

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาลำพูนที่มีต่อการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

น.ส.รินทิพย์ จันทรราคา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือก โปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่นๆ (ข้อมูลที่ได้รับจะเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อท่าน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับการฝากเงิน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 2. 20 – 30 ปี

() 3. 31 – 40 ปี

() 4. 41 – 50 ปี

() 5. 51 – 60 ปี

() 6. มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. มีชาย

4. อาชีพ

() 1. ข้าราชการ

() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

() 4. รับจ้างทั่วไป

() 5. ค้าขาย

() 6. เกษตรกร

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. การศึกษา

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

() 2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช.

() 3. อนุปริญญา หรือ ปวส.

() 4. ปริญญาตรี

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. น้อยกว่า 10,000 บาท

() 2. 10,000 – 15,000 บาท

() 3. 15,001 – 20,000 บาท

() 4. 20,001 – 25,000 บาท

() 5. 25,001 – 30,000 บาท

() 6. มากกว่า 30,000 บาท

() 7. ส่งฝากจากรายได้บุคคลอื่น

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการฝากเงิน

7. ปัจจุบันท่านใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตกรมธรรม์แบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. เพิ่มทุนทรัพย์ () 2. ร่มโพธิ์
() 3. บำนาญสงเคราะห์ () 4. ทุนการศึกษา
8. จำนวนกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่ท่านมีอยู่ในปัจจุบัน
- () 1. 1 กรมธรรม์ () 2. 2 กรมธรรม์
() 3. 3 กรมธรรม์ () 4. ตั้งแต่ 4 กรมธรรม์ขึ้นไป
9. วงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น
- () 1. 5,000 - 50,000 บาท () 2. 50,001 - 100,000 บาท
() 3. 100,001 - 200,000 บาท () 4. 200,001 - 300,000 บาท
() 5. 300,001 - 400,000 บาท () 6. 400,001 - 2,000,000 บาท
10. ระยะเวลากรมธรรม์
- () 1. 10 - 15 ปี () 2. 16 - 20 ปี
() 3. 21 - 25 ปี () 4. 26 - 30 ปี
11. รูปแบบการส่งเงินฝาก
- () 1. รายปี () 2. ราย 6 เดือน
() 3. ราย 3 เดือน () 4. รายเดือน
12. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของท่าน (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
- () 1. ตัดสินใจด้วยตนเอง () 2. บิดา มารดา
() 3. คู่สมรส () 4. ญาติพี่น้อง
() 5. บุตร () 6. เพื่อน
() 7. พนักงานธนาคาร () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....
13. เหตุผลที่ตัดสินใจฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. เพื่อเป็นหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองต่อตนเองและครอบครัว
() 2. เป็นการออมเงินระยะยาวที่ให้ผลคุ้มค่าในอนาคต
() 3. ธนาคารมีภาพพจน์ที่ดี มีชื่อเสียงและความมั่นคง
() 4. พอใจในรูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือกมาก
() 5. ได้รับประโยชน์จากการนำเงินฝากไปลดหย่อนภาษี
() 6. ได้รับคำแนะนำที่ดีจากพนักงานของธนาคาร
() 7. อัตราเงินฝากน้อยกว่าของบริษัทประกันชีวิตเอกชน
() 8. ต้องการผลประโยชน์จากกรมธรรม์เงินฝาก เช่น การรับประกันภัย
() 9. ได้รับอัตราผลตอบแทนที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากทั่วไปของธนาคาร
() 10. ทำตามเพื่อนเพราะเห็นประโยชน์ที่เพื่อนได้รับจริง เมื่อเกิดเหตุที่ไม่คาดถึง
() 11. ทำประกันชีวิตเพราะอาชีพที่ทำอยู่นั้นมีความเสี่ยงสูง
() 12. อื่นๆ โปรดระบุ.....
14. แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่ท่านได้รับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. แผ่นพับโฆษณา () 2. แผ่นป้าย
() 3. นิตยสาร/วารสาร/หนังสือพิมพ์ () 4. วิทยุ/โทรทัศน์
() 5. พนักงานธนาคาร () 6. ครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อน
() 7. ผู้ที่ฝากเงินประเภทนี้อยู่แล้ว () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

คำชี้แจง ปัจจัยต่อไปนี้นี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของท่านมากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมายถูก () ในแต่ละข้อ

	มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
2.1 ปัจจัยด้านสินค้า 1. รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือก 2. วงเงินสงเคราะห์ชีวิตที่มีให้เลือก 3. ระยะเวลากรมธรรม์ที่มีให้เลือก 4. รูปแบบการส่งเงินฝากที่มีให้เลือก 5. เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิต / ทูพพลภาพ 6. เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ 7. สิทธิประโยชน์ในการกู้เงิน / ถอนเงินตามมูลค่าเงินสด 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
	มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
2.2 ปัจจัยด้านราคา 1. อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต 2. อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ 3. อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย / เงินปันผล / โบนัส / บำนาญ 4. มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้ / เว้นคืนกรมธรรม์ 5. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
	มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
2.3 ปัจจัยด้านสถานที่ 1. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร 2. ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ 3. ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร 4. บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ 5. สามารถส่งเงินฝากได้หลายแห่ง (ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
	มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ 2. การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์					

3. การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝาก 4. การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่ม 5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
2.5 ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ 1. ความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงานเกี่ยวกับเงินฝาก 2. การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน 3. การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว 4. ความสุภาพ อ่อนน้อมของพนักงาน 5. ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน 6. การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย 7. การดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอหลังฝากเงิน 8. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
2.6 ปัจจัยด้านกระบวนการ 1. ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ 2. ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง 3. การอำนวยความสะดวก เช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก 4. ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินสงเคราะห์ / เงินปันผล 5. ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน 7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
สรุป 1. ปัจจัยด้านสินค้า (เช่น รูปแบบ เงื่อนไขกรมธรรม์) 2. ปัจจัยด้านราคา (เช่น อัตราเงินฝาก อัตราผลตอบแทน) 3. ปัจจัยด้านสถานที่ (เช่น ความสะดวก สะอาด บรรยากาศสถานที่) 4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์) 5. ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ (เช่น ความสุภาพ การให้คำแนะนำ) 6. ปัจจัยด้านกระบวนการ (เช่น ความถูกต้อง รวดเร็วในขั้นตอนต่างๆ)					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต

คำชี้แจง ในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตท่านมีความพึงพอใจต่อบริษัทต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด
โปรดทำเครื่องหมายถูก () ในแต่ละข้อ

	ระดับความพึงพอใจในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
3.1 ปัจจัยด้านสินค้า 1. รูปแบบกรมธรรม์ที่มีให้เลือก 2. วงเงินสงเคราะห์ชีวิตที่มีให้เลือก 3. ระยะเวลากรมธรรม์ที่มีให้เลือก 4. รูปแบบการส่งเงินฝากที่มีให้เลือก 5. เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิต / ทูพพลภาพ 6. เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ 7. สิทธิประโยชน์ในการกู้เงิน / ถอนเงินตามมูลค่าเงินสด 8. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	ระดับความพึงพอใจในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
3.2 ปัจจัยด้านราคา 1. อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต 2. อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ 3. อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย / เงินปันผล / โบนัส / บำนาญ 4. ระยะเวลาผ่อนผันในการฝากเงินเข้าเงินกำหนด 5. มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้ / แวนคืนกรมธรรม์ได้ 6. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน 7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	ระดับความพึงพอใจในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
3.3 ปัจจัยด้านสถานที่ 1. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร 2. ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ 3. ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร 4. บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ 5. สามารถส่งเงินฝากได้หลายแห่ง (ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา) 6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	ระดับความพึงพอใจในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
3.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ					

2. การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์ฝากเงิน 3. การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝากนอกสถานที่ 4. การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เช่น กระเป๋า ร่ม 5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	ระดับความพึงพอใจในการฝากเงินส่งเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
3.5 ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ 1. ความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงานเกี่ยวกับเงินฝาก 2. การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน 3. การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว 4. ความสุภาพ อ่อนน้อมของพนักงาน 5. ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน 6. การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย 7. การดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอหลังฝากเงิน 8. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	ระดับความพึงพอใจในการฝากเงินส่งเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
3.6 ปัจจัยด้านกระบวนการ 1. ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ 2. ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง 3. การอำนวยความสะดวกเช่น การหักบัญชีเพื่อชำระเงินฝาก 4. ความถูกต้องและรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น เปลี่ยนงวดส่งฝาก เปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์ โอนย้ายสาขา เว้นคืนกรมธรรม์ 5. ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับเงินส่งเคราะห์ / เงินปันผล 6. ความถูกต้องและรวดเร็วในการกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกัน 7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	ระดับความพึงพอใจในการฝากเงินส่งเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
สรุป 1. ปัจจัยด้านสินค้า (เช่น รูปแบบ เงื่อนไขกรมธรรม์) 2. ปัจจัยด้านราคา (เช่น อัตราเงินฝาก อัตราผลตอบแทน) 3. ปัจจัยด้านสถานที่ (เช่น ความสะดวก สะอาด บรรยากาศสถานที่) 4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์) 5. ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ (เช่น ความสุภาพ การให้คำแนะนำ) 6. ปัจจัยด้านกระบวนการ (เช่น ความถูกต้อง รวดเร็ว ในขั้นตอนต่างๆ)					

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของลูกค้า

คำชี้แจง ในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตท่านพบปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด
โปรดทำเครื่องหมายถูก () ในแต่ละข้อ

	ระดับปัญหาที่พบในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พบปัญหา
4.1 ปัจจัยด้านสินค้า 1. รูปแบบกรมธรรม์มีให้เลือกน้อย 2. วงเงินสงเคราะห์ชีวิตมีให้เลือกน้อย 3. ระยะเวลากรมธรรม์มีให้เลือกน้อย 4. รูปแบบการส่งเงินฝากมีให้เลือกน้อย 5. เงื่อนไขด้านความคุ้มครองชีวิต / ทุกผลภาพไม่เหมาะสม 6. เงื่อนไขด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุไม่เหมาะสม 7. สิทธิประโยชน์ในการกู้ / ถอนเงินตามมูลค่าเงินสดไม่เหมาะสม 8. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	ระดับปัญหาที่พบในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พบปัญหา
4.2 ปัจจัยด้านราคา 1. อัตราเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ 2. อัตราเงินคุ้มครองอุบัติเหตุไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ 3. ดอกเบี้ยที่ถูกปรับในกรณีส่งฝากเข้าเกินกำหนดสูงเกินไป 4. อัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย / เงินปันผล / โบนัส / บำนาญต่ำ 5. มูลค่าเงินสดที่สามารถกู้ / เว้นคืนกรมธรรม์ไม่เหมาะสม 6. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกันสูงเกินไป 7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	ระดับปัญหาที่พบในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พบปัญหา
4.3 ปัจจัยด้านสถานที่ 1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทาง 2. สถานที่จอดรถไม่สะดวกหรือไม่เพียงพอ 3. ภายในธนาคารไม่กว้างขวาง ไม่สะอาด หรือไม่ทันสมัย 4. บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการไม่เหมาะสม 5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	ระดับปัญหาที่พบในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พบปัญหา
4.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 1. ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ 2. ไม่มีการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดีโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์					

3. ไม่มีการให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์เงินฝากอย่างสม่ำเสมอ					
4. ไม่มีการแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่					
5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	ระดับปัญหาที่พบในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พบปัญหา
4.5 ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ					
1. พนักงานขาดความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเงินฝาก					
2. พนักงานไม่ให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน					
3. พนักงานให้บริการผิดพลาดหรือล่าช้า					
4. พนักงานมีกิริยาหรือวาจาไม่สุภาพอ่อนน้อม					
5. พนักงานขาดความรับผิดชอบหรือไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้า					
6. พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย					
7. พนักงานไม่ให้ข้อมูลที่จำเป็นประโยชน์หลังจากฝากเงิน					
8. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	ระดับปัญหาที่พบในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พบปัญหา
4.6 ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. การเปิดบัญชีใหม่และออกกรมธรรม์ไม่ถูกต้องหรือล่าช้า					
2. การฝากเงินแต่ละครั้งไม่ถูกต้องหรือล่าช้า					
3. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลไม่ถูกต้องหรือล่าช้า เช่น เปลี่ยนงวดส่งฝาก เปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์ โอนย้ายสาขา เว้นคืนกรมธรรม์					
4. การรับเงินสงเคราะห์ / เงินปันผลไม่ถูกต้องหรือล่าช้า					
5. การกู้เงินโดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกันไม่ถูกต้องหรือล่าช้า					
7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
	ระดับปัญหาที่พบในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พบปัญหา
สรุป					
1. ปัจจัยด้านสินค้า (เช่น รูปแบบ เงื่อนไขกรมธรรม์)					
2. ปัจจัยด้านราคา (เช่น อัตราเงินฝาก อัตราผลตอบแทน)					
3. ปัจจัยด้านสถานที่ (เช่น ความสะดวก สะอาด บรรยากาศสถานที่)					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์)					
5. ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการ (เช่น ความสุภาพ การให้คำแนะนำ)					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการ (เช่น ความถูกต้อง รวดเร็วในขั้นตอนต่างๆ)					

ภาคผนวก ข

ข้อมูลเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

กรมธรรม์การฝากเงิน สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว แบ่งเป็น 4 แบบคือ เพิ่มพูนทรัพย์ ร่วมไทร บำนาญสงเคราะห์ และทุนการศึกษา ซึ่งผู้ฝากจะเลือกส่งเงินฝากได้ตามความสะดวกและความเหมาะสมคือ รายปี, ราย 6 เดือน, ราย 3 เดือน และรายเดือน

1. แบบเพิ่มพูนทรัพย์ เป็นกรมธรรม์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดต่อเนื่องกันมานาน ด้วยจุดเด่นที่มีอัตราการส่งเงินฝากต่ำ แต่ได้รับผลตอบแทนสูง และมีระยะเวลาการส่งเงินฝากสั้น แต่ได้รับความคุ้มครองเป็นระยะเวลานาน

ผลประโยชน์เมื่อกรมธรรม์ครบสัญญา จะได้รับเงินตามวงเงินสงเคราะห์ที่เลือกไว้ หากเสียชีวิตก่อนกรมธรรม์ครบสัญญา ธนาकारจะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้กับผู้รับประโยชน์

สำหรับรายละเอียดของการฝากเงิน เงื่อนไขมีอยู่ว่า ผู้ฝากต้องมีอายุตั้งแต่ 7 – 60 ปี สามารถเลือกวงเงินสงเคราะห์ได้ตั้งแต่ 5,000 – 2 ล้านบาท ทางด้านระยะเวลากรมธรรม์ผู้ฝากเงินสามารถเลือกได้ 3 ระยะคือ 10 ปี (ส่งเงินฝากเพียง 7 ปี), 15 ปี (ส่งเงินฝากเพียง 11 ปี) และ 20 ปี (ส่งเงินฝากเพียง 14 ปี)

2. แบบร่วมไทร เป็นกรมธรรม์การฝากเงินที่คุ้มครองชีวิตและผลตอบแทนด้านการสะสมทรัพย์ ด้วยอัตราการส่งเงินฝากไม่มากนัก แต่ได้รับสิทธิประโยชน์สูงสุดด้วยการเพิ่มวงเงินคุ้มครองชีวิตให้สูงขึ้นเป็นระยะๆ พร้อมกับจ่ายเงินสดให้เป็นระยะเช่นกัน และยังจ่ายโบนัสก้อนใหญ่ให้อีกเมื่อครบสัญญา

ผลประโยชน์ที่ได้รับนั้น ทุกๆ 5 ปี จะได้รับความคุ้มครองเพิ่มขึ้นอีก 20% ของวงเงินสงเคราะห์ และทุกๆ 5 ปีเช่นกัน จะได้รับเงินสดจำนวน 20% ของวงเงินสงเคราะห์ เมื่อกรมธรรม์ครบสัญญาจะได้รับเงินสงเคราะห์พร้อมกับรับโบนัสอีก 40% ของวงเงินสงเคราะห์ หากเสียชีวิตลงในระหว่างสัญญา ธนาकारจะจ่ายเงินสงเคราะห์รวมทั้งส่วนที่คุ้มครองเพิ่มขึ้นในช่วงปีนั้นๆ ให้กับผู้รับประโยชน์ และขอรับความคุ้มครองอุบัติเหตุได้ด้วยอัตราค่าคุ้มครองที่ต่ำที่สุด หากประสบอุบัติเหตุธนาकारจะจ่ายเงินสงเคราะห์อุบัติเหตุให้ตามเงื่อนไข

ส่วนรายละเอียดการฝากเงินนั้น ผู้ฝากต้องมีอายุตั้งแต่ 7 – 60 ปี สามารถเลือกวงเงินสงเคราะห์ได้ตั้งแต่ 5,000 – 2 ล้านบาท โดยระยะเวลากรมธรรม์เลือกได้ 3 ระยะคือ 10 ปี, 15 ปี และ 20 ปี

3. แบบบำนาญสงเคราะห์ กรมธรรม์นี้ให้ผลประโยชน์ถึง 2 ลักษณะในกรมธรรม์เดียวกัน คือ ให้ความคุ้มครองชีวิตในระหว่างสัญญาและจ่ายเงินบำนาญให้จนตลอดอายุของท่านหลังจากครบอายุสัญญา โดยไม่จำเป็นต้องเป็นข้าราชการหรือจะต้องรอให้เกษียณอายุงานเสียก่อน เพราะสามารถกำหนดระยะเวลาที่จะเริ่มต้นรับเงินบำนาญได้เอง หรือจะรับเป็นเงินบำเหน็จก็ได้ นอกจากนี้ แบบบำนาญสงเคราะห์มีให้เลือกฝาก 2 ชนิด คือ มีเงินปันผล และไม่มีเงินปันผล

ผลประโยชน์ที่ผู้เอาประกันจะได้รับนั้น เมื่อกรมธรรม์ครบสัญญาจะได้รับเงินตามวงเงินสงเคราะห์ หลังจากนั้นจะได้รับเงินบำนาญ 10% ของวงเงินสงเคราะห์ทุกปีจนตลอดอายุ. หากเสียชีวิตก่อนได้รับเงินบำนาญครบ 5 งวด ธนาคารจะจ่ายเพิ่มให้รวมเป็น 50% ของวงเงินเงินสงเคราะห์ทันที ซึ่งจะเลือกรับเป็นเงินบำนาญก้อนเดียวแทนเงินบำนาญก็ได้

หากเลือกฝากเงินมีเงินปันผล ทุก 5 ปีจะได้รับเงินปันผล 10% ของวงเงินสงเคราะห์ รวมทั้งในวันกรมธรรม์ครบสัญญาด้วย และขอรับความคุ้มครองอุบัติเหตุได้ด้วยอัตราคุ้มครองที่ต่ำที่สุด หากประสบอุบัติเหตุธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์อุบัติเหตุให้ตามเงื่อนไข

สำหรับรายละเอียดการฝากเงิน ผู้ฝากต้องมีอายุตั้งแต่ 7 – 60 ปี สามารถเลือกวงเงินได้ตั้งแต่ 5,000 – 2 ล้านบาท ระยะเวลากรมธรรม์เลือกได้ 5 ระยะคือ 10 ปี, 15 ปี, 20 ปี, 25 ปี และ 30 ปี

4. แบบทุนการศึกษา กรมธรรม์นี้มีความพิเศษด้วยการให้ความคุ้มครอง 2 ชีวิต ทั้งผู้ฝากและผู้รับประโยชน์ในเวลาเดียวกัน แต่มีอัตราการส่งเงินฝากต่ำ นอกจากนี้ ยังสามารถเลือกระยะเวลาส่งเงินฝากและวิธีรับเงินสงเคราะห์เป็นงวดๆ ได้ ตามแผนการศึกษาในอนาคต

ผลประโยชน์ที่ได้รับ เมื่อกรมธรรม์ครบสัญญา ผู้รับประโยชน์จะได้รับเงินสงเคราะห์เป็นงวดๆ ตามที่ได้เลือกไว้จากแผนการศึกษา หากผู้ฝากเสียชีวิตลงในระหว่างสัญญา จะได้รับการยกเว้นไม่ต้องส่งเงินฝากต่อไป โดยผู้รับประโยชน์จะได้รับเงินสงเคราะห์เมื่อครบสัญญา และหากผู้รับประโยชน์เสียชีวิตลงในระหว่างสัญญา ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้กับผู้ฝากตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ไม่ว่าผู้รับประโยชน์จะเสียชีวิตด้วยเหตุใดก็ตาม

ส่วนรายละเอียดการฝากเงินนั้น ผู้ฝากต้องมีอายุตั้งแต่ 20 – 60 ปี เลือกวงเงินสงเคราะห์ได้ตั้งแต่ 5,000 – 2 ล้านบาท ผู้รับประโยชน์มีอายุตั้งแต่แรกเกิดจนถึง 15 ปี ผู้ฝากต้องเป็นพ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยาย ที่แท้จริงของผู้รับประโยชน์ ระยะเวลากรมธรรม์เลือกได้ 11 ระยะคือ 10, 11, 12 ... จนถึง 20 ปี

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวรินทิพย์ จันทธาดา

วัน เดือน ปี เกิด 3 สิงหาคม 2520

ประวัติการศึกษา

- เทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน
จังหวัดลำพูน ปีการศึกษา 2536
- ปริญญาตรี บัณฑิตบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2540

ประสบการณ์ในการทำงาน

- พ.ศ. 2541 บมจ.ชานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดลำพูน
- พ.ศ. 2542-2543 ธนาคารออมสินสาขาลำพูน จังหวัดลำพูน
- พ.ศ. 2544- ปัจจุบัน ธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง