหนดตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านสถานที่ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัว

ปัจจัยด้านสถานที่	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	60 (19.0%)	221 (70.2%)	28 (8.9%)	5 (1.6%)	1 (0.3%)	4.06	พอใจมาก
ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ	14 (4.4%)	183 (58.1%)	109 (34.6%)	8 (2.5%)	1 (0.3%)	3.64	พอใจมาก
ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร	15 (4.8%)	245 (77.8%)	50 (15.9%)	4 (1.3%)	1 (0.3%)	3.85	พอใจมาก
บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ	15 (4.8%)	249 (79.0%)	45 (14.3%)	5 (1.6%)	1 (0.3%)	3.86	พอใจมาก
สามารถส่งเงินฝากได้หลายแห่ง (ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา)	29 (9.2%)	252 (80.0%)	28 (8.9%)	5 (1.6%)	1 (0.3%)	3.96	พอใจมาก
รวม						3.87	พอใจมาก

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สามารถส่งเงินฝากได้หลายแห่ง(ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา) และ บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	14 (4.4%)	207 (65.7%)	83 (26.3%)	10 (3.2%)	1 (0.3%)	3.71	พอใจมาก
การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์	87 (27.6%)	182 (57.8%)	39 (12.4%)	6 (1.9%)	1 (0.3%)	4.10	พอใจมาก
การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝากนอกสถานที่	14 (4.4%)	202 (64.1%)	87 (27.6%)	11 (3.5%)	1 (0.3%)	3.69	พอใจมาก
การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่ม	17 (5.4%)	185 (58.7%)	97 (30.8%)	14 (4.4%)	2 (0.6%)	3.64	พอใจมาก
รวม						3.79	พอใจมาก

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์ฝากเงิน การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ และ การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝากนอกสถานที่ ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกาสวีทและ ครอบครัว

ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
ความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงานเกี่ยวกับเงินฝาก	35 (11.1%)	210 (66.7%)	53 (16.8%)	13 (4.1%)	4 (1.3%)	3.82	พอใจมาก
การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน	48 (15.2%)	192 (61.0%)	57 (18.1%)	14 (4.4%)	4 (1.3%)	3.84	พอใจมาก
การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	47 (14.9%)	183 (58.1%)	56 (17.8%)	21 (6.7%)	8 (2.5%)	3.76	พอใจมาก
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน	83 (26.3%)	161 (51.1%)	54 (17.1%)	15 (4.8%)	2 (0.6%)	3.98	พอใจมาก
ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน	59 (18.7%)	183 (58.1%)	49 (15.6%)	22 (7.0%)	2 (0.6%)	3.87	พอใจมาก
การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย	40 (12.7%)	195 (61.9%)	55 (17.5%)	23 (7.3%)	2 (0.6%)	3.79	พอใจมาก
การดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอหลังฝากเงิน	29 (9.2%)	187 (59.4%)	71 (22.5%)	25 (7.9%)	3 (1.0%)	3.68	พอใจมาก
รวม						3.82	พอใจมาก

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานและการบริการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกาสวีทและครอบครัวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสุภาพ อ่อนน้อมของพนักงาน ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน และ การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

ปัจจัยด้านกระบวนการ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่ สุด	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
ความถูกต้องและรวดเร็วใน การเปิดบัญชีใหม่และออก กรมธรรม์	17 (5.4%)	216 (68.6%)	57 (18.1%)	20 (6.3%)	5 (1.6%)	3.70	พอใจมาก
ความถูกต้องและรวดเร็วใน การฝากเงินแต่ละครั้ง	17 (5.4%)	209 (66.3%)	59 (18.7%)	23 (7.3%)	7 (2.2%)	3.65	พอใจมาก
การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก	20 (6.3%)	209 (66.3%)	64 (20.3%)	17 (5.4%)	5 (1.6%)	3.70	พอใจมาก
ความถูกต้องและรวดเร็วในการ เปลี่ยนแปลงข้อมูลเช่น เปลี่ยนงวด ส่งฝาก เปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์ โอนย้ายสาขา เว้นคืนกรมธรรม์	13 (4.1%)	183 (58.1%)	94 (29.8%)	22 (7.0%)	3 (1.0%)	3.57	พอใจมาก
ความถูกต้องและรวดเร็วใน การรับเงินสงเคราะห์/เงินปัน ผล	14 (4.4%)	216 (68.6%)	62 (19.7%)	18 (5.7%)	5 (1.6%)	3.69	พอใจมาก
ความถูกต้องและรวดเร็วใน การกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำ ประกัน	10 (3.2%)	212 (67.3%)	68 (21.6%)	20 (6.3%)	5 (1.6%)	3.64	พอใจมาก
รวม						3.66	พอใจมาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีค่า
เฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ ความ
ถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ และ การอำนวยความสะดวก เช่น การ
หักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก มากเท่าๆกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความถูกต้องและรวดเร็วใน
การรับเงินสงเคราะห์ หรือเงินปันผล และ ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง ตาม
ลำดับ

ตารางที่ 28 ตารางสรุปแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัว

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.99	พอใจมาก
ปัจจัยด้านราคา	3.92	พอใจมาก
ปัจจัยด้านสถานที่	3.87	พอใจมาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.79	พอใจมาก
ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ	3.82	พอใจมาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.66	พอใจมาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวมีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการเงิน
ฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	พบน้อยที่สุด	พบน้อย	พบน้อยที่สุด	พบน้อยที่สุด	ไม่พบ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
รูปแบบค่าธรรมเนียมมีให้เลือกน้อย	1 (0.3%)	10 (3.2%)	47 (14.9%)	123 (39.0%)	134 (42.5%)	1.80	พบน้อยที่สุด
วงเงินสงเคราะห์ชีวิตมีให้เลือกน้อย	1 (0.3%)	12 (3.8%)	44 (14.0%)	125 (39.7%)	133 (42.2%)	1.80	พบน้อยที่สุด
ระยะเวลากรมธรรม์มีให้เลือกน้อย	1 (0.3%)	11 (3.5%)	55 (17.5%)	122 (38.7%)	126 (40.0%)	1.85	พบน้อยที่สุด
รูปแบบการส่งเงินฝากมีให้เลือกน้อย	1 (0.3%)	9 (2.9%)	47 (14.9%)	121 (38.4%)	137 (43.5%)	1.78	พบน้อยที่สุด
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิต/สุขภาพไม่เหมาะสม	4 (1.3%)	7 (2.2%)	59 (18.7%)	121 (38.4%)	124 (39.4%)	1.88	พบน้อยที่สุด
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุไม่เหมาะสม	2 (0.6%)	18 (5.7%)	71 (22.5%)	113 (35.9%)	111 (35.2%)	2.01	พบน้อยที่สุด
สิทธิประโยชน์ในการกู้เงิน/ถอนเงินตามมูลค่าเงินสัดไม่เหมาะสม	2 (0.6%)	22 (7.0%)	65 (20.6%)	116 (36.8%)	110 (34.9%)	2.02	พบน้อยที่สุด
รวม						1.88	พบน้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพบน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.88 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาพบว่า ทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับพบน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสิทธิประโยชน์ในการกู้เงิน หรือถอนเงินตามมูลค่าเงินสัดไม่เหมาะสม มาเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านราคาในการใช้บริการเงินฝาก ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาด้านราคา	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	พบน้อยที่สุด	ไม่พบ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้	1 (0.3%)	8 (2.5%)	56 (17.8%)	121 (38.4%)	129 (41.0%)	1.83	พบน้อยที่สุด
อัตราเงินกู้ยืมครองอุบัติเหตุไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้	2 (0.6%)	8 (2.5%)	55 (17.5%)	121 (38.4%)	129 (41.0%)	1.83	พบน้อยที่สุด
ดอกเบี้ยที่ถูกปรับในกรณีส่งฝากเข้าเกินกำหนดสูงเกินไป	1 (0.3%)	20 (6.3%)	59 (18.7%)	134 (42.5%)	101 (32.1%)	2.00	พบน้อยที่สุด
อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย/เงินปันผล/โบนัส/บำนาญต่ำ	2 (0.6%)	26 (8.3%)	58 (18.4%)	121 (38.4%)	108 (34.3%)	2.03	พบน้อยที่สุด
มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้/เวนคืนกรมธรรม์ไม่เหมาะสม	1 (0.3%)	47 (14.9%)	62 (19.7%)	111 (35.2%)	94 (29.8%)	2.21	พบน้อยที่สุด
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกันสูงเกินไป	1 (0.3%)	14 (4.4%)	52 (16.5%)	127 (40.3%)	121 (38.4%)	1.88	พบน้อยที่สุด
รวม						1.96	พบน้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาด้านราคาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพบน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.96 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาพบว่า ทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับพบน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านมูลค่าเงินสดที่สามารถกู้ หรือเวนคืนไม่เหมาะสม มาเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านสถานที่ในการใช้บริการเงินฝาก ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาด้านสถานที่	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	พบน้อยที่สุด	ไม่พบ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทาง	0 (0%)	7 (2.2%)	54 (17.1%)	110 (34.9%)	144 (45.7%)	1.76	พบน้อยที่สุด
สถานที่จอดรถไม่สะดวกหรือไม่เพียงพอ	0 (0%)	40 (12.7%)	96 (30.5%)	104 (33.0%)	75 (23.8%)	2.32	พบน้อยที่สุด
ภายในธนาคารไม่กว้างขวางไม่สะอาด หรือไม่ทันสมัย	0 (0%)	9 (2.9%)	62 (19.7%)	131 (41.6%)	113 (35.9%)	1.90	พบน้อยที่สุด
บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการไม่เหมาะสม	1 (0.3%)	8 (2.5%)	58 (18.4%)	127 (40.3%)	121 (38.4%)	1.86	พบน้อยที่สุด
รวม						1.96	พบน้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาด้านสถานที่ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพบน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.96 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาพบว่า ทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับพบน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสถานที่จอดรถไม่สะดวกหรือไม่เพียงพอ มาเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้
บริการเงินฝากประเภทสбереกาส์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาด้านการส่งเสริมการ ตลาด	พบมาก ที่สุด	พบมาก	พบน้อย	พบน้อย ที่สุด	ไม่พบ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่น พับ	2 (0.6%)	20 (6.3%)	88 (27.9%)	123 (39.0%)	82 (26.0%)	2.17	พบน้อยที่ สุด
ไม่มีการให้ข้อมูลและคำแนะนำ ที่ดีโดยพนักงานบริเวณ เคาน์เตอร์	1 (0.3%)	10 (3.2%)	62 (19.7%)	117 (37.1%)	125 (39.7%)	1.87	พบน้อยที่ สุด
ไม่มีการให้พนักงานออกไป ประชาสัมพันธ์เงินฝากอย่าง สม่ำเสมอ	2 (0.6%)	22 (7.0%)	74 (23.5%)	129 (41.0%)	88 (27.9%)	2.11	พบน้อยที่ สุด
ไม่มีการแจกของที่ระลึกเมื่อ เปิดบัญชีใหม่	4 (1.3%)	35 (11.1%)	81 (25.7%)	117 (37.1%)	78 (24.8%)	2.27	พบน้อยที่ สุด
รวม						2.11	พบน้อยที่ สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาด้านการส่งเสริมการ
ตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกาส์ชีวิตและครอบครัวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพบ
น้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาพบว่า ทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยใน
ระดับพบน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านไม่มีการแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชี
ใหม่ มาเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านพนักงานและการบริการในการ
ใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกาสวีทและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาด้านพนักงานและการบริการ	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	พบน้อยที่สุด	ไม่พบ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
พนักงานขาดความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเงินฝาก	5 (1.6%)	25 (7.9%)	67 (21.3%)	105 (33.3%)	113 (35.9%)	2.06	พบน้อยที่สุด
พนักงานไม่ให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน	6 (1.9%)	24 (7.6%)	65 (20.6%)	105 (33.3%)	115 (36.5%)	2.05	พบน้อยที่สุด
พนักงานให้บริการผิดพลาดหรือล่าช้า	5 (1.6%)	35 (11.1%)	69 (21.9%)	100 (31.7%)	106 (33.7%)	2.15	พบน้อยที่สุด
พนักงานมีกิริยาหรือวาจาไม่สุภาพอ่อนน้อม	1 (0.3%)	14 (4.4%)	82 (26.0%)	87 (27.6%)	131 (41.6%)	1.94	พบน้อยที่สุด
พนักงานขาดความรับผิดชอบหรือไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้า	3 (1.0%)	21 (6.7%)	73 (23.2%)	98 (31.1%)	120 (38.1%)	2.01	พบน้อยที่สุด
พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย	2 (0.6%)	21 (6.7%)	75 (23.8%)	105 (33.3%)	112 (35.6%)	2.03	พบน้อยที่สุด
พนักงานไม่ให้ข้อมูลที่เพียงพอหลังจากฝากเงิน	3 (1.0%)	28 (8.9%)	84 (26.7%)	102 (32.4%)	98 (31.1%)	2.16	พบน้อยที่สุด
รวม						2.06	พบน้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาด้านพนักงานและการบริการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกาสวีทและครอบครัวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพบน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาพบว่า ทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับพบน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านพนักงานไม่ให้ข้อมูลที่เพียงพอหลังจากฝากเงิน มาเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านกระบวนการในการใช้บริการ
เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาด้านกระบวนการ	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	พบน้อยที่สุด	ไม่พบ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
การเปิดบัญชีใหม่และออก กรมธรรม์ไม่ถูกต้องหรือล่าช้า	6 (1.9%)	31 (9.8%)	67 (21.3%)	111 (35.2%)	100 (31.7%)	2.15	พบน้อยที่สุด
การฝากเงินแต่ละครั้งไม่ถูก ต้องหรือล่าช้า	8 (2.5%)	34 (10.8%)	70 (22.2%)	112 (35.6%)	91 (28.9%)	2.23	พบน้อยที่สุด
การเปลี่ยนแปลงข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือล่าช้า เช่น เปลี่ยนงวดส่งฝาก เปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์ โอนย้าย สาขา เวณคินกรมธรรม์	4 (1.3%)	35 (11.1%)	88 (27.9%)	104 (33.0%)	84 (26.7%)	2.27	พบน้อยที่สุด
การรับเงินสงเคราะห์/เงินปัน ผลไม่ถูกต้องหรือล่าช้า	2 (0.6%)	27 (8.6%)	74 (23.5%)	108 (34.3%)	104 (33.0%)	2.10	พบน้อยที่สุด
การกู้เงิน โดยใช้กรมธรรม์ค้ำ ประกัน ไม่ถูกต้องหรือล่าช้า	1 (0.3%)	31 (9.8%)	73 (23.2%)	104 (33.0%)	106 (33.7%)	2.10	พบน้อยที่สุด
รวม						2.17	พบน้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพบน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาพบว่า ทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับพบน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงข้อมูลไม่ถูกต้องหรือล่าช้า เช่น เปลี่ยนงวดส่งฝาก เปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์ โอนย้ายสาขา เวณคินกรมธรรม์ มาเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 35 ตารางสรุปแสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาที่พบ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
ปัญหาด้านกระบวนการ	2.17	พบน้อยที่สุด
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	2.11	พบน้อยที่สุด
ปัญหาด้านพนักงานและการบริการ	2.06	พบน้อยที่สุด
ปัญหาด้านราคา	1.96	พบน้อยที่สุด
ปัญหาด้านสถานที่	1.96	พบน้อยที่สุด
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	1.88	พบน้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับพบน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านพนักงานและการบริการ ปัญหาด้านราคาและปัญหาด้านสถานที่เหมือนกัน และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้
ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและรูปแบบกรรมวิธี
เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

รูปแบบกรรมวิธี	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
เพิ่มทุนทรัพย์	12 (8.6%)	14 (7.4%)	26 (7.9%)
ร่วมไทร	80 (57.1%)	114 (60.0%)	194 (58.8%)
บำนาญสงเคราะห์	8 (5.7%)	7 (3.7%)	15 (4.5%)
ทุนการศึกษา	40 (28.6%)	55 (28.9%)	95 (28.8%)
รวม	140 (42.4%)	190 (57.6%)	330 (100.0%)

จากตารางที่ 36 เมื่อพิจารณาตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทั้งเพศชายและเพศ
หญิงมีรูปแบบกรรมวิธีเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่เป็นแบบร่วมไทร

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและรูปแบบกรรมกรรม
เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

รูปแบบกรรมกรรม	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
เพิ่มทุนทรัพย์	0 (0.0%)	8 (8.2%)	9 (7.6%)	6 (7.8%)	2 (7.4%)	1 (20.0%)	26 (7.9%)
ร่มไทร	4 (80.0%)	56 (57.1%)	72 (61.0%)	47 (61.0%)	14 (51.9%)	1 (20.0%)	194 (58.8%)
บำนาญสงเคราะห์	0 (0.0%)	5 (5.1%)	3 (2.6%)	1 (1.3%)	5 (18.5%)	1 (20.0%)	15 (4.5%)
ทุนการศึกษา	1 (20.0%)	29 (29.6%)	34 (28.8%)	23 (29.9%)	6 (22.2%)	2 (40.0%)	95 (28.8%)
รวม	5 (1.5%)	98 (29.7%)	118 (35.8%)	77 (23.3%)	27 (8.2%)	5 (1.5%)	330 (100.0%)

จากตารางที่ 37 เมื่อพิจารณาตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกกลุ่มอายุมีรูปแบบกรรมกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่เป็นแบบร่มไทร ยกเว้นผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีซึ่งมีรูปแบบกรรมกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่เป็นแบบทุนการศึกษา

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและรูปแบบ
กรรมกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

รูปแบบ กรรมกรรม	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
เพิ่มทุนทรัพย์	11 (11.8%)	5 (12.8%)	3 (6.0%)	1 (2.9%)	4 (4.7%)	1 (9.1%)	1 (5.9%)	26 (7.9%)
ร่วมไทร	70 (75.3%)	22 (56.4%)	37 (74.0%)	16 (47.1%)	34 (39.5%)	7 (63.6%)	8 (47.1%)	194 (58.8%)
บำนาญ สงเคราะห์	1 (1.1%)	1 (2.6%)	4 (8.0%)	1 (2.9%)	5 (5.8%)	0 (0.0%)	3 (17.6%)	15 (4.5%)
ทุนการศึกษา	11 (11.8%)	11 (28.2%)	6 (12.0%)	16 (47.1%)	43 (50.0%)	3 (27.3%)	5 (29.4%)	95 (28.8%)
รวม	93 (28.2%)	39 (11.8%)	50 (15.2%)	34 (10.3%)	86 (26.1%)	11 (3.3%)	17 (5.2%)	330 (100.0%)

จากตารางที่ 38 เมื่อพิจารณาตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมีรูปแบบกรรมกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่เป็นแบบร่วมไทร ยกเว้นอาชีพรับจ้างซึ่งมีรูปแบบกรรมกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่เป็นทั้งแบบร่วมไทรและแบบทุนการศึกษา ส่วนอาชีพค้าขายมีรูปแบบกรรมกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่เป็นแบบทุนการศึกษา

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาและรูปแบบ
 ธรรมเนียมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

รูปแบบธรรมเนียม	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	อนุปริ ญา/ ปวส.	ปริ ญา ตรี	สูง กว่า ปริ ญา ตรี	
เพิ่มพูนทรัพย์	0 (0.0%)	3 (4.3%)	10 (16.1%)	12 (7.5%)	1 (14.3%)	26 (7.9%)
ร่วมไท	11 (34.4%)	31 (44.9%)	41 (66.1%)	108 (67.5%)	3 (42.9%)	194 (58.8%)
บำนาญสงเคราะห์	2 (6.3%)	1 (1.4%)	2 (3.2%)	9 (5.6%)	1 (14.3%)	15 (4.5%)
ทุนการศึกษา	19 (59.4%)	34 (49.3%)	9 (14.5%)	31 (19.4%)	2 (28.6%)	95 (28.8%)
รวม	32 (9.7%)	69 (20.9%)	62 (18.8%)	160 (48.5%)	7 (2.1%)	330 (100.0%)

จากตารางที่ 39 เมื่อพิจารณาตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษา และผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีรูปแบบธรรมเนียมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่เป็นแบบทุนการศึกษา ส่วนผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญาหรือปวส. ขึ้นไปมีรูปแบบธรรมเนียมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่เป็นแบบร่วมไท

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและรูปแบบกิจกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

รูปแบบกิจกรรม	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝาก จากรายได้ บุคคลอื่น	
เพิ่มทุนทรัพย์	2 (2.0%)	4 (5.9%)	13 (15.1%)	4 (9.3%)	2 (15.4%)	0 (0.0%)	1 (10.0%)	26 (7.9%)
ร่วมโทร	46 (45.5%)	58 (85.3%)	49 (57.0%)	28 (65.1%)	6 (46.2%)	2 (22.2%)	5 (50.0%)	194 (58.8%)
บำนาญสงเคราะห์	3 (3.0%)	1 (1.5%)	5 (5.8%)	4 (9.3%)	0 (0.0%)	1 (11.1%)	1 (10.0%)	15 (4.5%)
ทุนการศึกษา	50 (49.5%)	5 (7.4%)	19 (22.1%)	7 (16.3%)	5 (38.5%)	6 (66.7%)	3 (30.0%)	95 (28.8%)
รวม	101 (30.6%)	68 (20.6%)	86 (26.1%)	43 (13.0%)	13 (3.9%)	9 (2.7%)	10 (3.0%)	330 (100.0%)

จากตารางที่ 40 เมื่อพิจารณาคำตอบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทส่วนใหญ่มีรูปแบบกิจกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่เป็นแบบทุนการศึกษา ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-30,000 บาท รวมทั้งผู้ที่ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่นส่วนใหญ่มีรูปแบบกิจกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่เป็นแบบร่วมโทร ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทส่วนใหญ่มีรูปแบบกิจกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวเป็นแบบทุนการศึกษา

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและจำนวนกรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

จำนวนกรมธรรม์	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
1 กรมธรรม์	105 (77.8%)	138 (76.7%)	243 (77.1%)
2 กรมธรรม์	28 (20.7%)	33 (18.3%)	61 (19.4%)
3 กรมธรรม์	1 (0.7%)	6 (3.3%)	7 (2.2%)
4 กรมธรรม์	1 (0.7%)	3 (1.7%)	4 (1.3%)
รวม	135 (42.9%)	180 (57.1%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 41 เมื่อพิจารณาตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนกรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่ 1 กรมธรรม์

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและจำนวนกรรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

จำนวนกรรมธรรม์	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
1 กรรมธรรม์	4 (80.0%)	86 (90.5%)	85 (76.6%)	48 (65.8%)	17 (65.4%)	3 (60.0%)	243 (77.1%)
2 กรรมธรรม์	1 (20.0%)	9 (9.5%)	20 (18.0%)	20 (27.4%)	9 (34.6%)	2 (40.0%)	61 (19.4%)
3 กรรมธรรม์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (2.7%)	4 (5.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (2.2%)
ตั้งแต่ 4 กรรมธรรม์ขึ้นไป	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (2.7%)	1 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (1.3%)
รวม	5 (1.6%)	95 (30.2%)	111 (35.2%)	73 (23.2%)	26 (8.3%)	5 (1.6%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 42 เมื่อพิจารณาตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกกลุ่มอายุมีจำนวนกรรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่ 1 กรรมธรรม์

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและจำนวน
กรรมกรรมเงินฝากประเภทสбереกาสหกรณ์ชีวิตและครอบครัว

จำนวน กรรมกรรม	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตร	อื่นๆ	
1 กรรมกรรม	70 (79.5%)	29 (78.4%)	40 (83.3%)	30 (88.2%)	54 (66.7%)	8 (72.7%)	12 (75.0%)	243 (77.1%)
2 กรรมกรรม	16 (18.2%)	6 (16.2%)	6 (12.5%)	4 (11.8%)	23 (28.4%)	3 (27.3%)	3 (18.8%)	61 (19.4%)
3 กรรมกรรม	2 (2.3%)	1 (2.7%)	1 (2.1%)	0 (0.0%)	2 (2.5%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	7 (2.2%)
ตั้งแต่ 4 กรรมกรรมขึ้นไป	0 (0.0%)	1 (2.7%)	1 (2.1%)	0 (0.0%)	2 (2.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (1.3%)
รวม	88 (27.9%)	37 (11.7%)	48 (15.2%)	34 (10.8%)	81 (25.7%)	11 (3.5%)	16 (5.1%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 43 เมื่อพิจารณาตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมี
จำนวนกรรมกรรมเงินฝากประเภทสбереกาสหกรณ์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่ 1 กรรมกรรม

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาและจำนวน
กรรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

จำนวนกรรมธรรม์	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
1 กรรมธรรม์	21 (65.6%)	53 (79.1%)	48 (81.4%)	116 (77.3%)	5 (71.4%)	243 (77.1%)
2 กรรมธรรม์	10 (31.3%)	12 (17.9%)	10 (16.9%)	27 (18.0%)	2 (28.6%)	61 (19.4%)
3 กรรมธรรม์	1 (3.1%)	1 (1.5%)	1 (1.7%)	4 (2.7%)	0 (0.0%)	7 (2.2%)
4 กรรมธรรม์	0 (0.0%)	1 (1.5%)	0 (0.0%)	3 (2.0%)	0 (0.0%)	4 (1.3%)
รวม	32 (10.2%)	67 (21.3%)	59 (18.7%)	150 (47.6%)	7 (2.2%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 44 เมื่อพิจารณาตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกระดับการศึกษามีจำนวนกรรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่ 1 กรรมธรรม์

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและจำนวนกรรมกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

จำนวนกรรมกรรม	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่น	
1 กรรมกรรม	92 (92.0%)	63 (94.0%)	51 (63.8%)	24 (60.0%)	5 (45.5%)	1 (14.3%)	7 (70.0%)	243 (77.1%)
2 กรรมกรรม	6 (6.0%)	3 (4.5%)	27 (33.8%)	12 (30.0%)	5 (45.5%)	5 (71.4%)	3 (30.0%)	61 (19.4%)
3 กรรมกรรม	1 (1.0%)	1 (1.5%)	1 (1.3%)	3 (7.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (2.2%)
4 กรรมกรรม	1 (1.0%)	0 (0.0%)	1 (1.3%)	1 (2.5%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	4 (1.3%)
รวม	100 (31.7%)	67 (21.3%)	80 (25.4%)	40 (12.7%)	11 (3.5%)	7 (2.2%)	10 (3.2%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 45 เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 25,000 บาท รวมทั้งผู้ที่ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่นส่วนใหญ่มีจำนวนกรรมกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว 1 กรรมกรรม ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–30,000 บาทส่วนใหญ่มีจำนวนกรรมกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว 1–2 กรรมกรรม ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทส่วนใหญ่มีจำนวนกรรมกรรมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว 2 กรรมกรรม

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและวงเงิน
 สงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น

วงเงินสงเคราะห์ชีวิต	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
5,000 – 50,000 บาท	12 (8.9%)	23 (12.8%)	35 (11.1%)
50,001 – 100,000 บาท	71 (52.6%)	86 (47.8%)	157 (49.8%)
100,001 – 200,000 บาท	7 (5.2%)	12 (6.7%)	19 (6.0%)
200,001 – 300,000 บาท	7 (5.2%)	12 (6.7%)	19 (6.0%)
300,001 – 400,000 บาท	1 (0.7%)	3 (1.7%)	4 (1.3%)
400,001 – 2,000,000 บาท	0 (0.0%)	3 (1.7%)	3 (1.0%)
รวม	135 (42.9%)	180 (57.1%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 46 เมื่อพิจารณาตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้นส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 50,001–100,000 บาท

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและวงเงิน
 สงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น

วงเงินสงเคราะห์ชีวิต	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
5,000 – 50,000 บาท	0 (0.0%)	17 (17.9%)	11 (9.9%)	5 (6.8%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	35 (11.1%)
50,001 – 100,000 บาท	3 (6.0%)	65 (68.4%)	54 (48.6%)	24 (32.9%)	9 (34.6%)	2 (40.0%)	157 (49.8%)
100,001 – 200,000 บาท	2 (40.0%)	13 (13.7%)	35 (31.5%)	32 (43.8%)	13 (50.0%)	2 (40.0%)	97 (30.8%)
200,001 – 300,000 บาท	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (6.3%)	9 (12.3%)	2 (7.7%)	1 (20.0%)	19 (6.0%)
300,001 – 400,000 บาท	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.8%)	2 (2.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (1.3%)
400,001 – 2,000,000 บาท	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.8%)	1 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (1.0%)
รวม	5 (1.6%)	95 (30.2%)	111 (35.2%)	73 (23.2%)	26 (8.3%)	5 (1.6%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 47 เมื่อพิจารณาตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี มีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตส่วนใหญ่ 50,001-100,000 บาท ผู้ที่มีอายุ 41-60 ปี มีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตส่วนใหญ่ 100,001-200,000 บาท ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 50,001-200,000 บาท

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและ
วงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น

วงเงิน สงเคราะห์ชีวิต	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
5,000 – 50,000 บาท	7 (8.0%)	1 (2.7%)	3 (6.3%)	15 (44.1%)	2 (2.5%)	3 (27.3%)	4 (25.0%)	35 (11.1%)
50,001 – 100,000 บาท	46 (52.3%)	16 (43.2%)	29 (60.4%)	14 (41.2%)	41 (50.6%)	5 (45.5%)	6 (37.5%)	157 (49.8%)
100,001 – 200,000 บาท	28 (31.8%)	18 (48.6%)	11 (22.9%)	4 (11.8%)	29 (35.8%)	3 (27.3%)	4 (25%)	97 (30.8%)
200,001 – 300,000 บาท	7 (8.0%)	1 (2.7%)	3 (6.3%)	1 (2.9%)	6 (7.4%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	19 (6.0%)
300,001 – 400,000 บาท	0 (0.0%)	1 (2.7%)	1 (2.1%)	0 (0.0%)	1 (1.2%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	4 (1.3%)
400,001 – 2,000,000 บาท	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.1%)	0 (0.0%)	2 (2.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (1.0%)
รวม	88 (27.9%)	37 (11.7%)	48 (15.2%)	34 (10.8%)	81 (25.7%)	11 (3.5%)	16 (5.1%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 48 เมื่อพิจารณาตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 50,001-100,000 บาท ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจซึ่งมีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 100,001-200,000 บาท และผู้ที่มีอาชีพรับจ้างซึ่งมีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000-50,000 บาท

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาและ
วงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น

วงเงินสงเคราะห์ชีวิต	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	มัธยม ศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
5,000 – 50,000 บาท	7 (21.9%)	17 (25.4%)	8 (13.6%)	3 (2.0%)	0 (0.0%)	35 (11.1%)
50,001 – 100,000 บาท	15 (46.9%)	35 (52.2%)	32 (54.2%)	71 (47.3%)	4 (57.1%)	157 (49.8%)
100,001 – 200,000 บาท	8 (25.0%)	12 (17.9%)	14 (23.7%)	62 (41.3%)	1 (14.3%)	97 (30.8%)
200,001 – 300,000 บาท	0 (0.0%)	1 (1.5%)	5 (8.5%)	11 (7.3%)	2 (28.6%)	19 (6.0%)
300,001 – 400,000 บาท	1 (3.1%)	1 (1.5%)	0 (0.0%)	2 (1.3%)	0 (0.0%)	4 (1.3%)
400,001 – 2,000,000 บาท	1 (3.1%)	1 (1.5%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	3 (1.0%)
รวม	32 (10.2%)	67 (21.3%)	59 (18.7%)	150 (47.6%)	7 (2.2%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 49 เมื่อพิจารณาตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกระดับการศึกษาที่มีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้นส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 50,001-100,000 บาท

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ
วงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น

วงเงินสงเคราะห์ ชีวิต	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝาก จากรายได้ บุคคลอื่น	
5,000 – 50,000 บาท	29 (29.0%)	0 (0.0%)	1 (1.3%)	1 (2.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (40.0%)	35 (11.1%)
50,001 – 100,000 บาท	60 (60.0%)	54 (80.6%)	31 (38.8%)	9 (22.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	2 (20.0%)	157 (49.8%)
100,001 – 200,000 บาท	10 (10.0%)	10 (14.9%)	45 (56.3%)	21 (52.5%)	5 (45.5%)	3 (42.9%)	3 (30.0%)	97 (30.8%)
200,001 – 300,000 บาท	1 (1.0%)	3 (4.5%)	3 (3.8%)	7 (17.5%)	5 (45.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	19 (6.0%)
300,001 – 400,000 บาท	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (5.0%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	1 (10.0%)	4 (1.3%)
400,001 – 2,000,000 บาท	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (42.9%)	0 (0.0%)	3 (1.0%)
รวม	100 (31.7%)	67 (21.3%)	80 (25.4%)	40 (12.7%)	11 (3.5%)	7 (2.2%)	10 (3.2%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 50 เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มี
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ส่วนใหญ่มีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น
50,001–100,000 บาท ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001–25,000 บาท ส่วนใหญ่มีวงเงิน
สงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น 100,001–200,000 บาท ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–30,000
บาท ส่วนใหญ่มีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น 100,001–300,000 บาท ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า
30,000 บาทส่วนใหญ่มีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้นอยู่ในช่วง 100,001–200,000 บาท และ
400,001–2,000,000 บาท ส่วนผู้ที่ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่นส่วนใหญ่มีวงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวม
ทั้งสิ้น 5,000–50,000 บาท

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระยะเวลา
กรรมธรรม์เงินฝากประเภทสวเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

ระยะเวลากรรมธรรม์	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
10 – 15 ปี	44 (32.6%)	48 (26.7%)	92 (29.2%)
16 – 20 ปี	86 (63.7%)	129 (71.7%)	215 (68.3%)
21 – 25 ปี	5 (3.7%)	2 (1.1%)	7 (2.2%)
26 – 30 ปี	0 (0.0%)	1 (0.6%)	1 (0.3%)
รวม	135 (42.9%)	180 (57.1%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 51 เมื่อพิจารณาตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทั้งเพศชายและเพศ
หญิงมีระยะเวลากรรมธรรม์เงินฝากประเภทสวเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่ 16-20 ปี

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระยะเวลา
กรรมกรรม

ระยะเวลากรรมกรรม	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
10-15 ปี	0 (0.0%)	23 (24.2%)	33 (29.7%)	24 (32.9%)	9 (34.6%)	3 (60.0%)	92 (29.2%)
16-20 ปี	5 (100.0%)	69 (72.6%)	73 (65.8%)	49 (67.1%)	17 (65.4%)	2 (40.0%)	215 (68.3%)
21-25 ปี	0 (0.0%)	3 (3.2%)	4 (3.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (2.2%)
26-30 ปี	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
รวม	5 (1.6%)	95 (30.2%)	111 (35.2%)	73 (23.2%)	26 (8.3%)	5 (1.6%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 52 เมื่อพิจารณาตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกกลุ่มอายุมีระยะเวลา
กรรมกรรมส่วนใหญ่ 16-20 ปี ยกเว้นผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ซึ่งมีระยะเวลากรรมกรรมส่วนใหญ่
10-15 ปี

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและระยะเวลา
 กรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

ระยะเวลา กรมธรรม์	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
10-15 ปี	19 (21.6%)	9 (24.3%)	12 (25.0%)	7 (20.6%)	38 (46.9%)	2 (18.2%)	5 (31.3%)	92 (29.2%)
16-20 ปี	69 (78.4%)	28 (75.7%)	35 (72.9%)	25 (73.5%)	38 (46.9%)	9 (81.8%)	11 (68.8%)	215 (68.3%)
21-25 ปี	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.1%)	2 (5.9%)	4 (4.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (2.2%)
26-30 ปี	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
รวม	88 (27.9%)	37 (11.7%)	48 (15.2%)	34 (10.8%)	81 (25.7%)	11 (3.5%)	16 (5.1%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 53 เมื่อพิจารณาตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมีระยะเวลากรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่ 16-20 ปี ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพค้าขายซึ่งมีระยะเวลากรมธรรม์ส่วนใหญ่ 10-20 ปี

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาและระยะเวลา
กรรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

ระยะเวลากรรมธรรม์	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
10 – 15 ปี	13 (40.6%)	23 (34.3%)	12 (20.3%)	41 (27.3%)	3 (42.9%)	92 (29.2%)
16 – 20 ปี	18 (56.3%)	40 (59.7%)	47 (79.7%)	106 (70.7%)	4 (57.1%)	215 (68.3%)
21 – 25 ปี	1 (3.1%)	3 (4.5%)	0 (0.0%)	3 (2.0%)	0 (0.0%)	7 (2.2%)
26 – 30 ปี	0 (0.0%)	1 (1.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
รวม	32 (10.2%)	67 (21.3%)	59 (18.7%)	150 (47.6%)	7 (2.2%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 54 เมื่อพิจารณาตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระยะเวลากรรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว 16–20 ปี

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ
ระยะเวลากรรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

ระยะเวลา กรรมธรรม์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝาก จากรายได้ บุคคลอื่น	
10 – 15 ปี	35 (35.0%)	8 (11.9%)	29 (36.3%)	12 (30.0%)	3 (27.3%)	2 (28.6%)	3 (30.0%)	92 (29.2%)
16 – 20 ปี	60 (60.0%)	58 (86.6%)	50 (62.5%)	28 (70.0%)	8 (72.7%)	4 (57.1%)	7 (70.0%)	215 (68.3%)
21 – 25 ปี	5 (5.0%)	1 (1.5%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (2.2%)
26 – 30 ปี	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
รวม	100 (31.7%)	67 (21.3%)	80 (25.4%)	40 (12.7%)	11 (3.5%)	7 (2.2%)	10 (3.2%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 55 เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุก
ระดับรายได้มีระยะเวลากรรมธรรม์ส่วนใหญ่ 16–20 ปี

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิคและครอบครัว

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ตัดสินใจด้วยตนเอง	111 (82.2%)	131 (72.8%)	242 (76.8%)
บิดามารดา	1 (0.7%)	7 (3.9%)	8 (2.5%)
คู่สมรส	13 (9.6%)	13 (7.2%)	26 (8.3%)
ญาติพี่น้อง	0 (0.0%)	2 (1.1%)	2 (0.6%)
บุตร	8 (5.9%)	27 (15.0%)	35 (11.1%)
เพื่อน	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
พนักงานธนาคาร	2 (1.5%)	0 (0.0%)	2 (0.6%)
รวม	135 (42.9%)	180 (57.1%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 56 เมื่อพิจารณาตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิคและครอบครัวด้วยตนเอง

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
ตัดสินใจด้วยตนเอง	4 (80.0%)	78 (82.1%)	90 (81.1%)	50 (68.5%)	16 (61.5%)	4 (80.0%)	242 (76.8%)
บิดา มารดา	0 (0.0%)	7 (7.4%)	1 (0.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (2.5%)
คู่สมรส	0 (0.0%)	4 (4.2%)	11 (9.9%)	8 (11.0%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)	26 (8.3%)
ญาติพี่น้อง	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	2 (0.6%)
บุตร	0 (0.0%)	6 (6.3%)	7 (6.3%)	15 (20.5%)	6 (23.1%)	1 (20.0%)	35 (11.1%)
เพื่อน	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
พนักงานธนาคาร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.6%)
รวม	5 (1.6%)	95 (30.2%)	111 (35.2%)	73 (23.2%)	26 (8.3%)	5 (1.6%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 57 เมื่อพิจารณาตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกกลุ่มอายุมีการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและบุคคลที่มี
อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัว

บุคคลที่มีอิทธิ พลต่อการตัด สินใจ	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
ตัดสินใจด้วย ตนเอง	69 (78.4%)	29 (78.4%)	40 (83.3%)	26 (76.5%)	64 (79.0%)	7 (63.6%)	7 (43.8%)	242 (76.8%)
บิดามารดา	2 (2.3%)	1 (2.7%)	2 (4.2%)	1 (2.9%)	2 (2.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (2.5%)
คู่สมรส	7 (8.0%)	4 (10.8%)	1 (2.1%)	1 (2.9%)	6 (7.4%)	1 (9.1%)	6 (37.5%)	26 (8.3%)
ญาติพี่น้อง	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	2 (0.6%)
บุตร	9 (10.2%)	3 (8.1%)	5 (10.4%)	5 (14.7%)	9 (11.1%)	2 (18.2%)	2 (12.5%)	35 (11.1%)
เพื่อน	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
พนักงาน ธนาคาร	1 (1.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	2 (0.6%)
รวม	88 (27.9%)	37 (11.7%)	48 (15.2%)	34 (10.8%)	81 (25.7%)	11 (3.5%)	16 (5.1%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 58 เมื่อพิจารณาตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมีการ
ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาและบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
ตัดสินใจด้วยตนเอง	24 (75.0%)	50 (74.6%)	44 (74.6%)	117 (78.0%)	7 (100.0%)	242 (76.8%)
บิดา มารดา	0 (0.0%)	1 (1.5%)	3 (5.1%)	4 (2.7%)	0 (0.0%)	8 (2.5%)
คู่สมรส	3 (9.4%)	3 (4.5%)	6 (10.2%)	14 (9.3%)	0 (0.0%)	26 (8.3%)
ญาติพี่น้อง	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.3%)	0 (0.0%)	2 (0.6%)
บุตร	5 (15.6%)	12 (17.9%)	6 (10.2%)	12 (8.0%)	0 (0.0%)	35 (11.1%)
เพื่อน	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
พนักงานธนาคาร	0 (0.0%)	1 (1.5%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	2 (0.6%)
รวม	32 (10.2%)	67 (21.3%)	59 (18.7%)	150 (47.6%)	7 (2.2%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 59 เมื่อพิจารณาตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวด้วยตนเอง

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่น	รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท		
ตัดสินใจด้วยตนเอง	77 (77.0%)	53 (79.1%)	65 (81.3%)	30 (75.0%)	7 (63.6%)	5 (71.4%)	5 (50.0%)	242 (76.8%)
บิดามารดา	3 (3.0%)	3 (4.5%)	1 (1.3%)	1 (2.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (2.5%)
คู่สมรส	5 (5.0%)	5 (7.5%)	6 (7.5%)	5 (12.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	4 (40.0%)	26 (8.3%)
ญาติพี่น้อง	0 (0.0%)	1 (1.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (10.0%)	2 (0.6%)
บุตร	13 (13.0%)	5 (7.5%)	8 (10.0%)	4 (10.0%)	3 (27.3%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)	35 (11.1%)
เพื่อน	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
พนักงานธนาคาร	2 (2.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	100 (31.7%)	67 (21.3%)	80 (25.4%)	40 (12.7%)	11 (3.5%)	7 (2.2%)	10 (3.2%)	315 (100.0%)

จากตารางที่ 60 เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกระดับรายได้มีการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

เหตุผลที่ตัดสินใจ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว	110 (24.4%)	151 (25.3%)	261 (24.9%)
เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต	110 (24.4%)	145 (24.2%)	255 (24.3%)
ธนาคารมีภาพพจน์ที่ดี มีชื่อเสียงและความมั่นคง	107 (23.8%)	130 (21.7%)	237 (22.6%)
พอใจในรูปแบบกรรมธรรม์ที่มีให้เลือกมาก	10 (2.2%)	14 (2.3%)	24 (2.3%)
ได้รับประโยชน์จากการนำเงินฝากไปลดหย่อนภาษี	15 (3.3%)	20 (3.3%)	35 (3.3%)
ได้รับคำแนะนำที่ดีจากพนักงานของธนาคาร	69 (15.3%)	101 (16.9%)	170 (16.2%)
อัตราเงินฝากน้อยกว่าของบริษัทประกันชีวิตเอกชน	7 (1.6%)	4 (0.7%)	11 (1.0%)
ต้องการผลประโยชน์จากกรรมธรรม์เงินฝาก เช่น การค้าประกันตู้	5 (1.1%)	5 (0.8%)	10 (1.0%)
ได้รับอัตราผลตอบแทนที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากทั่วไปของธนาคาร	12 (2.7%)	22 (3.7%)	34 (3.2%)
ทำตามเพื่อนเพราะเห็นประโยชน์ที่เพื่อนได้รับจริงเมื่อเกิดเหตุที่ไม่คาดถึง	1 (0.2%)	5 (0.8%)	6 (0.6%)
ทำประกันชีวิตเพราะอาชีพที่ทำอยู่นั้นมีความเสี่ยงสูง	4 (0.9%)	1 (0.2%)	5 (0.5%)
รวม	450 (42.9%)	598 (57.1%)	1,048 (100.0%)

จากตารางที่ 61 เมื่อพิจารณาตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า เพศชายมีเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่คือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว และ เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต

ส่วนเศษเงินมีเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่
คือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและเหตุผลที่ตัดสินใจ
ใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

เหตุผลที่ตัดสินใจ	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความ คุ้มครองต่อตนเองและครอบ ครัว	5 (27.8%)	84 (26.3%)	94 (24.9%)	58 (23.7%)	18 (23.1%)	2 (20.0%)	261 (24.9%)
เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ ผลคุ้มค่าในอนาคต	4 (22.2%)	83 (26.0%)	91 (24.1%)	58 (23.7%)	17 (21.8%)	2 (20.0%)	255 (24.3%)
ธนาคารมีภาพพจน์ที่ดี มีชื่อ เสียงและความมั่นคง	2 (11.1%)	68 (21.3%)	84 (22.2%)	58 (23.7%)	21 (26.9%)	4 (40.0%)	237 (22.6%)
พอใจในรูปแบบกรรมธรรม์ที่มี ให้เลือกมาก	1 (5.6%)	4 (1.3%)	9 (2.4%)	9 (3.7%)	0 (0.0%)	1 (10.0%)	24 (2.3%)
ได้รับประโยชน์จากการนำเงิน ฝากไปลดหย่อนภาษี	0 (0.0%)	7 (2.2%)	11 (2.9%)	17 (6.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	35 (3.3%)
ได้รับคำแนะนำที่ดีจาก พนักงานของธนาคาร	5 (27.8%)	49 (15.4%)	65 (17.2%)	36 (14.7%)	15 (19.2%)	0 (0.0%)	170 (16.2%)
อัตราเงินฝากน้อยกว่าของ บริษัทประกันชีวิตเอกชน	0 (0.0%)	4 (1.3%)	5 (1.3%)	1 (0.4%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	11 (1.0%)
ต้องการผลประโยชน์จาก กรรมธรรม์เงินฝาก เช่น การค้า ประกันกู้	0 (0.0%)	3 (0.9%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	1 (1.3%)	1 (10.0%)	10 (1.0%)
ได้รับอัตราผลตอบแทนที่สูง กว่าดอกเบี้ยเงินฝากทั่วไปของ ธนาคาร	1 (5.6%)	14 (4.4%)	10 (2.6%)	7 (2.9%)	2 (2.6%)	0 (0.0%)	34 (3.2%)
ทำตามเพื่อนเพราะเห็น ประโยชน์ที่เพื่อนได้รับจริงเมื่อ เกิดเหตุที่ไม่คาดถึง	0 (0.0%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	3 (3.8%)	0 (0.0%)	6 (0.6%)
ทำประกันชีวิตเพราะอาชีพที่ทำ อยู่นั้นมีความเสี่ยงสูง	0 (0.0%)	2 (0.6%)	2 (0.5%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (0.5%)
รวม	18 (1.7%)	319 (30.4%)	378 (36.1%)	245 (23.4%)	78 (7.4%)	10 (1.0%)	1,048 (100.0%)

จากตารางที่ 62 เมื่อพิจารณาตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมี เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวส่วนใหญ่คือ เพื่อเป็น หลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว และ ได้รับคำแนะนำที่ดีจากพนักงานของ ธนาคาร ส่วนผู้ที่มีอายุ 20-40 ปี มีเหตุผลที่ตัดสินใจคือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อ ตนเองและครอบครัว ส่วนผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีเหตุผลที่ตัดสินใจคือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความ คุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต และธนาคารมี ภาพพจน์ที่ดี มีชื่อเสียงและความมั่นคง ส่วนผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีเหตุผลที่ตัดสินใจคือ ธนาคารมีภาพพจน์ที่ดี มีชื่อเสียงและความมั่นคง

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและเหตุผลที่
ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกาสที่ชีวิตและครอบครัว

เหตุผลที่ตัดสินใจ	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ ความคุ้มครองตนเอง และครอบครัว	62 (20.7%)	34 (27.9%)	44 (26.2%)	28 (28.9%)	73 (26.1%)	8 (25.0%)	12 (24.0%)	261 (24.9%)
เป็นการออมเงินระยะยาว ที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต	74 (24.7%)	29 (23.8%)	44 (26.2%)	23 (23.7%)	66 (23.6%)	5 (15.6%)	14 (28.0%)	255 (24.3%)
ธนาคารมีภาพพจน์ที่ดี มี ชื่อเสียงและความมั่นคง	67 (22.4%)	24 (19.7%)	35 (20.8%)	25 (25.8%)	66 (23.6%)	9 (28.1%)	11 (22.0%)	237 (22.6%)
พอใจในรูปแบบ ค่าธรรมเนียมที่มีให้เลือก มาก	10 (3.3%)	2 (1.6%)	3 (1.8%)	0 (0.0%)	9 (3.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	24 (2.3%)
ได้รับประโยชน์จากการ นำเงินฝากไปลดหย่อน ภาษี	15 (5.0%)	9 (7.4%)	3 (1.8%)	1 (1.0%)	5 (1.8%)	2 (6.3%)	0 (0.0%)	35 (3.3%)
ได้รับคำแนะนำที่ดีจาก พนักงานของธนาคาร	50 (16.7%)	14 (11.5%)	28 (16.7%)	16 (16.5%)	47 (16.8%)	6 (18.8%)	9 (18.0%)	170 (16.2%)
อัตราเงินฝากน้อยกว่า ของบริษัทประกันชีวิต เอกชน	4 (1.3%)	2 (1.6%)	1 (0.6%)	1 (1.0%)	3 (1.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (1.0%)
ต้องการผลประโยชน์ จากค่าธรรมเนียมเงินฝาก เช่น การค้าประกันตู้	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.0%)	6 (2.1%)	2 (6.3%)	1 (2.0%)	10 (1.0%)
ได้รับอัตราผลตอบแทน ที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝาก ทั่วไปของธนาคาร	13 (4.3%)	7 (5.7%)	8 (4.8%)	0 (0.0%)	4 (1.4%)	0 (0.0%)	2 (4.0%)	34 (3.2%)
ทำตามเพื่อนเพราะเห็น ประโยชน์ที่เพื่อนได้รับ จริงเมื่อเกิดเหตุที่ไม่คาด ถึง	2 (0.7%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.0%)	6 (0.6%)
ทำประกันชีวิตเพราะ อาชีพมีความเสี่ยงสูง	2 (0.7%)	0 (0.0%)	2 (1.2%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (0.5%)

รวม	299	122	168	97	280	32	50	1,048
	(28.5%)	(11.6%)	(16.0%)	(9.3%)	(26.7%)	(3.1%)	(4.8%)	(100%)

จากตารางที่ 63 เมื่อพิจารณาตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ และอาชีพอื่นๆ ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวคือ เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต ส่วนผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพรับจ้าง และอาชีพค้าขายส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจคือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว ส่วนผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจคือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว และเป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต ส่วนผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจคือ ได้รับคำแนะนำที่ดีจากพนักงานของธนาคาร

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาและเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

เหตุผลที่ตัดสินใจ	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว	28 (29.2%)	57 (25.1%)	48 (25.1%)	121 (24.1%)	7 (22.6%)	261 (24.9%)
เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต	21 (21.9%)	57 (25.1%)	45 (23.6%)	127 (25.2%)	5 (16.1%)	255 (24.3%)
ธนาคารมีภาพพจน์ที่ดี มีชื่อเสียงและความมั่นคง	24 (25.0%)	50 (22.0%)	47 (24.6%)	109 (21.7%)	7 (22.6%)	237 (22.6%)
พอใจในรูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือกมาก	3 (3.1%)	3 (1.3%)	4 (2.1%)	14 (2.8%)	0 (0.0%)	24 (2.3%)
ได้รับประโยชน์จากการนำเงินฝากไปลดหย่อนภาษี	1 (1.0%)	4 (1.8%)	7 (3.7%)	19 (3.8%)	4 (12.9%)	35 (3.3%)
ได้รับคำแนะนำที่ดีจากพนักงานของธนาคาร	15 (15.6%)	39 (17.2%)	32 (16.8%)	80 (15.9%)	4 (12.9%)	170 (16.2%)
อัตราเงินฝากน้อยกว่าของบริษัทประกันชีวิตเอกชน	0 (0.0%)	2 (0.9%)	3 (1.6%)	6 (1.2%)	0 (0.0%)	11 (1.0%)
ต้องการผลประโยชน์จากกรมธรรม์เงินฝาก เช่น การค้าประกันกู้	2 (2.1%)	5 (2.2%)	0 (0.0%)	3 (0.6%)	0 (0.0%)	10 (1.0%)
ได้รับอัตราผลตอบแทนที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากทั่วไปของธนาคาร	1 (1.0%)	8 (3.5%)	4 (2.1%)	17 (3.4%)	4 (12.9%)	34 (3.2%)
ทำตามเพื่อนเพราะเห็นประโยชน์ที่เพื่อนได้รับจริงเมื่อเกิดเหตุที่ไม่คาดถึง	1 (1.0%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	4 (0.8%)	0 (0.0%)	6 (0.6%)
ทำประกันชีวิตเพราะอาชีพที่ทำอยู่นั้นมีความเสี่ยงสูง	0 (0.0%)	2 (0.9%)	0 (0.0%)	3 (0.6%)	0 (0.0%)	5 (0.5%)

รวม	96	227	191	503	31	1,048
	(9.2%)	(21.7%)	(18.2%)	(48.0%)	(3.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 64 เมื่อพิจารณาตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาดำกกว่ามัธยมศึกษา และผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวคือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจคือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว และ เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจคือ เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจคือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว และ ธนาคารมีภาพพจน์ที่ดี มีชื่อเสียงและความมั่นคง

ตารางที่ 65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

เหตุผลที่ตัดสินใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝาก จากราย ได้ บุคคล อื่น	
เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว	79 (25.9%)	52 (25.0%)	68 (24.2%)	36 (24.2%)	10 (23.8%)	7 (24.1%)	9 (26.5%)	261 (24.9%)
เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต	73 (23.9%)	53 (25.5%)	69 (24.6%)	34 (22.8%)	9 (21.4%)	7 (24.1%)	10 (29.4%)	255 (24.3%)
ธนาคารมีภาพพจน์ที่ดี มีชื่อเสียงและความมั่นคง	69 (22.6%)	46 (22.1%)	65 (23.1%)	33 (22.1%)	10 (23.8%)	7 (24.1%)	7 (20.6%)	237 (22.6%)
พอใจในรูปแบบกรรมธรรม์ที่มีให้เลือกมาก	7 (2.3%)	4 (1.9%)	10 (3.6%)	2 (1.3%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	24 (2.3%)
ได้รับประโยชน์จากการนำเงินฝากไปลดหย่อนภาษี	5 (1.6%)	8 (3.8%)	9 (3.2%)	12 (8.1%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	35 (3.3%)
ได้รับคำแนะนำที่ดีจากพนักงานของธนาคาร	54 (17.7%)	33 (15.9%)	41 (14.6%)	22 (14.8%)	8 (19.0%)	6 (20.7%)	6 (17.6%)	170 (16.2%)
อัตราเงินฝากน้อยกว่าของบริษัที่ประกันชีวิตเอกชน	1 (0.3%)	3 (1.4%)	6 (2.1%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (1.0%)
ต้องการผลประโยชน์จากกรรมธรรม์เงินฝาก เช่น การค้าประกันกู้	5 (1.6%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)	2 (1.3%)	0 (0.0%)	1 (3.4%)	1 (2.9%)	10 (1.0%)
ได้รับอัตราผลตอบแทนที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากทั่วไปของธนาคาร	8 (2.6%)	6 (2.9%)	10 (3.6%)	6 (4.0%)	2 (4.8%)	1 (3.4%)	1 (2.9%)	34 (3.2%)
ทำตามเพื่อนเพราะเห็นประโยชน์ที่เพื่อนได้รับจริงเมื่อเกิดเหตุที่ไม่คาดถึง	3 (1.0%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)	1 (0.7%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (0.6%)
ทำประกันชีวิตเพราะอาชีพที่ทำอยู่มีความเสี่ยงสูง	1 (0.3%)	3 (1.4%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (0.5%)

รวม	305	208	281	149	42	29	34	1,048
	(29.1%)	(19.8%)	(26.8%)	(14.2%)	(4.0%)	(2.8%)	(3.2%)	(100.0%)

จากตารางที่ 65 เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 20,001–25,000 บาท ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกาสถาปัตยกรรมและครอบครัวคือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000–20,000 บาท รวมทั้งผู้ที่ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่นส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจคือ เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–30,000 บาท ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจคือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว และ ธนาคารมีภาพพจน์ที่ดี มีชื่อเสียงและความมั่นคง ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจคือ เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต และ ธนาคารมีภาพพจน์ที่ดี มีชื่อเสียงและความมั่นคง

ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
รูปแบบกรรมธรรม์ที่มีให้เลือก	4.21 (มีผลมาก)	4.16 (มีผลมาก)	4.18 (มีผลมาก)
วงเงินสงเคราะห์ชีวิตที่มีให้เลือก	4.04 (มีผลมาก)	3.99 (มีผลมาก)	4.01 (มีผลมาก)
ระยะเวลากรรมธรรม์ที่มีให้เลือก	4.03 (มีผลมาก)	3.97 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)
รูปแบบการส่งเงินฝากที่มีให้เลือก	3.83 (มีผลมาก)	3.83 (มีผลมาก)	3.83 (มีผลมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิต/ทุพพลภาพ	4.52 (มีผลมากที่สุด)	4.47 (มีผลมาก)	4.49 (มีผลมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ	4.47 (มีผลมาก)	4.41 (มีผลมาก)	4.43 (มีผลมาก)
สิทธิประโยชน์ในการกู้เงิน/ถอนเงินตามมูลค่าเงินสด	3.97 (มีผลมาก)	3.88 (มีผลมาก)	3.92 (มีผลมาก)
รวม	4.15 (มีผลมาก)	4.10 (มีผลมาก)	4.12 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 66 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านเงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือทุพพลภาพ

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก
ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้ เลือก	4.20 (มีผล มาก)	4.17 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)	4.04 (มีผล มาก)	4.60 (มีผล มากที่สุด)	4.18 (มีผลมาก)
วงเงินสงเคราะห์ชีวิตที่มี ให้เลือก	3.80 (มีผล มาก)	3.92 (มีผล มาก)	4.06 (มีผล มาก)	4.07 (มีผล มาก)	3.92 (มีผล มาก)	4.60 (มีผล มากที่สุด)	4.01 (มีผลมาก)
ระยะเวลากรมธรรม์ที่มีให้ เลือก	3.80 (มีผล มาก)	3.91 (มีผล มาก)	4.08 (มีผล มาก)	4.00 (มีผล มาก)	3.88 (มีผล มาก)	4.60 (มีผล มากที่สุด)	4.00 (มีผลมาก)
รูปแบบการส่งเงินฝากที่มี ให้เลือก	3.80 (มีผล มาก)	3.76 (มีผล มาก)	3.83 (มีผล มาก)	3.89 (มีผล มาก)	3.77 (มีผล มาก)	4.60 (มีผล มากที่สุด)	3.83 (มีผลมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครอง ชีวิต/ทุพพลภาพ	4.60 (มีผล มากที่สุด)	4.55 (มีผล มากที่สุด)	4.47 (มีผล มาก)	4.52 (มีผล มากที่สุด)	4.23 (มีผล มาก)	4.60 (มีผล มากที่สุด)	4.49 (มีผลมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครอง อุบัติเหตุ	4.60 (มีผล มากที่สุด)	4.52 (มีผล มากที่สุด)	4.39 (มีผล มาก)	4.51 (มีผล มากที่สุด)	4.04 (มีผล มาก)	4.60 (มีผล มากที่สุด)	4.43 (มีผลมาก)
สิทธิประโยชน์ในการกู้ เงิน/ถอนเงินตามมูลค่าเงิน สด	4.00 (มีผล มาก)	3.98 (มีผล มาก)	3.94 (มีผล มาก)	3.96 (มีผล มาก)	3.42 (มีผล น้อย)	4.40 (มีผล มาก)	3.92 (มีผลมาก)

รวม	4.11 (มีผล มาก)	4.12 (มีผล มาก)	4.14 (มีผล มาก)	4.16 (มีผล มาก)	3.90 (มีผล มาก)	4.57 (มีผล มากที่สุด)	4.12 (มีผลมาก)
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------------	-------------------

จากตารางที่ 67 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือสุขภาพ ยกเว้นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือสุขภาพ และ เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง รูปแบบกรรมธรรม์ที่มีให้เลือก วงเงินสงเคราะห์ชีวิต ที่มีให้เลือก ระยะเวลากรรมธรรม์ที่มีให้เลือก รูปแบบการส่งเงินฝากที่มีให้เลือก เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิต/สุขภาพ และ เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือก	4.27 (มีผลมาก)	4.11 (มีผลมาก)	4.19 (มีผลมาก)	4.21 (มีผลมาก)	4.09 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	4.31 (มีผลมาก)	4.18 (มีผลมาก)
วงเงินสงเคราะห์ชีวิตที่มีให้เลือก	4.18 (มีผลมาก)	3.89 (มีผลมาก)	3.81 (มีผลมาก)	4.03 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	3.91 (มีผลมาก)	4.06 (มีผลมาก)	4.01 (มีผลมาก)
ระยะเวลากรมธรรม์ที่มีให้เลือก	4.14 (มีผลมาก)	3.92 (มีผลมาก)	3.75 (มีผลมาก)	3.97 (มีผลมาก)	3.98 (มีผลมาก)	4.27 (มีผลมาก)	4.13 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)
รูปแบบการส่งเงินฝากที่มีให้เลือก	3.99 (มีผลมาก)	3.73 (มีผลมาก)	3.56 (มีผลมาก)	3.91 (มีผลมาก)	3.78 (มีผลมาก)	3.73 (มีผลมาก)	4.13 (มีผลมาก)	3.83 (มีผลมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิต/ทุพพลภาพ	4.51 (มีผลมากที่สุด)	4.35 (มีผลมาก)	4.50 (มีผลมากที่สุด)	4.38 (มีผลมาก)	4.54 (มีผลมากที่สุด)	4.45 (มีผลมาก)	4.63 (มีผลมากที่สุด)	4.49 (มีผลมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ	4.43 (มีผลมาก)	4.35 (มีผลมาก)	4.46 (มีผลมาก)	4.32 (มีผลมาก)	4.46 (มีผลมาก)	4.45 (มีผลมาก)	4.63 (มีผลมากที่สุด)	4.43 (มีผลมาก)
สิทธิประโยชน์ในการกู้เงิน/ถอนเงินตามมูลค่าเงินสด	4.00 (มีผลมาก)	3.97 (มีผลมาก)	3.73 (มีผลมาก)	3.79 (มีผลมาก)	3.95 (มีผลมาก)	4.27 (มีผลมาก)	3.81 (มีผลมาก)	3.92 (มีผลมาก)
รวม	4.22 (มีผลมาก)	4.05 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	4.09 (มีผลมาก)	4.11 (มีผลมาก)	4.15 (มีผลมาก)	4.24 (มีผลมาก)	4.12 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 68 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือสุขภาพ ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ ซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือสุขภาพ และ เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก ประเภทสбереกซ์ชีวิตรและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	อนุปริ ญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
รูปแบบกรรมธรรม์ที่มีให้ เลือก	4.13 (มีผล มาก)	4.07 (มีผล มาก)	4.07 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.43 (มีผล มาก)	4.18 (มีผลมาก)
วงเงินสбереกซ์ชีวิตรที่มี ให้เลือก	3.91 (มีผล มาก)	3.96 (มีผล มาก)	3.92 (มีผล มาก)	4.09 (มีผล มาก)	4.29 (มีผล มาก)	4.01 (มีผลมาก)
ระยะเวลากรรมธรรม์ที่มีให้ เลือก	3.91 (มีผล มาก)	4.00 (มีผล มาก)	3.86 (มีผล มาก)	4.05 (มีผล มาก)	4.29 (มีผล มาก)	4.00 (มีผลมาก)
รูปแบบการส่งเงินฝากที่มี ให้เลือก	3.84 (มีผล มาก)	3.82 (มีผล มาก)	3.76 (มีผล มาก)	3.84 (มีผล มาก)	4.14 (มีผล มาก)	3.83 (มีผลมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครอง ชีวิต/ทุพพลภาพ	4.44 (มีผล มาก)	4.51 (มีผล มากที่สุด)	4.51 (มีผล มากที่สุด)	4.49 (มีผล มาก)	4.43 (มีผล มาก)	4.49 (มีผลมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครอง อุบัติเหตุ	4.41 (มีผล มาก)	4.48 (มีผล มาก)	4.49 (มีผล มาก)	4.41 (มีผล มาก)	4.14 (มีผล มาก)	4.43 (มีผลมาก)
สิทธิประโยชน์ในการกู้ เงิน/ถอนเงินตามมูลค่าเงิน สด	3.87 (มีผล มาก)	3.94 (มีผล มาก)	3.83 (มีผล มาก)	3.95 (มีผล มาก)	4.00 (มีผล มาก)	3.92 (มีผลมาก)
รวม	4.07 (มีผล มาก)	4.11 (มีผล มาก)	4.06 (มีผล มาก)	4.16 (มีผล มาก)	4.25 (มีผล มาก)	4.12 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 69 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านเงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือสุขภาพ ยกเว้นผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง รูปแบบกรรมธรรม์ที่มีให้เลือก และ เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือสุขภาพ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000–15,000 บาท	15,001–20,000 บาท	20,001–25,000 บาท	25,001–30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่น	
รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือก	4.20 (มีผลมาก)	4.09 (มีผลมาก)	4.23 (มีผลมาก)	4.23 (มีผลมาก)	4.09 (มีผลมาก)	4.14 (มีผลมาก)	4.10 (มีผลมาก)	4.18 (มีผลมาก)
วงเงินสงเคราะห์ชีวิตที่มีให้เลือก	4.07 (มีผลมาก)	3.94 (มีผลมาก)	4.08 (มีผลมาก)	3.97 (มีผลมาก)	3.91 (มีผลมาก)	3.86 (มีผลมาก)	3.80 (มีผลมาก)	4.01 (มีผลมาก)
ระยะเวลากรมธรรม์ที่มีให้เลือก	4.10 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	3.85 (มีผลมาก)	3.91 (มีผลมาก)	3.71 (มีผลมาก)	3.80 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)
รูปแบบการส่งเงินฝากที่มีให้เลือก	3.92 (มีผลมาก)	3.91 (มีผลมาก)	3.82 (มีผลมาก)	3.68 (มีผลมาก)	3.55 (มีผลมาก)	3.14 (มีผลน้อย)	3.80 (มีผลมาก)	3.83 (มีผลมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิต/ทุพพลภาพ	4.51 (มีผลมากที่สุด)	4.36 (มีผลมาก)	4.49 (มีผลมาก)	4.52 (มีผลมากที่สุด)	4.64 (มีผลมากที่สุด)	4.71 (มีผลมากที่สุด)	4.70 (มีผลมากที่สุด)	4.49 (มีผลมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ	4.48 (มีผลมาก)	4.24 (มีผลมาก)	4.44 (มีผลมาก)	4.45 (มีผลมาก)	4.64 (มีผลมากที่สุด)	4.71 (มีผลมากที่สุด)	4.70 (มีผลมากที่สุด)	4.43 (มีผลมาก)
สิทธิประโยชน์ในการกู้เงิน/ถอนเงินตามมูลค่าเงินสด	4.01 (มีผลมาก)	3.94 (มีผลมาก)	3.90 (มีผลมาก)	3.80 (มีผลมาก)	3.82 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	3.60 (มีผลมาก)	3.92 (มีผลมาก)

รวม	4.18 (มีผล มาก)	4.07 (มีผล มาก)	4.14 (มีผล มาก)	4.07 (มีผล มาก)	4.08 (มีผล มาก)	4.04 (มีผล มาก)	4.07 (มีผล มาก)	4.12 (มีผลมาก)
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------------

จากตารางที่ 70 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือสุขภาพ ยกเว้นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท และผู้ที่ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่นซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือสุขภาพ และ เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	4.41 (มีผลมาก)	4.37 (มีผลมาก)	4.39 (มีผลมาก)
อัตราเงินกู้ยืมครองอุบัติเหตุ	4.45 (มีผลมาก)	4.33 (มีผลมาก)	4.38 (มีผลมาก)
อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย/เงินปันผล/โบนัส/บำนาญ	4.52 (มีผลมากที่สุด)	4.45 (มีผลมาก)	4.48 (มีผลมาก)
มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้/เวนคืนกรมธรรม์	3.93 (มีผลมาก)	3.87 (มีผลมาก)	3.89 (มีผลมาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน	3.76 (มีผลมาก)	3.79 (มีผลมาก)	3.78 (มีผลมาก)
รวม	4.21 (มีผลมาก)	4.16 (มีผลมาก)	4.18 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 71 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย เงินปันผล โบนัส หรือบำนาญ

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก
ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
อัตราเงินฝากสงเคราะห์ ชีวิต	4.40 (มีผล มาก)	4.47 (มีผล มาก)	4.30 (มีผล มาก)	4.48 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)	4.40 (มีผล มาก)	4.39 (มีผลมาก)
อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ	4.40 (มีผล มาก)	4.44 (มีผล มาก)	4.32 (มีผล มาก)	4.49 (มีผล มาก)	4.15 (มีผล มาก)	4.40 (มีผล มาก)	4.38 (มีผลมาก)
อัตราผลตอบแทนในรูป ดอกเบี้ย/เงินปันผล/โบนัส/ บำนาญ	4.60 (มีผล มากที่สุด)	4.51 (มีผล มากที่สุด)	4.48 (มีผล มาก)	4.53 (มีผล มากที่สุด)	4.23 (มีผล มาก)	4.40 (มีผล มาก)	4.48 (มีผลมาก)
มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้/ เวนคืนกรมธรรม์	3.80 (มีผล มาก)	3.93 (มีผล มาก)	3.91 (มีผล มาก)	3.86 (มีผล มาก)	3.69 (มีผล มาก)	4.40 (มีผล มาก)	3.89 (มีผลมาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้ กรมธรรม์ค้ำประกัน	3.80 (มีผล มาก)	3.81 (มีผล มาก)	3.82 (มีผล มาก)	3.77 (มีผล มาก)	3.42 (มีผล น้อย)	4.20 (มีผล มาก)	3.78 (มีผลมาก)
รวม	4.20 (มีผล มาก)	4.23 (มีผล มาก)	4.17 (มีผล มาก)	4.23 (มีผล มาก)	3.94 (มีผล มาก)	4.36 (มีผล มาก)	4.18 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 72 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย เงินปันผล โบนัส หรือเงินบำนาญ ยกเว้นผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย เงินปันผล โบนัส หรือเงินบำนาญ และ มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้หรือเวนคืนกรมธรรม์

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก
ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
อัตราเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิต	4.44 (มีผล มาก)	4.30 (มีผลมาก)	4.35 (มีผล มาก)	4.35 (มีผล มาก)	4.33 (มีผล มาก)	4.55 (มีผล มากที่สุด)	4.63 (มีผล มากที่สุด)	4.39 (มีผล มาก)
อัตราเงินคุ้มครอง อุบัติเหตุ	4.43 (มีผล มาก)	4.30 (มีผลมาก)	4.37 (มีผล มาก)	4.32 (มีผล มาก)	4.32 (มีผล มาก)	4.55 (มีผล มากที่สุด)	4.69 (มีผล มากที่สุด)	4.38 (มีผล มาก)
อัตราผลตอบแทน ในรูปดอกเบี้ย/เงิน ปันผล/โบนัส/ บำนาญ	4.47 (มีผล มาก)	4.43 (มีผลมาก)	4.54 (มีผล มากที่สุด)	4.32 (มีผล มาก)	4.48 (มีผล มาก)	4.55 (มีผล มากที่สุด)	4.75 (มีผล มากที่สุด)	4.48 (มีผล มาก)
มูลค่าเงินสดที่ สามารถกู้ยืมเงิน กรมธรรม์	4.00 (มีผล มาก)	3.84 (มีผลมาก)	3.71 (มีผล มาก)	3.82 (มีผล มาก)	3.90 (มีผล มาก)	4.09 (มีผล มาก)	3.94 (มีผล มาก)	3.89 (มีผล มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยใช้กรมธรรม์ค้ำ ประกัน	3.84 (มีผล มาก)	3.81 (มีผลมาก)	3.48 (มีผล น้อย)	3.71 (มีผล มาก)	3.85 (มีผล มาก)	4.09 (มีผล มาก)	3.81 (มีผล มาก)	3.78 (มีผล มาก)
รวม	4.24 (มีผล มาก)	4.14 (มีผลมาก)	4.09 (มีผล มาก)	4.10 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)	4.37 (มีผล มาก)	4.36 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)

จากตารางที่ 73 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย เงินปันผล โบนัส หรือบำนาญ ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิต ส่วนผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง อัตราเงิน

ฝากสงเคราะห์ชีวิต อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ และ อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย เงินปันผล
โบนัส หรือบำนาญ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก
ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	อนุปริญา ญา/ ปวส.	ปริญา ตรี	สูงกว่า ปริญา ตรี	
อัตราเงินฝากสงเคราะห์ ชีวิต	4.34 (มีผล มาก)	4.45 (มีผล มาก)	4.37 (มีผล มาก)	4.37 (มีผล มาก)	4.57 (มีผลมาก ที่สุด)	4.39 (มีผลมาก)
อัตราเงินกู้ยืมครองอู่บิดีเหตุ	4.34 (มีผล มาก)	4.42 (มีผล มาก)	4.39 (มีผล มาก)	4.37 (มีผล มาก)	4.43 (มีผล มาก)	4.38 (มีผลมาก)
อัตราผลตอบแทนในรูป ดอกเบี้ย/เงินปันผล/โบนัส/ บำนาญ	4.47 (มีผล มาก)	4.48 (มีผล มาก)	4.49 (มีผล มาก)	4.47 (มีผล มาก)	4.71 (มีผลมาก ที่สุด)	4.48 (มีผลมาก)
มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้/ เวนคืนกรมธรรม์	3.87 (มีผล มาก)	3.82 (มีผล มาก)	3.83 (มีผล มาก)	3.93 (มีผล มาก)	4.29 (มีผล มาก)	3.89 (มีผลมาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช่ กรมธรรม์ค่าประกัน	3.75 (มีผล มาก)	3.79 (มีผล มาก)	3.76 (มีผล มาก)	3.79 (มีผล มาก)	3.71 (มีผล มาก)	3.78 (มีผลมาก)
รวม	4.15 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)	4.17 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)	4.34 (มีผล มาก)	4.18 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 74 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา
ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย เงินปันผล
โบนัส หรือบำนาญ

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก

ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000– 15,000 บาท	15,001– 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝากจาก รายได้ บุคคลอื่น	
อัตราเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิต	4.42 (มีผล มาก)	4.30 (มีผล มาก)	4.36 (มีผล มาก)	4.43 (มีผลมาก)	4.36 (มีผล มาก)	4.43 (มีผลมาก)	4.70 (มีผลมาก ที่สุด)	4.39 (มีผล มาก)
อัตราเงินกู้ยืมตรง อุบัติเหตุ	4.43 (มีผล มาก)	4.22 (มีผล มาก)	4.38 (มีผล มาก)	4.45 (มีผลมาก)	4.36 (มีผล มาก)	4.43 (มีผลมาก)	4.80 (มีผลมาก ที่สุด)	4.38 (มีผล มาก)
อัตราผลตอบแทน ในรูปดอกเบี้ย/เงิน ปันผล/โบนัส/ บำนาญ	4.53 (มีผล มากที่สุด)	4.22 (มีผล มาก)	4.54 (มีผล มากที่สุด)	4.60 (มีผลมาก ที่สุด)	4.36 (มีผล มาก)	4.57 (มีผลมาก ที่สุด)	4.80 (มีผลมาก ที่สุด)	4.48 (มีผล มาก)
มูลค่าเงินสดที่ สามารถกู้ยืม กรมธรรม์	3.98 (มีผล มาก)	3.85 (มีผล มาก)	3.89 (มีผล มาก)	3.83 (มีผลมาก)	3.82 (มีผล มาก)	3.86 (มีผลมาก)	3.70 (มีผลมาก)	3.89 (มีผล มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยใช้กรมธรรม์ค่า ประกัน	3.87 (มีผล มาก)	3.84 (มีผล มาก)	3.76 (มีผล มาก)	3.53 (มีผลมาก)	3.73 (มีผล มาก)	3.86 (มีผลมาก)	3.60 (มีผลมาก)	3.78 (มีผล มาก)
รวม	4.25 (มีผล มาก)	4.09 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)	4.17 (มีผลมาก)	4.13 (มีผล มาก)	4.23 (มีผลมาก)	4.32 (มีผลมาก)	4.18 (มีผล มาก)

จากตารางที่ 75 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราผลตอบแทนใน

รูปดอกเบ็ญจ เงินปันผล โบนัส หรือบำนาญ ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000–15,000 บาท ให้
ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
25,001–30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต
อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ และ อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบ็ญจ เงินปันผล โบนัส หรือบำนาญ
ส่วนผู้ที่ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่นให้มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง อัตราเงินคุ้ม
ครองอุบัติเหตุ และ อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบ็ญจ เงินปันผล โบนัส หรือบำนาญ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก
ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	3.56 (มีผลมาก)	3.61 (มีผลมาก)	3.59 (มีผลมาก)
ความสะดวกและเพียงพอของ สถานที่จอดรถ	3.11 (มีผลน้อย)	3.23 (มีผลน้อย)	3.18 (มีผลน้อย)
ความกว้างขวาง สะอาด และ ทันสมัยของธนาคาร	2.99 (มีผลน้อย)	3.07 (มีผลน้อย)	3.04 (มีผลน้อย)
บรรยากาศและมุมพักผ่อน ระหว่างรอรับบริการ	2.98 (มีผลน้อย)	3.06 (มีผลน้อย)	3.02 (มีผลน้อย)
สามารถส่งเงินฝากได้หลาย แห่ง(ที่ธนาคารออมสินทุก สาขา)	3.25 (มีผลน้อย)	3.37 (มีผลน้อย)	3.32 (มีผลน้อย)
รวม	3.18 (มีผลน้อย)	3.27 (มีผลน้อย)	3.23 (มีผลน้อย)

จากตารางที่ 76 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสถานที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ
เพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ทำเลที่ตั้งของธนาคาร

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก
ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	3.60 (มีผล มาก)	3.69 (มีผล มาก)	3.59 (มีผล มาก)	3.51 (มีผล มาก)	3.31 (มีผล น้อย)	4.00 (มีผล มาก)	3.59 (มีผล มาก)
ความสะดวกและเพียงพอ ของสถานที่จอดรถ	3.00 (มีผล น้อย)	3.18 (มีผล น้อย)	3.23 (มีผล น้อย)	3.10 (มีผล น้อย)	3.15 (มีผล น้อย)	3.80 (มีผล มาก)	3.18 (มีผล น้อย)
ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร	3.20 (มีผล น้อย)	2.98 (มีผล น้อย)	3.16 (มีผล น้อย)	2.90 (มีผล น้อย)	2.92 (มีผล น้อย)	3.80 (มีผล มาก)	3.04 (มีผล น้อย)
บรรยากาศและมุมพักผ่อน ระหว่างรอรับบริการ	3.20 (มีผล น้อย)	2.99 (มีผล น้อย)	3.12 (มีผล น้อย)	2.88 (มีผล น้อย)	2.96 (มีผล น้อย)	3.80 (มีผล มาก)	3.02 (มีผล น้อย)
สามารถส่งเงินฝากได้ หลายแห่ง(ที่ธนาคาร ออมสินทุกสาขา)	3.20 (มีผล น้อย)	3.36 (มีผล น้อย)	3.29 (มีผล น้อย)	3.29 (มีผล น้อย)	3.38 (มีผล น้อย)	3.60 (มีผล มาก)	3.32 (มีผล น้อย)
รวม	3.24 (มีผล น้อย)	3.24 (มีผล น้อย)	3.28 (มีผล น้อย)	3.14 (มีผล น้อย)	3.14 (มีผล น้อย)	3.80 (มีผล มาก)	3.23 (มีผล น้อย)

จากตารางที่ 77 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสถานที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ยกเว้นผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี ซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน สามารถส่งเงินฝากได้หลายแห่ง (ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา)

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก
ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตร กร	อื่นๆ	
ทำเลที่ตั้งของ ธนาคาร	3.60 (มีผล มาก)	3.43 (มีผล น้อย)	3.67 (มีผล มาก)	3.41 (มีผล น้อย)	3.60 (มีผล มาก)	3.64 (มีผล มาก)	3.88 (มีผล มาก)	3.59 (มีผล มาก)
ความสะดวกและ เพียงพอของสถานที่ จอดรถ	3.36 (มีผล น้อย)	3.14 (มีผล น้อย)	3.15 (มีผล น้อย)	3.00 (มีผล น้อย)	3.06 (มีผล น้อย)	3.36 (มีผล น้อย)	3.25 (มีผล น้อย)	3.18 (มีผล น้อย)
ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัย ของธนาคาร	3.28 (มีผล น้อย)	2.84 (มีผล น้อย)	2.85 (มีผล น้อย)	3.00 (มีผล น้อย)	2.91 (มีผล น้อย)	3.27 (มีผล น้อย)	3.25 (มีผล น้อย)	3.04 (มีผล น้อย)
บรรยากาศและมุม พักผ่อนระหว่างรอ รับบริการ	3.28 (มีผล น้อย)	2.92 (มีผล น้อย)	2.83 (มีผล น้อย)	2.94 (มีผล น้อย)	2.89 (มีผล น้อย)	3.36 (มีผล น้อย)	3.00 (มีผล น้อย)	3.02 (มีผล น้อย)
สามารถส่งเงินฝาก ได้หลายแห่ง(ที่ ธนาคารออมสินทุก สาขา)	3.42 (มีผล น้อย)	3.35 (มีผล น้อย)	3.27 (มีผล น้อย)	3.26 (มีผล น้อย)	3.19 (มีผล น้อย)	3.64 (มีผล มาก)	3.44 (มีผล น้อย)	3.32 (มีผล น้อย)
รวม	3.39 (มีผล น้อย)	3.14 (มีผล น้อย)	3.15 (มีผล น้อย)	3.12 (มีผล น้อย)	3.13 (มีผล น้อย)	3.45 (มีผล น้อย)	3.36 (มีผล น้อย)	3.23 (มีผล น้อย)

จากตารางที่ 78 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสถานที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ
ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ยกเว้นผู้มีอาชีพเกษตรกร
ซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ทำเลที่ตั้งของธนาคาร และ สามารถส่งเงินฝาก
ได้หลายแห่ง (ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา)

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก
ประเภทสбереกั่วีชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	3.87 (มีผล มาก)	3.57 (มีผล มาก)	3.63 (มีผล มาก)	3.52 (มีผล มาก)	3.57 (มีผล มาก)	3.59 (มีผลมาก)
ความสะดวกและเพียงพอ ของสถานที่จอดรถ	3.16 (มีผล น้อย)	3.18 (มีผล น้อย)	3.19 (มีผล น้อย)	3.18 (มีผล น้อย)	3.29 (มีผล น้อย)	3.18 (มีผลน้อย)
ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร	2.94 (มีผล น้อย)	2.96 (มีผล น้อย)	3.03 (มีผล น้อย)	3.10 (มีผล น้อย)	3.00 (มีผล น้อย)	3.04 (มีผลน้อย)
บรรยากาศและมุมพักผ่อน ระหว่างรอรับบริการ	2.87 (มีผล น้อย)	2.97 (มีผล น้อย)	3.02 (มีผล น้อย)	3.08 (มีผล น้อย)	3.00 (มีผล น้อย)	3.02 (มีผลน้อย)
สามารถส่งเงินฝากได้ หลายแห่ง(ที่ธนาคาร ออมสินทุกสาขา)	3.37 (มีผล น้อย)	3.22 (มีผล น้อย)	3.36 (มีผล น้อย)	3.33 (มีผล น้อย)	3.43 (มีผล น้อย)	3.32 (มีผลน้อย)
รวม	3.24 (มีผล น้อย)	3.18 (มีผล น้อย)	3.25 (มีผล น้อย)	3.24 (มีผล น้อย)	3.26 (มีผล น้อย)	3.23 (มีผลน้อย)

จากตารางที่ 79 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสถานที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ทำเลที่ตั้งของธนาคาร

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก
ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้
เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝาก จากราย ได้บุคคล อื่น	
ทำเลที่ตั้งของ ธนาคาร	3.67 (มีผล มาก)	3.48 (มีผล น้อย)	3.64 (มีผล มาก)	3.43 (มีผล น้อย)	3.64 (มีผล มาก)	3.00 (มีผล น้อย)	4.10 (มีผล มาก)	3.59 (มีผล มาก)
ความสะดวกและ เพียงพอของ สถานที่จอดรถ	3.27 (มีผล น้อย)	3.21 (มีผล น้อย)	3.25 (มีผล น้อย)	2.95 (มีผล น้อย)	3.36 (มีผล น้อย)	2.14 (มีผลน้อย ที่สุด)	3.00 (มีผล น้อย)	3.18 (มีผล น้อย)
ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร	3.12 (มีผล น้อย)	3.21 (มีผล น้อย)	3.14 (มีผล น้อย)	2.60 (มีผล น้อย)	2.91 (มีผล น้อย)	2.00 (มีผลน้อย ที่สุด)	2.90 (มีผล น้อย)	3.04 (มีผล น้อย)
บรรยากาศและ มุมพักผ่อน ระหว่างรอรับ บริการ	3.12 (มีผล น้อย)	3.19 (มีผล น้อย)	3.12 (มีผล น้อย)	2.63 (มีผล น้อย)	2.91 (มีผล น้อย)	2.00 (มีผลน้อย ที่สุด)	2.50 (มีผล น้อย)	3.02 (มีผล น้อย)
สามารถส่งเงิน ฝากได้หลายแห่ง (ที่ธนาคารออม สินทุกสาขา)	3.37 (มีผล น้อย)	3.34 (มีผล น้อย)	3.49 (มีผล น้อย)	3.05 (มีผล น้อย)	3.18 (มีผล น้อย)	2.14 (มีผลน้อย ที่สุด)	3.40 (มีผล น้อย)	3.32 (มีผล น้อย)
รวม	3.31 (มีผล น้อย)	3.29 (มีผล น้อย)	3.33 (มีผล น้อย)	2.93 (มีผล น้อย)	3.20 (มีผล น้อย)	2.26 (มีผล น้อย)	3.18 (มีผล น้อย)	3.23 (มีผล น้อย)

จากตารางที่ 80 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสถานที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้
ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ทำเลที่ตั้งของธนาคาร

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.82 (มีผลมาก)	3.87 (มีผลมาก)	3.85 (มีผลมาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์	4.19 (มีผลมาก)	4.07 (มีผลมาก)	4.12 (มีผลมาก)
การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝาก	3.61 (มีผลมาก)	3.53 (มีผลมาก)	3.57 (มีผลมาก)
การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่ม	3.97 (มีผลมาก)	3.98 (มีผลมาก)	3.97 (มีผลมาก)
รวม	3.90 (มีผลมาก)	3.86 (มีผลมาก)	3.88 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 81 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.80 (มีผล มาก)	3.92 (มีผล มาก)	3.84 (มีผล มาก)	3.88 (มีผล มาก)	3.62 (มีผล มาก)	3.60 (มีผล มาก)	3.85 (มีผล มาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์	4.20 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)	4.15 (มีผล มาก)	4.04 (มีผล มาก)	4.00 (มีผล มาก)	4.00 (มีผล มาก)	4.12 (มีผล มาก)
การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝาก	3.80 (มีผล มาก)	3.56 (มีผล มาก)	3.60 (มีผล มาก)	3.45 (มีผล น้อย)	3.69 (มีผล มาก)	3.80 (มีผล มาก)	3.57 (มีผล มาก)
การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋าร่วม	4.20 (มีผล มาก)	4.04 (มีผล มาก)	3.96 (มีผล มาก)	3.92 (มีผล มาก)	3.88 (มีผล มาก)	4.00 (มีผล มาก)	3.97 (มีผล มาก)
รวม	4.00 (มีผล มาก)	3.93 (มีผล มาก)	3.89 (มีผล มาก)	3.82 (มีผล มาก)	3.80 (มีผล มาก)	3.85 (มีผล มาก)	3.88 (มีผล มาก)

จากตารางที่ 82 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์ ยกเว้นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์ และ การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋าร่วม

ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือก
เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.81 (มีผลมาก)	3.84 (มีผลมาก)	3.77 (มีผลมาก)	3.82 (มีผลมาก)	3.91 (มีผลมาก)	3.82 (มีผลมาก)	4.06 (มีผลมาก)	3.85 (มีผลมาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์	4.00 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	4.17 (มีผลมาก)	4.18 (มีผลมาก)	4.22 (มีผลมาก)	4.27 (มีผลมาก)	4.19 (มีผลมาก)	4.12 (มีผลมาก)
การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝาก	3.60 (มีผลมาก)	3.57 (มีผลมาก)	3.52 (มีผลมาก)	3.59 (มีผลมาก)	3.52 (มีผลมาก)	3.55 (มีผลมาก)	3.75 (มีผลมาก)	3.57 (มีผลมาก)
การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่ม	3.84 (มีผลมาก)	3.76 (มีผลมาก)	4.06 (มีผลมาก)	3.97 (มีผลมาก)	4.05 (มีผลมาก)	4.36 (มีผลมาก)	4.31 (มีผลมาก)	3.97 (มีผลมาก)
รวม	3.81 (มีผลมาก)	3.79 (มีผลมาก)	3.88 (มีผลมาก)	3.89 (มีผลมาก)	3.93 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	4.08 (มีผลมาก)	3.88 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 83 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์ ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรและอาชีพอื่นๆ ซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่ม

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือก
เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
การศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.87 (มีผล มาก)	3.79 (มีผล มาก)	3.76 (มีผล มาก)	3.91 (มีผล มาก)	3.71 (มีผล มาก)	3.85 (มีผลมาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำ โดยพนักงานบริเวณ เคาน์เตอร์	4.25 -- (มีผล มาก)	4.09 (มีผล มาก)	4.14 (มีผล มาก)	4.12 (มีผล มาก)	3.71 (มีผล มาก)	4.12 (มีผลมาก)
การให้พนักงานออกไป ประชาสัมพันธ์เงินฝาก	3.56 (มีผล มาก)	3.61 (มีผล มาก)	3.53 (มีผล มาก)	3.57 (มีผล มาก)	3.57 (มีผล มาก)	3.57 (มีผลมาก)
การแจกของที่ระลึกเมื่อ เปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่วม	4.28 (มีผล มาก)	3.94 (มีผล มาก)	4.00 (มีผล มาก)	3.93 (มีผล มาก)	3.71 (มีผล มาก)	3.97 (มีผลมาก)
รวม	3.99 (มีผล มาก)	3.86 (มีผล มาก)	3.86 (มีผล มาก)	3.88 (มีผล มาก)	3.68 (มีผล มาก)	3.88 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 84 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์ ยกเว้นผู้ที่มีการศึกษากว่ามัธยมศึกษาซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่วม ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์ และ การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่วม

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือก
เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝาก จากราย ได้บุคคล อื่น	
การโฆษณาผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.88 (มีผล มาก)	3.76 (มีผล มาก)	3.90 (มีผล มาก)	3.88 (มีผลมาก)	3.36 (มีผล น้อย)	4.00 (มีผลมาก)	4.00 (มีผล มาก)	3.85 (มีผลมาก)
การให้ข้อมูลและคำ แนะนำโดยพนักงาน บริเวณเคาน์เตอร์	4.19 (มีผล มาก)	3.94 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)	4.13 (มีผลมาก)	3.82 (มีผลมาก)	4.29 (มีผลมาก)	4.30 (มีผล มาก)	4.12 (มีผลมาก)
การให้พนักงานออก ไปประชาสัมพันธ์เงิน ฝาก	3.70 (มีผล มาก)	3.55 (มีผล มาก)	3.60 (มีผล มาก)	3.43 (มีผล น้อย)	3.00 (มีผล น้อย)	3.29 (มีผล น้อย)	3.50 (มีผล มาก)	3.57 (มีผลมาก)
การแจกของที่ระลึก เมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่ม	4.10 (มีผล มาก)	3.73 (มีผล มาก)	4.04 (มีผล มาก)	3.90 (มีผลมาก)	3.55 (มีผลมาก)	4.14 (มีผลมาก)	4.50 (มีผล มากที่สุด)	3.97 (มีผลมาก)
รวม	3.97 (มีผล มาก)	3.75 (มีผล มาก)	3.93 (มีผล มาก)	3.84 (มีผลมาก)	3.43 (มีผล น้อย)	3.93 (มีผลมาก)	4.08 (มีผล มาก)	3.88 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 85 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุก
ระดับรายได้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดย
พนักงานบริเวณเคาน์เตอร์ ยกเว้นผู้ที่ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่นซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ต่อด้าน การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่ม

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานและการบริการที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสбереกาสวีทและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงานเกี่ยวกับเงินฝาก	4.10 (มีผลมาก)	4.17 (มีผลมาก)	4.14 (มีผลมาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน	4.32 (มีผลมาก)	4.31 (มีผลมาก)	4.31 (มีผลมาก)
การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.39 (มีผลมาก)	4.36 (มีผลมาก)	4.37 (มีผลมาก)
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน	4.13 (มีผลมาก)	4.12 (มีผลมาก)	4.13 (มีผลมาก)
ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน	4.30 (มีผลมาก)	4.27 (มีผลมาก)	4.28 (มีผลมาก)
การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย	4.24 (มีผลมาก)	4.22 (มีผลมาก)	4.23 (มีผลมาก)
การดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอหลังฝากเงิน	4.19 (มีผลมาก)	4.19 (มีผลมาก)	4.19 (มีผลมาก)
รวม	4.24 (มีผลมาก)	4.23 (มีผลมาก)	4.24 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 86 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานและการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานและการบริการที่มีผลต่อการ
เลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
อายุ

ปัจจัยด้านพนักงานและ การบริการ	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
ความรู้และความเชี่ยวชาญ ของพนักงานเกี่ยวกับเงิน ฝาก	4.00 (มีผล มาก)	4.08 (มีผล มาก)	4.16 (มีผล มาก)	4.21 (มีผล มาก)	4.08 (มีผล มาก)	4.40 (มีผล มาก)	4.14 (มีผล มาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำ อย่างถูกต้องและชัดเจน	4.20 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.32 (มีผล มาก)	4.36 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.40 (มีผล มาก)	4.31 (มีผล มาก)
การให้บริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	4.40 (มีผล มาก)	4.34 (มีผล มาก)	4.41 (มีผล มาก)	4.37 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.40 (มีผล มาก)	4.37 (มีผล มาก)
ความสุภาพอ่อนน้อมของ พนักงาน	4.00 (มีผล มาก)	4.07 (มีผล มาก)	4.21 (มีผล มาก)	4.11 (มีผล มาก)	4.04 (มีผล มาก)	4.20 (มีผล มาก)	4.13 (มีผล มาก)
ความรับผิดชอบและเอาใจ ใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน	4.20 (มีผล มาก)	4.21 (มีผล มาก)	4.35 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.23 (มีผล มาก)	4.60 (มีผล มากที่สุด)	4.28 (มีผล มาก)
การให้ความช่วยเหลือเมื่อ ลูกค้ามีปัญหาหรือข้อ สงสัย	4.00 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)	4.26 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.15 (มีผล มาก)	4.60 (มีผล มากที่สุด)	4.23 (มีผล มาก)
การดูแลให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ หลังฝากเงิน	4.00 (มีผล มาก)	4.15 (มีผล มาก)	4.20 (มีผล มาก)	4.26 (มีผล มาก)	4.08 (มีผล มาก)	4.60 (มีผล มากที่สุด)	4.19 (มีผล มาก)

รวม	4.11 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.26 (มีผล มาก)	4.16 (มีผล มาก)	4.46 (มีผล มาก)	4.24 (มีผล มาก)
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

จากตารางที่ 87 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานและการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ยกเว้นผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี ซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน และ การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย และการดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอหลังฝากเงิน

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานและการบริการที่มีผลต่อการ
เลือกเงินฝากประเภทสбереกาสวีทและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
อาชีพ

ปัจจัยด้านพนักงาน และการบริการ	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตร กร	อื่นๆ	
ความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงานเกี่ยวกับเงินฝาก	4.23 (มีผล มาก)	4.05 (มีผลมาก)	4.06 (มีผล มาก)	4.12 (มีผล มาก)	4.12 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)	4.14 (มีผล มาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน	4.39 (มีผล มาก)	4.24 (มีผลมาก)	4.29 (มีผล มาก)	4.21 (มีผล มาก)	4.31 (มีผล มาก)	4.45 (มีผล มาก)	4.25 (มีผล มาก)	4.31 (มีผล มาก)
การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.47 (มีผล มาก)	4.16 (มีผลมาก)	4.40 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)	4.42 (มีผล มาก)	4.36 (มีผล มาก)	4.38 (มีผล มาก)	4.37 (มีผล มาก)
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน	4.18 (มีผล มาก)	4.00 (มีผลมาก)	4.06 (มีผล มาก)	4.06 (มีผล มาก)	4.17 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)	4.13 (มีผล มาก)
ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน	4.38 (มีผล มาก)	4.16 (มีผลมาก)	4.21 (มีผล มาก)	4.24 (มีผล มาก)	4.28 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.38 (มีผล มาก)	4.28 (มีผล มาก)
การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย	4.34 (มีผล มาก)	4.11 (มีผลมาก)	4.15 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)	4.23 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.25 (มีผล มาก)	4.23 (มีผล มาก)
การดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอหลังฝากเงิน	4.30 (มีผล มาก)	4.11 (มีผลมาก)	4.06 (มีผล มาก)	4.09 (มีผล มาก)	4.21 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.25 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)
รวม	4.33 (มีผล มาก)	4.12 (มีผลมาก)	4.18 (มีผล มาก)	4.15 (มีผล มาก)	4.25 (มีผล มาก)	4.30 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.24 (มีผล มาก)

จากตารางที่ 88 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานและการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และค้าขายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ส่วนผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และเกษตรกร ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน ส่วนผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน ส่วนผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และ ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 89 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานและการบริการที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสбереกาสหวิหิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
ความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงานเกี่ยวกับเงินฝาก	4.06 (มีผลมาก)	4.06 (มีผลมาก)	4.14 (มีผลมาก)	4.19 (มีผลมาก)	4.29 (มีผลมาก)	4.14 (มีผลมาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน	4.22 (มีผลมาก)	4.21 (มีผลมาก)	4.34 (มีผลมาก)	4.36 (มีผลมาก)	4.43 (มีผลมาก)	4.31 (มีผลมาก)
การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.25 (มีผลมาก)	4.28 (มีผลมาก)	4.44 (มีผลมาก)	4.40 (มีผลมาก)	4.43 (มีผลมาก)	4.37 (มีผลมาก)
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน	4.16 (มีผลมาก)	4.12 (มีผลมาก)	4.12 (มีผลมาก)	4.12 (มีผลมาก)	4.29 (มีผลมาก)	4.13 (มีผลมาก)
ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน	4.28 (มีผลมาก)	4.18 (มีผลมาก)	4.31 (มีผลมาก)	4.31 (มีผลมาก)	4.43 (มีผลมาก)	4.28 (มีผลมาก)
การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย	4.19 (มีผลมาก)	4.15 (มีผลมาก)	4.25 (มีผลมาก)	4.27 (มีผลมาก)	4.14 (มีผลมาก)	4.23 (มีผลมาก)
การดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอหลังฝากเงิน	4.16 (มีผลมาก)	4.09 (มีผลมาก)	4.25 (มีผลมาก)	4.23 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	4.19 (มีผลมาก)
รวม	4.19 (มีผลมาก)	4.16 (มีผลมาก)	4.26 (มีผลมาก)	4.27 (มีผลมาก)	4.29 (มีผลมาก)	4.24 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 89 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานและการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ยกเว้นผู้ที่มีการศึกษาดำรงมัธยมศึกษาซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน และผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และ ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 90 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานและการบริการที่มีผลต่อการ
เลือกเงินฝากประเภทสбереกัหรือชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านพนักงาน และการบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝาก จากราย ได้นอกค อื่น	
ความรู้และความ เชี่ยวชาญของ พนักงานเกี่ยวกับ เงินฝาก	4.11 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)	4.20 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	4.00 (มีผล มาก)	4.14 (มีผล มาก)
การให้ข้อมูลและคำ แนะนำอย่างถูกต้อง และชัดเจน	4.26 (มีผล มาก)	4.31 (มีผล มาก)	4.31 (มีผล มาก)	4.50 (มีผลมาก ที่สุด)	4.27 (มีผลมาก)	4.14 (มีผลมาก)	4.20 (มีผล มาก)	4.31 (มีผล มาก)
การให้บริการอย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว	4.31 (มีผล มาก)	4.36 (มีผล มาก)	4.41 (มีผล มาก)	4.48 (มีผลมาก)	4.27 (มีผลมาก)	4.29 (มีผลมาก)	4.40 (มีผล มาก)	4.37 (มีผล มาก)
ความสุภาพอ่อน น้อมของพนักงาน	4.15 (มีผล มาก)	4.12 (มีผล มาก)	4.15 (มีผล มาก)	4.18 (มีผลมาก)	3.73 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	4.10 (มีผล มาก)	4.13 (มีผล มาก)
ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ต่อลูก ค้าของพนักงาน	4.25 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.31 (มีผล มาก)	4.38 (มีผลมาก)	4.18 (มีผลมาก)	4.14 (มีผลมาก)	4.30 (มีผล มาก)	4.28 (มีผล มาก)
การให้ความช่วย เหลือเมื่อลูกค้ามี ปัญหาหรือข้อสงสัย	4.23 (มีผล มาก)	4.24 (มีผล มาก)	4.24 (มีผล มาก)	4.27 (มีผลมาก)	4.18 (มีผลมาก)	4.14 (มีผลมาก)	4.10 (มีผล มาก)	4.23 (มีผล มาก)
การดูแลให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์อย่าง สม่ำเสมอหลังฝาก เงิน	4.17 (มีผล มาก)	4.22 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)	4.23 (มีผลมาก)	4.18 (มีผลมาก)	4.14 (มีผลมาก)	4.10 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)

รวม	4.21 (มีผล มาก)	4.24 (มีผล มาก)	4.26 (มีผล มาก)	4.32 (มีผลมาก)	4.12 (มีผลมาก)	4.12 (มีผลมาก)	4.17 (มีผล มาก)	4.24 (มีผล มาก)
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-----------------------	-----------------------

จากตารางที่ 90 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานและการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ยกเว้นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–25,000 บาท ซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน และ การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ตารางที่ 91 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสбереกาสวีทและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์	4.12 (มีผลมาก)	4.13 (มีผลมาก)	4.12 (มีผลมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง	4.25 (มีผลมาก)	4.27 (มีผลมาก)	4.26 (มีผลมาก)
การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก	3.85 (มีผลมาก)	3.93 (มีผลมาก)	3.90 (มีผลมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสбереกาสวีท/เงินปันผล	4.08 (มีผลมาก)	4.10 (มีผลมาก)	4.09 (มีผลมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน	3.96 (มีผลมาก)	3.95 (มีผลมาก)	3.95 (มีผลมาก)
รวม	4.05 (มีผลมาก)	4.08 (มีผลมาก)	4.06 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 91 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง

ตารางที่ 92 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก
ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
ความถูกต้องและรวดเร็ว ในการเปิดบัญชีใหม่และ ออกกรมธรรม์	4.00 (มีผล มาก)	4.06 (มีผล มาก)	4.15 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)	4.04 (มีผล มาก)	4.40 (มีผล มาก)	4.12 (มีผล มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็ว ในการฝากเงินแต่ละครั้ง	4.20 (มีผล มาก)	4.21 (มีผล มาก)	4.30 (มีผล มาก)	4.32 (มีผล มาก)	4.12 (มีผล มาก)	4.40 (มีผล มาก)	4.26 (มีผล มาก)
การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระ เงินฝาก	4.00 (มีผล มาก)	3.84 (มีผล มาก)	3.86 (มีผล มาก)	4.07 (มีผล มาก)	3.69 (มีผล มาก)	4.20 (มีผล มาก)	3.90 (มีผล มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็ว ในการรับเงินสงเคราะห์/ เงินปันผล	4.00 (มีผล มาก)	4.08 (มีผล มาก)	4.14 (มีผล มาก)	4.10 (มีผล มาก)	3.81 (มีผล มาก)	4.60 (มีผล มากที่สุด)	4.09 (มีผล มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็ว ในการกู้เงินโดยใช้ กรมธรรม์ค้ำประกัน	4.00 (มีผล มาก)	3.99 (มีผล มาก)	3.95 (มีผล มาก)	4.01 (มีผล มาก)	3.54 (มีผล มาก)	4.40 (มีผล มาก)	3.95 (มีผล มาก)
รวม	4.04 (มีผล มาก)	4.04 (มีผล มาก)	4.08 (มีผล มาก)	4.14 (มีผล มาก)	3.84 (มีผล มาก)	4.40 (มีผล มาก)	3.66 (มีผล มาก)

จากตารางที่ 92 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุ
ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง
ยกเว้นผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความถูกต้องและรวดเร็ว
ในการรับเงินสงเคราะห์หรือเงินปันผล

ตารางที่ 93 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก
ประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์	4.20 (มีผล มาก)	4.11 (มีผลมาก)	4.08 (มีผล มาก)	4.09 (มีผล มาก)	4.06 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.13 (มีผล มาก)	4.12 (มีผล มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง	4.33 (มีผล มาก)	4.16 (มีผลมาก)	4.31 (มีผล มาก)	4.21 (มีผล มาก)	4.20 (มีผล มาก)	4.36 (มีผล มาก)	4.31 (มีผล มาก)	4.26 (มีผล มาก)
การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก	4.06 (มีผล มาก)	3.92 (มีผลมาก)	3.67 (มีผล มาก)	3.91 (มีผล มาก)	3.80 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)	3.94 (มีผล มาก)	3.90 (มีผล มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์/เงินปันผล	4.14 (มีผล มาก)	4.05 (มีผลมาก)	4.02 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)	4.02 (มีผล มาก)	4.27 (มีผล มาก)	4.19 (มีผล มาก)	4.09 (มีผล มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน	4.01 (มีผล มาก)	3.89 (มีผลมาก)	3.83 (มีผล มาก)	3.97 (มีผล มาก)	3.93 (มีผล มาก)	4.18 (มีผล มาก)	4.06 (มีผล มาก)	3.95 (มีผล มาก)
รวม	4.15 (มีผล มาก)	4.03 (มีผลมาก)	3.98 (มีผล มาก)	4.07 (มีผล มาก)	4.00 (มีผล มาก)	4.25 (มีผล มาก)	4.13 (มีผล มาก)	3.66 (มีผล มาก)

จากตารางที่ 93 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง

ตารางที่ 94 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์	4.03 (มีผลมาก)	4.06 (มีผลมาก)	4.10 (มีผลมาก)	4.17 (มีผลมาก)	4.29 (มีผลมาก)	4.12 (มีผลมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง	4.19 (มีผลมาก)	4.18 (มีผลมาก)	4.29 (มีผลมาก)	4.29 (มีผลมาก)	4.43 (มีผลมาก)	4.26 (มีผลมาก)
การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก	3.84 (มีผลมาก)	3.75 (มีผลมาก)	3.95 (มีผลมาก)	3.95 (มีผลมาก)	4.14 (มีผลมาก)	3.90 (มีผลมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์/เงินปันผล	4.00 (มีผลมาก)	4.03 (มีผลมาก)	4.08 (มีผลมาก)	4.15 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	4.09 (มีผลมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน	3.91 (มีผลมาก)	3.87 (มีผลมาก)	3.97 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	3.86 (มีผลมาก)	3.95 (มีผลมาก)
รวม	3.99 (มีผลมาก)	3.98 (มีผลมาก)	4.08 (มีผลมาก)	4.11 (มีผลมาก)	4.14 (มีผลมาก)	3.66 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 94 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง

ตารางที่ 95 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก
ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝาก จากราย ได้บุคคล อื่น	
ความถูกต้องและ รวดเร็วในการเปิด บัญชีใหม่และออก กรมธรรม์	4.09 (มีผล มาก)	4.22 (มีผล มาก)	4.10 (มีผล มาก)	4.18 (มีผลมาก)	4.09 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	3.90 (มีผล มาก)	4.12 (มีผลมาก)
ความถูกต้องและ รวดเร็วในการฝาก เงินแต่ละครั้ง	4.20 (มีผล มาก)	4.24 (มีผล มาก)	4.32 (มีผล มาก)	4.35 (มีผลมาก)	4.27 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	4.30 (มีผล มาก)	4.26 (มีผลมาก)
การอำนวยความสะดวก เช่น การหัก บัญชีเพื่อชำระเงิน ฝาก	3.91 (มีผล มาก)	4.03 (มีผล มาก)	3.82 (มีผล มาก)	3.83 (มีผลมาก)	4.00 (มีผลมาก)	3.71 (มีผลมาก)	3.80 (มีผล มาก)	3.90 (มีผลมาก)
ความถูกต้องและ รวดเร็วในการรับ เงินสงเคราะห์/เงิน ปันผล	4.10 (มีผล มาก)	4.15 (มีผล มาก)	4.10 (มีผล มาก)	4.02 (มีผลมาก)	4.09 (มีผลมาก)	3.86 (มีผลมาก)	4.00 (มีผล มาก)	4.09 (มีผลมาก)
ความถูกต้องและ รวดเร็วในการกู้เงิน โดยใช้กรมธรรม์ค้ำ ประกัน	4.01 (มีผล มาก)	4.01 (มีผล มาก)	3.94 (มีผล มาก)	3.83 (มีผลมาก)	3.82 (มีผลมาก)	3.86 (มีผลมาก)	3.80 (มีผล มาก)	3.95 (มีผลมาก)
รวม	4.06 (มีผล มาก)	4.13 (มีผล มาก)	4.06 (มีผล มาก)	4.04 (มีผลมาก)	4.05 (มีผลมาก)	3.89 (มีผลมาก)	3.96 (มีผล มาก)	3.66 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 95 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละ

ครั้ง ยกเว้นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ และ ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ส่วนที่ 7 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเงินฝากประเภท
 สбереกชีวิตและ ครอบครัว จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 96 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
 ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกชีวิตและครอบครัวจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
รูปแบบค่าธรรมเนียมที่มีให้เลือก	4.05 (พอใจมาก)	4.08 (พอใจมาก)	4.07 (พอใจมาก)
วงเงินสбереกชีวิตที่มีให้เลือก	3.99 (พอใจมาก)	4.04 (พอใจมาก)	4.02 (พอใจมาก)
ระยะเวลาค่าธรรมเนียมที่มีให้เลือก	3.96 (พอใจมาก)	3.98 (พอใจมาก)	3.97 (พอใจมาก)
รูปแบบการส่งเงินฝากที่มีให้เลือก	3.99 (พอใจมาก)	3.99 (พอใจมาก)	3.99 (พอใจมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิต/ทุพพลภาพ	4.09 (พอใจมาก)	4.16 (พอใจมาก)	4.13 (พอใจมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ	3.84 (พอใจมาก)	3.96 (พอใจมาก)	3.91 (พอใจมาก)
สิทธิประโยชน์ในการกู้เงิน/ ถอนเงินตามมูลค่าเงินสด	3.72 (พอใจมาก)	3.90 (พอใจมาก)	3.82 (พอใจมาก)
รวม	3.95 (พอใจมาก)	4.02 (พอใจมาก)	3.99 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 72 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือทุพพลภาพ

ตารางที่ 97 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้ เลือก	4.00 (พอใจ มาก)	4.05 (พอใจ มาก)	4.05 (พอใจ มาก)	4.12 (พอใจ มาก)	4.04 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.07 (พอใจ มาก)
วงเงินสбереกซ์ชีวิตที่มี ให้เลือก	4.00 (พอใจ มาก)	3.98 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	4.08 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.02 (พอใจ มาก)
ระยะเวลากรมธรรม์ที่มีให้ เลือก	4.00 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	4.04 (พอใจ มาก)	4.04 (พอใจ มาก)	3.60 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)
รูปแบบการส่งเงินฝากที่มี ให้เลือก	4.00 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.98 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครอง ชีวิต/ทุพพลภาพ	4.20 (พอใจ มาก)	4.18 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	4.19 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.13 (พอใจ มาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครอง อุบัติเหตุ	4.20 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	4.01 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)
สิทธิประโยชน์ในการกู้ เงิน/ถอนเงินตามมูลค่าเงิน สด	4.20 (พอใจ มาก)	3.83 (พอใจ มาก)	3.79 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)	3.73 (พอใจ มาก)	3.80 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)
รวม	4.09 (พอใจ มาก)	3.98 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	4.06 (พอใจ มาก)	3.93 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)

จากตารางที่ 97 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า
20 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิต

หรือคุณภาพ เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ และ สิทธิประโยชน์ในการกู้เงิน/ถอนเงินตาม
มูลค่าเงินสด ส่วนผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 20-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน เงื่อนไข
ด้านความคุ้มครองชีวิตหรือคุณภาพ ส่วนผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อ
ด้าน เงินสงเคราะห์ชีวิตที่มีให้เลือก ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
เท่ากันระหว่าง รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือก เงินสงเคราะห์ชีวิตที่มีให้เลือก รูปแบบการจ่ายเงิน
ฝากที่มีให้เลือก เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือคุณภาพ และ เงื่อนไขด้านความคุ้มครอง
อุบัติเหตุ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 98 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกาสวีทและครอบครัวจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
รูปแบบกรรมธรรม์ที่มีให้เลือก	4.10 (พอใจ มาก)	4.03 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.03 (พอใจ มาก)	4.11 (พอใจ มาก)	4.18 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	4.07 (พอใจ มาก)
วงเงินสбереกาสวีทที่มีให้เลือก	4.06 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.03 (พอใจ มาก)	4.01 (พอใจ มาก)	4.09 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.02 (พอใจ มาก)
ระยะเวลากรรมธรรม์ที่มีให้เลือก	4.05 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	3.93 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)
รูปแบบการส่งเงินฝากที่มีให้เลือก	4.05 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.09 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิต/ทุพพลภาพ	4.08 (พอใจ มาก)	4.05 (พอใจ มาก)	4.13 (พอใจ มาก)	4.09 (พอใจ มาก)	4.25 (พอใจ มาก)	4.36 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	4.13 (พอใจ มาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ	3.87 (พอใจ มาก)	3.76 (พอใจ มาก)	3.90 (พอใจ มาก)	4.03 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	4.18 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)
สิทธิประโยชน์ในการกู้เงิน/ถอนเงินตามมูลค่าเงินสด	3.74 (พอใจ มาก)	3.78 (พอใจ มาก)	3.77 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)
รวม	3.99 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.02 (พอใจ มาก)	4.13 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)

จากตารางที่ 98 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือทุพพลภาพ

ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพข้าราชการซึ่งมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อต้าน รูปแบบกรรมธรรม์ที่มีให้
เลือก ส่วนผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง วงเงินสงเคราะห์ชีวิตที่
มีให้เลือก และ รูปแบบการส่งเงินฝากที่มีให้เลือก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 99 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
รูปแบบกรรมธรรม์ที่มีให้ เลือก	4.22 (พอใจ มาก)	4.09 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	4.07 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.07 (พอใจมาก)
วงเงินสงเคราะห์ชีวิตที่มี ให้เลือก	4.09 (พอใจ มาก)	4.06 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	4.01 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.02 (พอใจมาก)
ระยะเวลากรรมธรรม์ที่มีให้ เลือก	3.94 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)	3.90 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจมาก)
รูปแบบการส่งเงินฝากที่มี ให้เลือก	4.06 (พอใจ มาก)	4.03 (พอใจ มาก)	3.93 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)	3.71 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครอง ชีวิต/ทุพพลภาพ	4.28 (พอใจ มาก)	4.16 (พอใจ มาก)	4.12 (พอใจ มาก)	4.09 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.13 (พอใจมาก)
เงื่อนไขด้านความคุ้มครอง อุบัติเหตุ	4.16 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.71 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจมาก)
สิทธิประโยชน์ในการกู้ เงิน/ถอนเงินตามมูลค่าเงิน สด	4.03 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	3.83 (พอใจ มาก)	3.79 (พอใจ มาก)	3.43 (พอใจ น้อย)	3.82 (พอใจมาก)
รวม	4.11 (พอใจ มาก)	4.02 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	3.84 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 99 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือทุพพล

ภาพ ยกเว้นผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง รูปแบบกิจกรรมที่มีให้เลือก งบประมาณสเคราะห์ชีวิตที่มีให้เลือก ระยะเวลากิจกรรมที่มีให้เลือก และเงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือสุขภาพ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 100 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝาก จากราย ได้บุคคล อื่น	
รูปแบบกรรมสิทธิ์ ที่มีให้เลือก	4.08 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)	4.11 (พอใจ มาก)	4.08 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.14 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	4.07 (พอใจ มาก)
วงเงินสงเคราะห์ ชีวิตที่มีให้เลือก	4.05 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)	4.05 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.02 (พอใจ มาก)
ระยะเวลากรรมสิทธิ์ ที่มีให้เลือก	3.99 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	4.01 (พอใจ มาก)	3.93 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)
รูปแบบการส่งเงิน ฝากที่มีให้เลือก	4.00 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	4.08 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)
เงื่อนไขด้านความ คุ้มครองชีวิต/ ทุพพลภาพ	4.19 (มีผล มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	4.26 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.27 (พอใจ มาก)	4.43 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	4.13 (พอใจ มาก)
เงื่อนไขด้านความ คุ้มครองอุบัติเหตุ	4.03 (พอใจ มาก)	3.67 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)
สิทธิประโยชน์ใน การกู้เงิน/ถอนเงิน ตามมูลค่าเงินสด	3.95 (พอใจ มาก)	3.64 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	3.70 (พอใจ มาก)	3.73 (พอใจ มาก)	3.57 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)
รวม	4.04 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)	4.05 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	4.06 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)

จากตารางที่ 100 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือทุพพลภาพ ยกเว้นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000–15,000 บาท ซึ่งมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือก และ วงเงินสงเคราะห์ชีวิตที่มีให้เลือก ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–25,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือก ส่วนผู้ที่ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่นมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือก เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิตหรือทุพพลภาพ เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ และ สิทธิประโยชน์ในการกู้เงินหรือถอนเงินตามมูลค่าเงินสด

ตารางที่ 101 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกัฟชีวิตและครอบครัวจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
อัตราเงินฝากสбереกัฟชีวิต	4.03 (พอใจมาก)	4.07 (พอใจมาก)	4.05 (พอใจมาก)
อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ	4.00 (พอใจมาก)	4.03 (พอใจมาก)	4.02 (พอใจมาก)
อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย/เงินปันผล/โบนัส/บำนาญ	3.86 (พอใจมาก)	3.97 (พอใจมาก)	3.92 (พอใจมาก)
ระยะเวลาผ่อนผันในการฝากเงินเข้าเกินกำหนด	3.87 (พอใจมาก)	4.02 (พอใจมาก)	3.96 (พอใจมาก)
มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้/วงเงินค่าธรรมเนียมได้	3.54 (พอใจมาก)	3.78 (พอใจมาก)	3.68 (พอใจมาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้ค่าธรรมเนียมค่าประกัน	3.82 (พอใจมาก)	3.94 (พอใจมาก)	3.89 (พอใจมาก)
รวม	3.85 (พอใจมาก)	3.97 (พอใจมาก)	3.92 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 101 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราเงินฝากสбереกัฟชีวิต

ตารางที่ 102 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	4.20 (พอใจมาก)	4.01 (พอใจมาก)	4.05 (พอใจมาก)	4.11 (พอใจมาก)	4.04 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	4.05 (พอใจมาก)
อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ	4.20 (พอใจมาก)	4.01 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	4.07 (พอใจมาก)	3.96 (พอใจมาก)	3.80 (พอใจมาก)	4.02 (พอใจมาก)
อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย/เงินปันผล/โบนัส/บำนาญ	3.80 (พอใจมาก)	3.99 (พอใจมาก)	3.83 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.85 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.92 (พอใจมาก)
ระยะเวลาผ่อนผันในการฝากเงินเข้าเกินกำหนด	4.00 (พอใจมาก)	3.98 (พอใจมาก)	3.93 (พอใจมาก)	4.03 (พอใจมาก)	3.77 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.96 (พอใจมาก)
มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้/เวนคืนกรมธรรม์ได้	3.80 (พอใจมาก)	3.65 (พอใจมาก)	3.62 (พอใจมาก)	3.77 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)	3.80 (พอใจมาก)	3.68 (พอใจมาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน	4.20 (พอใจมาก)	3.93 (พอใจมาก)	3.81 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.73 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.89 (พอใจมาก)
รวม	4.03 (พอใจมาก)	3.93 (พอใจมาก)	3.87 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.84 (พอใจมาก)	3.93 (พอใจมาก)	3.99 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 102 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ และ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน ส่วนผู้ที่มีอายุ 20-30 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และ อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ ส่วนผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-60 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราเงินฝาก

สงเคราะห์ชีวิต ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย เงินปันผล โบนัส หรือบำนาญ ระยะเวลาผ่อนผันในการฝากเงินขั้นต่ำกำหนด และ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรรมธรม์ค้ำประกัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 103 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
อัตราเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิต	4.06 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	3.98 (พอใจ มาก)	4.09 (พอใจ มาก)	4.15 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	4.05 (พอใจ มาก)
อัตราเงินกู้ อุปถัมภ์	3.91 (พอใจ มาก)	4.03 (พอใจ มาก)	4.02 (พอใจ มาก)	4.09 (พอใจ มาก)	4.12 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)	4.02 (พอใจ มาก)
อัตราผลตอบแทนใน รูปดอกเบี้ย/เงินปัน ผล/โบนัส/บำนาญ	3.93 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.89 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)
ระยะเวลาผ่อนผันใน การฝากเงินเข้าเงิน กำหนด	3.97 (พอใจ มาก)	3.84 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	4.04 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)
มูลค่าเงินสดที่ สามารถกู้/ถอนคืน กรมธรรม์ได้	3.72 (พอใจ มาก)	3.62 (พอใจ มาก)	3.52 (พอใจ มาก)	3.76 (พอใจ มาก)	3.65 (พอใจ มาก)	3.73 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.68 (พอใจ มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยใช้กรมธรรม์ค่า ประกัน	3.85 (พอใจ มาก)	3.76 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	3.98 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.89 (พอใจ มาก)
รวม	3.91 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)

จากตารางที่ 103 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ และค้าขาย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ส่วนผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราเงินกู้กรมธรรม์อุปถัมภ์ ส่วนผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน

ระหว่าง อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และ อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ ส่วนผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย เงินปันผล โบนัส หรือบำนาญ ระยะเวลาผ่อนผันในการฝากเงินเข้าเกินกำหนด และ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรรมธรรม์ค้ำประกัน ส่วนผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรรมธรรม์ค้ำประกัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 104 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	มัธยม ศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
อัตราเงินฝากสงเคราะห์ ชีวิต	4.25 (พอใจ มาก)	4.07 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.02 (พอใจ มาก)	4.14 (พอใจ มาก)	4.05 (พอใจ มาก)
อัตราเงินกู้ยืมครองอุบัติเหตุ	4.22 (พอใจ มาก)	4.07 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	4.14 (พอใจ มาก)	4.02 (พอใจ มาก)
อัตราผลตอบแทนในรูป ดอกเบี้ย/เงินปันผล/โบนัส/ บำนาญ	4.09 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	3.90 (พอใจ มาก)	3.89 (พอใจ มาก)	4.29 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)
ระยะเวลาผ่อนผันในการ ฝากเงินเข้าเกินกำหนด	4.09 (พอใจ มาก)	4.01 (พอใจ มาก)	3.83 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	3.57 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)
มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้/ เวนคืนกรมธรรม์ได้	3.91 (พอใจ มาก)	3.72 (พอใจ มาก)	3.54 (พอใจ มาก)	3.68 (พอใจ มาก)	3.29 (พอใจ น้อย)	3.68 (พอใจ มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช่ กรมธรรม์ค่าประกัน	4.06 (พอใจ มาก)	4.03 (พอใจ มาก)	3.80 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.57 (พอใจ มาก)	3.89 (พอใจ มาก)
รวม	4.10 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	3.84 (พอใจ มาก)	3.90 (พอใจ มาก)	3.83 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)

จากตารางที่ 104 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ยกเว้นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. ซึ่งมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับระหว่าง อัตราเงินฝาก

สงเคราะห์ชีวิต และ อัตราเงินกู้ยืมครองอุบัติเหตุ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อต้าน อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย เงินปันผล โบนัส หรือบำนาญ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 105 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝาก จากราย ได้บุคคล อื่น	
อัตราเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิต	4.10 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)	4.09 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	4.43 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	4.05 (พอใจ มาก)
อัตราเงินคุ้มครอง อุบัติเหตุ	4.09 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	4.09 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	4.43 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	4.02 (พอใจ มาก)
อัตราผลตอบแทน ในรูปดอกเบี้ย/ เงินปันผล/โบนัส/ บำนาญ	3.98 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)
ระยะเวลาผ่อนผัน ในการฝากเงินเข้า เกินกำหนด	4.03 (พอใจ มาก)	3.78 (พอใจ มาก)	4.04 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	4.14 (พอใจ มาก)	4.20 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)
มูลค่าเงินสดที่ สามารถกู้/เวนคืน กรมธรรม์ได้	3.79 (พอใจ มาก)	3.52 (พอใจ มาก)	3.66 (พอใจ มาก)	3.60 (พอใจ มาก)	3.64 (พอใจ มาก)	3.57 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	3.68 (พอใจ มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงิน กู้โดยใช่ กรมธรรม์ค่า ประกัน	3.95 (พอใจ มาก)	3.69 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.83 (พอใจ มาก)	4.09 (พอใจ มาก)	4.14 (พอใจ มาก)	4.20 (พอใจ มาก)	3.89 (พอใจ มาก)
รวม	3.99 (พอใจ มาก)	3.77 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	3.84 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	4.12 (พอใจ มาก)	4.13 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)

จากตารางที่ 105 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิต ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และ อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน ส่วนผู้ที่ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่นมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ระยะเวลาผ่อนผันในการฝากเงินเข้าเกินกำหนด และ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน

ตารางที่ 106 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสกรู ะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	3.99 (พอใจมาก)	4.11 (พอใจมาก)	4.06 (พอใจมาก)
ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ	3.54 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)
ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร	3.84 (พอใจมาก)	3.86 (พอใจมาก)	3.85 (พอใจมาก)
บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ	3.84 (พอใจมาก)	3.88 (พอใจมาก)	3.86 (พอใจมาก)
สามารถส่งเงินฝากได้หลายแห่ง (ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา)	3.92 (พอใจมาก)	3.99 (พอใจมาก)	3.96 (พอใจมาก)
รวม	3.83 (พอใจมาก)	3.91 (พอใจมาก)	3.87 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 106 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสถานที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ทำเลที่ตั้งของธนาคาร

ตารางที่ 107 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกัที่ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	4.20 (พอใจมาก)	4.15 (พอใจมาก)	4.08 (พอใจมาก)	3.93 (พอใจมาก)	3.96 (พอใจมาก)	4.20 (พอใจมาก)	4.06 (พอใจมาก)
ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.00 (พอใจมาก)	3.67 (พอใจมาก)	3.66 (พอใจมาก)	3.52 (พอใจมาก)	3.65 (พอใจมาก)	3.80 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)
ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร	3.80 (พอใจมาก)	3.94 (พอใจมาก)	3.86 (พอใจมาก)	3.77 (พอใจมาก)	3.77 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.85 (พอใจมาก)
บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ	4.00 (พอใจมาก)	3.94 (พอใจมาก)	3.85 (พอใจมาก)	3.79 (พอใจมาก)	3.81 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.86 (พอใจมาก)
สามารถส่งเงินฝากได้หลายแห่ง (ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา)	4.00 (พอใจมาก)	4.03 (พอใจมาก)	3.98 (พอใจมาก)	3.85 (พอใจมาก)	3.96 (พอใจมาก)	3.80 (พอใจมาก)	3.96 (พอใจมาก)
รวม	4.00 (พอใจมาก)	3.95 (พอใจมาก)	3.89 (พอใจมาก)	3.77 (พอใจมาก)	3.83 (พอใจมาก)	3.96 (พอใจมาก)	3.87 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 107 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสถานที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ยกเว้นผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี ซึ่งมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ทำเลที่ตั้งของธนาคาร และ สามารถส่งเงินฝากได้หลายแห่ง (ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา)

ตารางที่ 108 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ใน
การใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	4.05 (พอใจ มาก)	4.03 (พอใจ มาก)	4.06 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	4.16 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	4.13 (พอใจ มาก)	4.06 (พอใจ มาก)
ความสะดวกและ เพียงพอของสถานที่ จอดรถ	3.66 (พอใจ มาก)	3.62 (พอใจ มาก)	3.50 (พอใจ มาก)	3.74 (พอใจ มาก)	3.67 (พอใจ มาก)	3.45 (พอใจ น้อย)	3.75 (พอใจ มาก)	3.64 (พอใจ มาก)
ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัย ของธนาคาร	3.77 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	3.64 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)
บรรยากาศและมุมพัก ผ่อนระหว่างรอรับ บริการ	3.81 (พอใจ มาก)	3.78 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	3.64 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)
สามารถส่งเงินฝากได้ หลายแห่ง (ที่ธนาคาร ออมสินทุกสาขา)	3.91 (พอใจ มาก)	3.89 (พอใจ มาก)	4.06 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	4.02 (พอใจ มาก)	3.55 (พอใจ มาก)	4.06 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)
รวม	3.84 (พอใจ มาก)	3.83 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	3.62 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)

จากตารางที่ 108 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสถานที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ
ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพ
พนักงานบริษัทเอกชนซึ่งมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ทำเลที่ตั้งของธนาคาร
และ สามารถส่งเงินฝากได้หลายแห่ง (ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา) ส่วนผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมี
ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน สามารถส่งเงินฝากได้หลายแห่ง (ที่ธนาคารออมสินทุก
สาขา)

ตารางที่ 109 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ใน
การใช้บริการเงินฝากประเภทสหกรณ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	4.06 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	4.12 (พอใจ มาก)	4.03 (พอใจ มาก)	3.71 (พอใจ มาก)	4.06 (พอใจ มาก)
ความสะดวกและเพียงพอ ของสถานที่จอดรถ	3.75 (พอใจ มาก)	3.72 (พอใจ มาก)	3.58 (พอใจ มาก)	3.61 (พอใจ มาก)	3.57 (พอใจ มาก)	3.64 (พอใจ มาก)
ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร	3.97 (พอใจ มาก)	3.93 (พอใจ มาก)	3.78 (พอใจ มาก)	3.84 (พอใจ มาก)	3.57 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)
บรรยากาศและมุมพักผ่อน ระหว่างรอรับบริการ	4.00 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.80 (พอใจ มาก)	3.84 (พอใจ มาก)	3.57 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)
สามารถส่งเงินฝากได้ หลายแห่ง (ที่ธนาคาร ออมสินทุกสาขา)	4.00 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	3.57 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)
รวม	3.96 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)	3.60 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)

จากตารางที่ 109 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสถานที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ทำเลที่ตั้งของธนาคาร

ตารางที่ 110 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000– 15,000 บาท	15,001– 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝาก จากราย ได้บุคคล อื่น	
ทำเลที่ตั้งของ ธนาคาร	4.04 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	4.13 (พอใจ มาก)	4.08 (พอใจ มาก)	4.09 (พอใจ มาก)	4.43 (พอใจ มาก)	4.40 (พอใจ มาก)	4.06 (พอใจ มาก)
ความสะดวกและ เพียงพอของสถานที่ จอดรถ	3.75 (พอใจ มาก)	3.54 (พอใจ มาก)	3.65 (พอใจ มาก)	3.50 (พอใจ มาก)	3.64 (พอใจ มาก)	3.43 (พอใจ น้อย)	3.80 (พอใจ มาก)	3.64 (พอใจ มาก)
ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัย ของธนาคาร	3.88 (พอใจ มาก)	3.78 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.70 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)
บรรยากาศและมุม พักผ่อนระหว่างรอ รับบริการ	3.91 (พอใจ มาก)	3.75 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	3.72 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)
สามารถส่งเงินฝาก ได้หลายแห่ง (ที่ ธนาคารออมสินทุก สาขา)	3.97 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)	4.05 (พอใจ มาก)	3.90 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)
รวม	3.91 (พอใจ มาก)	3.77 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.78 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	4.06 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)

จากตารางที่ 110 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสถานที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ทำเลที่ตั้งของธนาคาร

ตารางที่ 111 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.65 (พอใจมาก)	3.75 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์	4.06 (พอใจมาก)	4.14 (พอใจมาก)	4.10 (พอใจมาก)
การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝากนอกสถานที่	3.62 (พอใจมาก)	3.74 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)
การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่ม	3.55 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)
รวม	3.72 (พอใจมาก)	3.84 (พอใจมาก)	3.79 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 111 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์

ตารางที่ 112 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	4.00 (พอใจมาก)	3.76 (พอใจมาก)	3.76 (พอใจมาก)	3.58 (พอใจมาก)	3.65 (พอใจมาก)	3.60 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์	4.40 (พอใจมาก)	4.22 (พอใจมาก)	4.09 (พอใจมาก)	3.97 (พอใจมาก)	4.15 (พอใจมาก)	3.60 (พอใจมาก)	4.10 (พอใจมาก)
การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝากนอกสถานที่	3.80 (พอใจมาก)	3.77 (พอใจมาก)	3.63 (พอใจมาก)	3.66 (พอใจมาก)	3.73 (พอใจมาก)	3.60 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)
การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋าร่ม	3.80 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	3.53 (พอใจมาก)	3.62 (พอใจมาก)	3.80 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)
รวม	4.00 (พอใจมาก)	3.87 (พอใจมาก)	3.78 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)	3.79 (พอใจมาก)	3.65 (พอใจมาก)	3.79 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 112 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์ ยกเว้นผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ซึ่งมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋าร่ม

ตารางที่ 113 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.66 (พอใจมาก)	3.59 (พอใจมาก)	3.75 (พอใจมาก)	3.82 (พอใจมาก)	3.77 (พอใจมาก)	3.55 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์	4.03 (พอใจมาก)	3.97 (พอใจมาก)	4.25 (พอใจมาก)	4.18 (พอใจมาก)	4.21 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	4.10 (พอใจมาก)
การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝากนอกสถานที่	3.68 (พอใจมาก)	3.57 (พอใจมาก)	3.75 (พอใจมาก)	3.68 (พอใจมาก)	3.78 (พอใจมาก)	3.36 (พอใจน้อย)	3.62 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)
การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋าร่ม	3.58 (พอใจมาก)	3.57 (พอใจมาก)	3.67 (พอใจมาก)	3.68 (พอใจมาก)	3.72 (พอใจมาก)	3.55 (พอใจมาก)	3.63 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)
รวม	3.74 (พอใจมาก)	3.68 (พอใจมาก)	3.86 (พอใจมาก)	3.84 (พอใจมาก)	3.87 (พอใจมาก)	3.53 (พอใจมาก)	3.74 (พอใจมาก)	3.79 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 113 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์

ตารางที่ 114 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิคและครอบครัว จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.75 (พอใจมาก)	3.81 (พอใจมาก)	3.56 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์	4.19 (พอใจมาก)	4.25 (พอใจมาก)	4.05 (พอใจมาก)	4.05 (พอใจมาก)	3.86 (พอใจมาก)	4.10 (พอใจมาก)
การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝากนอกสถานที่	3.84 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)	3.53 (พอใจมาก)	3.73 (พอใจมาก)	3.57 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)
การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่ม	3.91 (พอใจมาก)	3.66 (พอใจมาก)	3.56 (พอใจมาก)	3.61 (พอใจมาก)	3.43 (พอใจน้อย)	3.64 (พอใจมาก)
รวม	3.92 (พอใจมาก)	3.85 (พอใจมาก)	3.68 (พอใจมาก)	3.78 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	3.79 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 114 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์

ตารางที่ 115 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000–15,000 บาท	15,001–20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่น	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.82 (พอใจมาก)	3.58 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)	3.63 (พอใจมาก)	3.55 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)	3.90 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์	4.19 (พอใจมาก)	3.84 (พอใจมาก)	4.21 (พอใจมาก)	4.03 (พอใจมาก)	4.09 (พอใจมาก)	4.43 (พอใจมาก)	4.30 (พอใจมาก)	4.10 (พอใจมาก)
การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝากนอกสถานที่	3.78 (พอใจมาก)	3.55 (พอใจมาก)	3.76 (พอใจมาก)	3.55 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)	3.70 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)
การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋าร่ม	3.76 (พอใจมาก)	3.42 (พอใจน้อย)	3.73 (พอใจมาก)	3.45 (พอใจน้อย)	3.55 (พอใจมาก)	3.86 (พอใจมาก)	3.90 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)
รวม	3.89 (พอใจมาก)	3.60 (พอใจมาก)	3.85 (พอใจมาก)	3.67 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)	3.93 (พอใจมาก)	3.95 (พอใจมาก)	3.79 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 115 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์

ตารางที่ 116 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน และการบริการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกัะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงานเกี่ยวกับเงินฝาก	3.74 (พอใจมาก)	3.88 (พอใจมาก)	3.82 (พอใจมาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน	3.76 (พอใจมาก)	3.91 (พอใจมาก)	3.84 (พอใจมาก)
การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.64 (พอใจมาก)	3.85 (พอใจมาก)	3.76 (พอใจมาก)
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน	3.93 (พอใจมาก)	4.01 (พอใจมาก)	3.98 (พอใจมาก)
ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน	3.80 (พอใจมาก)	3.93 (พอใจมาก)	3.87 (พอใจมาก)
การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย	3.74 (พอใจมาก)	3.82 (พอใจมาก)	3.79 (พอใจมาก)
การดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอหลังฝากเงิน	3.56 (พอใจมาก)	3.77 (พอใจมาก)	3.68 (พอใจมาก)
รวม	3.74 (พอใจมาก)	3.88 (พอใจมาก)	3.82 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 116 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานและการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน

ตารางที่ 117 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน
และการบริการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกัที่ชีวิตและครอบครัวจำแนก
ตามอายุ

ปัจจัยด้านพนักงานและ การบริการ	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
ความรู้และความเชี่ยวชาญ ของพนักงานเกี่ยวกับเงิน ฝาก	4.00 (พอใจ มาก)	3.89 (พอใจ มาก)	3.80 (พอใจ มาก)	3.68 (พอใจ มาก)	4.08 (พอใจ มาก)	3.40 (พอใจ น้อย)	3.82 (พอใจ มาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำ อย่างถูกต้องและชัดเจน	4.20 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.71 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	3.40 (พอใจ น้อย)	3.84 (พอใจ มาก)
การให้บริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	4.40 (พอใจ มาก)	3.80 (พอใจ มาก)	3.79 (พอใจ มาก)	3.64 (พอใจ มาก)	3.77 (พอใจ มาก)	3.40 (พอใจ น้อย)	3.76 (พอใจ มาก)
ความสุภาพอ่อนน้อมของ พนักงาน	4.40 (พอใจ มาก)	4.05 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	3.60 (พอใจ มาก)	3.98 (พอใจ มาก)
ความรับผิดชอบและเอาใจ ใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน	4.20 (พอใจ มาก)	3.93 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)	3.79 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	3.60 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)
การให้ความช่วยเหลือเมื่อ ลูกค้ามีปัญหาหรือข้อ สงสัย	4.20 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	3.71 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.20 (พอใจ น้อย)	3.79 (พอใจ มาก)
การดูแลให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ หลังฝากเงิน	4.00 (พอใจ มาก)	3.69 (พอใจ มาก)	3.69 (พอใจ มาก)	3.64 (พอใจ มาก)	3.65 (พอใจ มาก)	3.40 (พอใจ น้อย)	3.68 (พอใจ มาก)
รวม	4.20 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)	3.83 (พอใจ มาก)	3.72 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	3.43 (พอใจ น้อย)	3.82 (พอใจ มาก)

จากตารางที่ 117 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานและการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และ ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ส่วนผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 20-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ส่วนผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงานเกี่ยวกับเงินฝาก ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน และ ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน

ตารางที่ 118 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน
และการบริการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนก
ตามอาชีพ

ปัจจัยด้านพนักงาน และการบริการ	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	เกษตร กร	อื่นๆ	
ความรู้และความ เชี่ยวชาญของ พนักงานเกี่ยวกับ เงินฝาก	3.76 (พอใจ มาก)	3.70 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	3.73 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)
การให้ข้อมูลและคำ แนะนำอย่างถูกต้อง และชัดเจน	3.80 (พอใจ มาก)	3.70 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	3.90 (พอใจ มาก)	3.73 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	3.84 (พอใจ มาก)
การให้บริการอย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว	3.61 (พอใจ มาก)	3.59 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.89 (พอใจ มาก)	3.73 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	3.76 (พอใจ มาก)
ความสุภาพอ่อน น้อมของพนักงาน	3.91 (พอใจ มาก)	3.84 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.06 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.98 (พอใจ มาก)
ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ต่อลูกค้า ของพนักงาน	3.81 (พอใจ มาก)	3.70 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	3.98 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)
การให้ความช่วย เหลือเมื่อลูกค้ามี ปัญหาหรือข้อสงสัย	3.73 (พอใจ มาก)	3.65 (พอใจ มาก)	3.83 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.73 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.79 (พอใจ มาก)
การดูแลให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์อย่าง สม่ำเสมอหลังฝาก เงิน	3.61 (พอใจ มาก)	3.51 (พอใจ มาก)	3.63 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.78 (พอใจ มาก)	3.64 (พอใจ มาก)	3.75 (พอใจ มาก)	3.68 (พอใจ มาก)
รวม	3.75 (พอใจ มาก)	3.67 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	3.74 (พอใจ มาก)	3.84 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)

จากตารางที่ 118 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานและการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความสุภาพอ่อนน้อมของ
พนักงาน ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรซึ่งมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ความ
สุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน และ ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 119 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน และการบริการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
ความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงานเกี่ยวกับเงินฝาก	4.03 (พอใจ มาก)	3.96 (พอใจ มาก)	3.66 (พอใจ มาก)	3.79 (พอใจ มาก)	3.71 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)
การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน	4.03 (พอใจ มาก)	3.97 (พอใจ มาก)	3.69 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)	3.84 (พอใจ มาก)
การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.06 (พอใจ มาก)	3.93 (พอใจ มาก)	3.61 (พอใจ มาก)	3.69 (พอใจ มาก)	3.57 (พอใจ มาก)	3.76 (พอใจ มาก)
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน	4.22 (พอใจ มาก)	4.07 (พอใจ มาก)	3.88 (พอใจ มาก)	3.93 (พอใจ มาก)	3.71 (พอใจ มาก)	3.98 (พอใจ มาก)
ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน	4.19 (พอใจ มาก)	3.99 (พอใจ มาก)	3.78 (พอใจ มาก)	3.80 (พอใจ มาก)	3.71 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)
การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย	4.12 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	3.63 (พอใจ มาก)	3.74 (พอใจ มาก)	3.43 (พอใจ น้อย)	3.79 (พอใจ มาก)
การดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอหลังฝากเงิน	4.03 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.56 (พอใจ มาก)	3.62 (พอใจ มาก)	3.14 (พอใจ น้อย)	3.68 (พอใจ มาก)
รวม	4.10 (พอใจ มาก)	3.95 (พอใจ มาก)	3.69 (พอใจ มาก)	3.77 (พอใจ มาก)	3.59 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)

จากตารางที่ 119 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานและการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความสุภาพอ่อนน้อมของ

พนักงาน ยกเว้นผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การ
ให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 120 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน
และการบริการในการให้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนก
ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านพนักงาน และการบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝาก จากราย ได้บุคคล อื่น	
ความรู้และความ เชี่ยวชาญของ พนักงานเกี่ยวกับ เงินฝาก	3.89 (พอใจ มาก)	3.66 (พอใจ มาก)	3.83 (พอใจ มาก)	3.77 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	4.14 (พอใจ มาก)	4.10 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)
การให้ข้อมูลและคำ แนะนำอย่างถูกต้อง และชัดเจน	3.89 (พอใจ มาก)	3.66 (พอใจ มาก)	3.86 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	4.14 (พอใจ มาก)	4.30 (พอใจ มาก)	3.84 (พอใจ มาก)
การให้บริการอย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว	3.85 (พอใจ มาก)	3.45 (พอใจ น้อย)	3.83 (พอใจ มาก)	3.72 (พอใจ มาก)	3.64 (พอใจ มาก)	4.29 (พอใจ มาก)	4.30 (พอใจ มาก)	3.76 (พอใจ มาก)
ความสุภาพอ่อน น้อมของพนักงาน	4.01 (พอใจ มาก)	3.70 (พอใจ มาก)	4.09 (พอใจ มาก)	3.92 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.71 (พอใจ มากที่สุด)	4.30 (พอใจ มาก)	3.98 (พอใจ มาก)
ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ต่อลูกค้า ของพนักงาน	3.92 (พอใจ มาก)	3.63 (พอใจ มาก)	3.94 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	3.91 (พอใจ มาก)	4.43 (พอใจ มาก)	4.30 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)
การให้ความช่วย เหลือเมื่อลูกค้ามี ปัญหาหรือข้อสงสัย	3.84 (พอใจ มาก)	3.58 (พอใจ มาก)	3.85 (พอใจ มาก)	3.70 (พอใจ มาก)	3.73 (พอใจ มาก)	4.14 (พอใจ มาก)	4.30 (พอใจ มาก)	3.79 (พอใจ มาก)
การดูแลให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์อย่าง สม่ำเสมอหลังฝาก เงิน	3.75 (พอใจ มาก)	3.49 (พอใจ น้อย)	3.72 (พอใจ มาก)	3.53 (พอใจ มาก)	3.73 (พอใจ มาก)	4.00 (พอใจ มาก)	4.20 (พอใจ มาก)	3.68 (พอใจ มาก)

รวม	3.88 (พอใจ มาก)	3.60 (พอใจ มาก)	3.87 (พอใจ มาก)	3.75 (พอใจ มาก)	3.83 (พอใจ มาก)	4.26 (พอใจ มาก)	4.26 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

จากตารางที่ 120 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานและการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ยกเว้นผู้ที่ส่งฝากจากรายได้ของบุคคลอื่นซึ่งมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน และ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย

ตารางที่ 121 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์วีวีและครอบครัวจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์	3.64 (พอใจมาก)	3.74 (พอใจมาก)	3.70 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง	3.59 (พอใจมาก)	3.70 (พอใจมาก)	3.65 (พอใจมาก)
การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก	3.63 (พอใจมาก)	3.76 (พอใจมาก)	3.70 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเช่น เปลี่ยนงวดส่งฝาก เปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์ โอนย้ายสาขา เว้นคืนกรมธรรม์	3.45 (พอใจน้อย)	3.67 (พอใจมาก)	3.57 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์/เงินปันผล	3.61 (พอใจมาก)	3.74 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงิน โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน	3.58 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)
รวม	3.58 (พอใจมาก)	3.72 (พอใจมาก)	3.66 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 121 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก

ตารางที่ 122 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ						รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์	4.00 (พอใจมาก)	3.77 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)	3.60 (พอใจมาก)	3.73 (พอใจมาก)	3.40 (พอใจน้อย)	3.70 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง	3.80 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)	3.53 (พอใจมาก)	3.65 (พอใจมาก)	3.40 (พอใจน้อย)	3.65 (พอใจมาก)
การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก	3.80 (พอใจมาก)	3.80 (พอใจมาก)	3.70 (พอใจมาก)	3.66 (พอใจมาก)	3.54 (พอใจมาก)	3.40 (พอใจน้อย)	3.70 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเช่น เปลี่ยนงวดส่งฝาก เปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์ โอนย้ายสาขา เว้นคืนกรมธรรม์	3.60 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	3.58 (พอใจมาก)	3.56 (พอใจมาก)	3.42 (พอใจน้อย)	3.20 (พอใจน้อย)	3.57 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์/เงินปันผล	4.00 (พอใจมาก)	3.75 (พอใจมาก)	3.70 (พอใจมาก)	3.60 (พอใจมาก)	3.62 (พอใจมาก)	3.40 (พอใจน้อย)	3.69 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน	4.00 (พอใจมาก)	3.73 (พอใจมาก)	3.62 (พอใจมาก)	3.59 (พอใจมาก)	3.54 (พอใจมาก)	3.40 (พอใจน้อย)	3.64 (พอใจมาก)
รวม	3.87 (พอใจมาก)	3.73 (พอใจมาก)	3.66 (พอใจมาก)	3.59 (พอใจมาก)	3.58 (พอใจมาก)	3.37 (พอใจน้อย)	3.66 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 122 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์หรือเงินปันผล และ ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน ส่วนผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี และผู้ที่มี

อายุ 41-50 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก ส่วนผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก และ ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์/เงินปันผล ส่วนผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์หรือเงินปันผล และ ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน

ตารางที่ 123 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	
ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์	3.70 (พอใจมาก)	3.49 (พอใจน้อย)	3.77 (พอใจมาก)	3.74 (พอใจมาก)	3.73 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	3.75 (พอใจมาก)	3.70 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง	3.58 (พอใจมาก)	3.46 (พอใจน้อย)	3.75 (พอใจมาก)	3.79 (พอใจมาก)	3.70 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)	3.65 (พอใจมาก)
การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก	3.68 (พอใจมาก)	3.57 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)	3.76 (พอใจมาก)	3.75 (พอใจมาก)	3.73 (พอใจมาก)	3.81 (พอใจมาก)	3.70 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น เปลี่ยนงวดส่งฝาก เปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์ โอนย้ายสาขา เหนือถิ่นกรมธรรม์	3.59 (พอใจมาก)	3.38 (พอใจน้อย)	3.54 (พอใจมาก)	3.71 (พอใจมาก)	3.58 (พอใจมาก)	3.55 (พอใจมาก)	3.75 (พอใจมาก)	3.57 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์/เงินปันผล	3.67 (พอใจมาก)	3.54 (พอใจมาก)	3.67 (พอใจมาก)	3.85 (พอใจมาก)	3.70 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	3.75 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน	3.63 (พอใจมาก)	3.49 (พอใจน้อย)	3.63 (พอใจมาก)	3.82 (พอใจมาก)	3.65 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)
รวม	3.64 (พอใจมาก)	3.49 (พอใจน้อย)	3.68 (พอใจมาก)	3.78 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	3.74 (พอใจมาก)	3.66 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 123 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความถูกต้อง และรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ ส่วนผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก ส่วนผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์หรือเงินปันผล

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 124 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
การใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	มัธยม ศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
ความถูกต้องและรวดเร็ว ในการเปิดบัญชีใหม่และ ออกกรมธรรม์	3.94 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	3.53 (พอใจ มาก)	3.67 (พอใจ มาก)	3.43 (พอใจ น้อย)	3.70 (พอใจ มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็ว ในการฝากเงินแต่ละครั้ง	3.87 (พอใจ มาก)	3.84 (พอใจ มาก)	3.44 (พอใจ น้อย)	3.62 (พอใจ มาก)	3.43 (พอใจ น้อย)	3.65 (พอใจ มาก)
การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระ เงินฝาก	3.97 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	3.56 (พอใจ มาก)	3.67 (พอใจ มาก)	3.29 (พอใจ น้อย)	3.70 (พอใจ มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการ เปลี่ยนแปลงข้อมูลเช่น เปลี่ยน งวดส่งฝาก เปลี่ยนผู้รับผล ประโยชน์ โอนย้ายสาขา เวณ คืนกรมธรรม์	3.84 (พอใจ มาก)	3.66 (พอใจ มาก)	3.44 (พอใจ น้อย)	3.56 (พอใจ มาก)	3.00 (พอใจ น้อย)	3.57 (พอใจ มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็ว ในการรับเงินสงเคราะห์/ เงินปันผล	3.94 (พอใจ มาก)	3.82 (พอใจ มาก)	3.51 (พอใจ มาก)	3.66 (พอใจ มาก)	3.29 (พอใจ น้อย)	3.69 (พอใจ มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็ว ในการกู้เงินโดยใช้ กรมธรรม์ค้ำประกัน	3.94 (พอใจ มาก)	3.81 (พอใจ มาก)	3.46 (พอใจ น้อย)	3.60 (พอใจ มาก)	3.14 (พอใจ น้อย)	3.64 (พอใจ มาก)
รวม	3.92 (พอใจ มาก)	3.80 (พอใจ มาก)	3.49 (พอใจ น้อย)	3.63 (พอใจ มาก)	3.26 (พอใจ น้อย)	3.66 (มีผลมาก)

จากตารางที่ 124 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการ
ศึกษาน้อยกว่ามัธยมศึกษา และผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส.ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่

มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อต้าน การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อต้าน ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ และ การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ และ ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง

ตารางที่ 125 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสหเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ส่งฝากจากรายได้นักคนอื่น	
ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์	3.74 (พอใจมาก)	3.57 (พอใจมาก)	3.76 (พอใจมาก)	3.58 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.70 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง	3.71 (พอใจมาก)	3.45 (พอใจน้อย)	3.76 (พอใจมาก)	3.52 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.90 (พอใจมาก)	3.65 (พอใจมาก)
การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก	3.74 (พอใจมาก)	3.55 (พอใจมาก)	3.77 (พอใจมาก)	3.58 (พอใจมาก)	3.73 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	4.10 (พอใจมาก)	3.70 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเช่น เปลี่ยนงวดส่งฝาก เปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์ โอนย้ายสาขา เว้นคืนกรมธรรม์	3.60 (พอใจมาก)	3.45 (พอใจน้อย)	3.66 (พอใจมาก)	3.43 (พอใจน้อย)	3.45 (พอใจน้อย)	3.86 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.57 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์/เงินปันผล	3.74 (พอใจมาก)	3.54 (พอใจมาก)	3.75 (พอใจมาก)	3.55 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.69 (พอใจมาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน	3.72 (พอใจมาก)	3.49 (พอใจน้อย)	3.70 (พอใจมาก)	3.45 (พอใจน้อย)	3.64 (พอใจมาก)	4.00 (พอใจมาก)	3.90 (พอใจมาก)	3.64 (พอใจมาก)

รวม	3.71 (พอใจ มาก)	3.51 (พอใจ มาก)	3.73 (พอใจ มาก)	3.52 (พอใจ มาก)	3.62 (พอใจ มาก)	3.98 (พอใจ มาก)	3.98 (พอใจ มาก)	3.66 (มีผล มาก)
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

จากตารางที่ 125 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก และ ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์หรือเงินปันผล ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และผู้ที่ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่น มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้าน การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ และการอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันระหว่าง ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์หรือเงินปันผล และ ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงิน โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน