

พฤติกรรมในการเลือกฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของลูกค้าธนาคารออมสิน
สาขามีโชคพลาซ่าจังหวัดเชียงใหม่

Customers' Behavior of Choosing Special Savings Deposit with the
Government Saving Bank at Meechoke Plaza Branch in
Chiang Mai Province.

ทิพย์สุดา ศรีสัตตบุตร¹ และ วรัทยา ชินกรรม²

Thipsuda Srisattabut¹ and Warattaya Chinnakam²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ และพฤติกรรมของการใช้บริการฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ ของลูกค้าที่เลือกบริการฝากเงินประเภทเงินฝาก เพื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสิน แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสิน สาขามีโชคพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 400 ราย โดยศึกษาข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของลูกค้า และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกใช้เงินฝากประเภทต่างๆ สถิติที่ใช้วัดระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ค่าสถิติ วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามปัจจัย ในการศึกษาพฤติกรรมของการใช้บริการฝากเงินทำการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปีมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 50,001 –100,000 บาท ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ 3 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านบุคคล โดยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยด้านภาพลักษณ์พบว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารขึ้นอยู่กับเพศระดับการศึกษาสูงสุดสถานภาพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนปัจจัยด้านกระบวนการในเรื่องระดับความสำคัญของทางธนาคารมีเทคโนโลยีและการบริการข้อมูลข่าวสารที่ดีขึ้นอยู่กับเพศอายุสถานภาพอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับความสำคัญของการมีความสะดวกต่อการใช้บริการและมีความมั่นคงปลอดภัยขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยด้านการบริการของพนักงานในเรื่องระดับความสำคัญของพนักงานบริการอย่างเชี่ยวชาญขึ้นอยู่กับอายุระดับการศึกษาสูงสุดอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับความสำคัญของพนักงานมีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำคำปรึกษาด้านเงินฝากขึ้นอยู่กับอายุระดับการศึกษาสูงสุดอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การครบกำหนดแล้วมาฝากต่อจากครั้งที่แล้วส่วนใหญ่มีผู้ที่ต้องการฝากต่อโดยไม่ถอน โดยระยะเวลาในการฝากเงินที่เหมาะสมอยู่ในช่วง 7-12 เดือน ประเภทเงินฝากที่เคยใช้บริการกับธนาคารที่เป็นสัดส่วนที่มากที่สุดคือเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ จำนวนเงินในการฝากเพิ่มแต่ละครั้งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเหมาะสมจำนวนน้อยกว่า 1000 บาท นอกจากนี้พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยถอนเงินฝากก่อนกำหนดระยะเวลาฝาก ผู้แนะนำและแหล่งข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้แก่การ

ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และการใช้บริการทางการเงินอื่นๆที่กลุ่มตัวอย่างต้องการได้แก่ การทำบัตร ATM จากการสอบถามเกี่ยวกับการบอกต่อในอนาคตและการใช้บริการในอนาคตพบว่า ส่วนใหญ่จะบอกต่อในระดับแนะนำและจะใช้บริการในอนาคตในระดับแน่นอน

คำสำคัญ : พฤติกรรม , การเลือกฝากเงิน , เพื่อเรียกพิเศษ , ธนาคารออมสิน , จังหวัดเชียงใหม่

ABSTRACT

The purposes of this study are to investigate factors affecting the use of on-call special savings deposit service and the behavior in using this service of the customers of the Government Savings Bank, Meechoke Plaza branch, Chiang Mai, Thailand. The samples in this study were 400 customers who used the on-call special savings deposit service of the bank and data was collected by using questionnaire. The information used in the study consisted of general information of the samples, marketing factors that affect the decision making of the customers to use the service, and the behavior of choosing different types of deposit according to the statistics used in data analysis, such as mean, standard deviation, and the statistic χ^2 .

The results show that most of the single male samples aged between 21-30 years old with Bachelor degree or higher with the average monthly income of 50,001-100,000 baht at private companies. Three main factors influencing the decision to choose the on-call special deposit service are image, process, and personal factor. The importance level is very high when considering the relationship between factors of marketing mix and the image; it was found that the image of the bank depended on gender, education level, and average income per month. The factor of process in the importance level of the bank which had the technology and information service based on gender, age, occupation, and average monthly income, the importance of convenience in using the service and security depended on the education level, average monthly income, and service factor of the employees. In terms of importance of skilled staff depended on the highest education level, occupation, and average monthly income. The level of importance of knowledgeable staff and being able to advise on deposits depending on age, highest education level, occupation, and average monthly income. The maturity of the deposit after the last time mostly was continuously deposited by the customers without withdrawing. The appropriate deposit period was in the range of 7-12 months with the on-call special deposit as the largest proportion. The amount of money deposited each time was less than 1,000 baht; in addition, it was found that most of them did not withdraw their deposit before the expiration. The advisers and resources of the samples were adopted from public relations and other financial services required by the customers such as ATM card issuance. Based on inquiries about future referrals and future

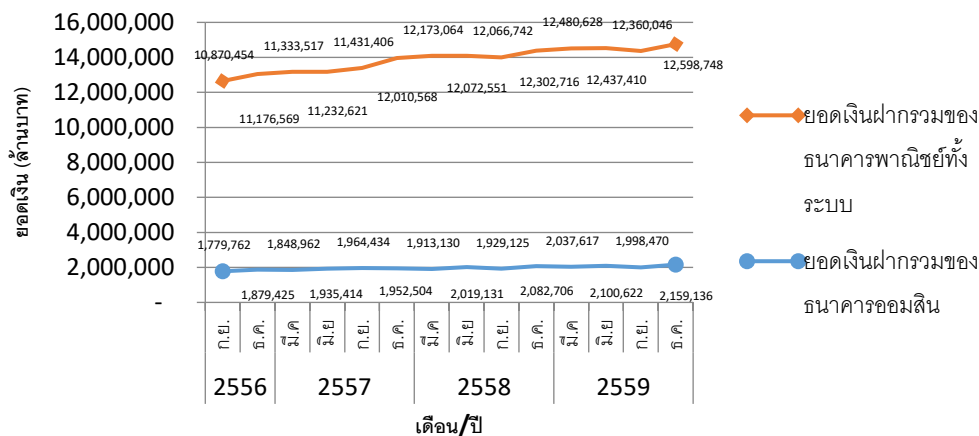
service use, most of the samples would continue to recommend and use the service in the future at a certain level.

Key word : Customers' Behavior , Choosing , Special Savings Deposit , Government Saving Bank , Chiang Mai Province

ที่มาและความสำคัญ

ประเทศไทยถือได้ว่าเป็นประเทศกำลังพัฒนา จึงมีความต้องการแหล่งเงินทุนเพื่อนำมาพัฒนาเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐานต่างๆเป็นจำนวนมากเงินออมเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญ ภายในประเทศ หากภายในประเทศมีการออมน้อยการพัฒนาเศรษฐกิจจำเป็นต้องพึ่งพาเงินทุนจากต่างประเทศซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจเนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อบัญชีดุลการชำระเงินของประเทศได้ การสนับสนุนให้ประชาชนมีการออมมากขึ้นจะช่วยให้ประเทศไทยพึ่งพาเงินลงทุนจากต่างประเทศลดลง และมีแหล่งเงินทุนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจให้เติบโตได้อย่างมีเสถียรภาพ

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินหลักของรัฐบาล ซึ่งเป็นผู้ระดมเงินทุนให้แก่ภาครัฐ ขึ้นตรงกับกระทรวงการคลัง โดยการนำเงินที่ระดมเงินทุนได้นั้นนำไปพัฒนาประเทศ ได้สนับสนุนในรูปของการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลและตัวสัญญาใช้เงินของกระทรวงการคลัง พันธบัตรและหุ้นของรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้แล้วธนาคารยังได้ให้สินเชื่อกับหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ อาทิเช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ตลอดจนหน่วยงานด้านไฟฟ้า น้ำประปา ถนนหนทาง การติดต่อสื่อสารและคมนาคมของประเทศ อีกทั้งธนาคารออมสินมีนโยบายส่งเสริมการออม และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและเยาวชนที่ต้องการเก็บออม โดยจะออกไปบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ ตามที่หน่วยราชการบริษัทห้างร้านโรงงาน ฯลฯ แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการและไปรับฝากเงินตามโรงเรียนต่างๆ เพื่อปลูกฝังนิสัยให้เยาวชนรู้จักประหยัดและเก็บออมทรัพย์



ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ภาพที่ 1.1 ยอดเงินฝากของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับยอดเงินฝากรวมของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ

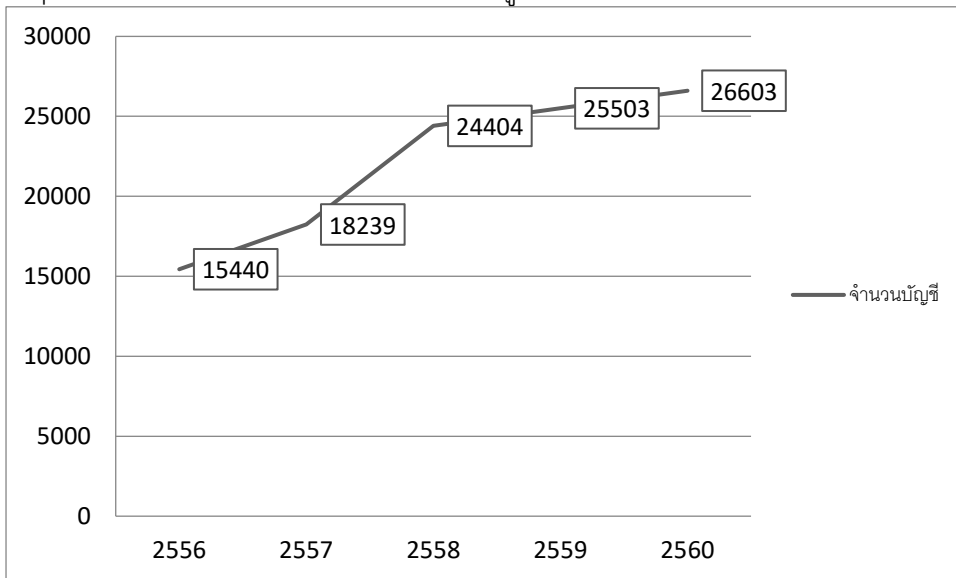
จากภาพที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่าปริมาณเงินฝากของธนาคารออมสินเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของปริมาณเงินฝากโดยรวมของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบแล้ว โดยยอดเงินฝากของธนาคารออมสินในเดือนธันวาคมปี พ.ศ. 2559 มีมูลค่า 2,159,136 ล้านบาท (คิดเป็นร้อยละ 17 ของยอดเงินฝากรวมของ

ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดือน กันยายน ปี พ.ศ. 2556ที่มียอดเงินฝากเท่ากับ 1,779,762ล้านบาท

เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษเป็นผลิตภัณฑ์ของธนาคารออมสินประเภทหนึ่ง ซึ่งให้ผลตอบแทนร้อยละ 1.15 ซึ่งสูงกว่าเงินฝากเพื่อเรียกแบบธรรมดาที่ให้ผลตอบแทนร้อยละ 0.5 ถึงแม้จะได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าการฝากเงินฝากประจำ แต่มีข้อที่ได้เปรียบคือ ไม่มีการหักภาษีดอกเบี้ยจ่าย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเงินฝากประจำ จะต้องเสียภาษีดอกเบี้ย ร้อยละ 15 ของดอกเบี้ย ถ้าเปรียบเทียบดอกเบี้ยระหว่างเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษกับ อัตราดอกเบี้ยสลากออมสินพิเศษอายุ 3ปีแล้วในระยะเวลาคือ 2ปีขึ้นไปดอกเบี้ยที่ได้กรณีเลือกสลากออมสินจะสูงกว่ากรณีเลือกฝากเพื่อเรียกพิเศษแต่กรณีสลากออมสินหากฝากไม่ครบ 1 ปีจะไม่ได้รับดอกเบี้ยเลยฝากครบ 1ปีแต่ไม่ครบ 2 ปีก็จะได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่ากรณีฝากเพื่อเรียกพิเศษ

เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษมีลักษณะที่ต่างกับเงินฝากชนิดอื่นๆคือเป็นผลิตภัณฑ์ของธนาคารออมสินเท่านั้น และสามารถเปลี่ยนเงื่อนไขในการฝากไปเรื่อยๆ ยกตัวอย่างเช่น หากสิ้นสุดเดือน มีนาคม พ.ศ. 2560ก็จะเปลี่ยนเงื่อนไขของระยะเวลาในการฝาก จาก 5 เดือน เป็น 6 เดือน หรือ 7 เดือน เป็นต้น ทางธนาคารสามารถปรับปรุงผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษได้ทุกครั้งเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาเดิมนอกจากนี้ลูกค้าหรือผู้ที่ฝากเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษก็สามารถจะหาแหล่งเงินฝากใหม่ได้หากลูกค้าไม่พึงพอใจในอัตราดอกเบี้ย หรือ ประเภทของเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษดังกล่าว

จากการขยายตัวของเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษและลักษณะที่โดดเด่นซึ่งมีข้อดีกว่าเงินฝากเพื่อเรียก เนื่องจากให้ดอกเบี้ยที่สูงกว่า และมีข้อดีกว่าเงินฝากประจำคือสามารถถอนได้บ่อยครั้ง ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสิน นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาธนาคารออมสิน สาขามีโชคพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่เนื่องจากเป็นสาขาใหม่ซึ่งเปิดได้เพียง 5 ปี ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายนปี พ.ศ.2553 โดยสาขาดังกล่าวมีลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง



ที่มา ธนาคารออมสิน

ภาพที่ 1.2 จำนวนบัญชีเงินฝากของธนาคารออมสินสาขามีโชคพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

จากภาพที่ 1.2 แสดงแนวโน้มจำนวนบัญชีเงินฝากที่เพิ่มขึ้นของธนาคารออมสิน สาขามีโชคพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ นับตั้งแต่ พ.ศ. 2556 จนถึงปัจจุบัน ณ เดือนมีนาคม พ.ศ.2560โดยมีกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย อาทิเช่น กลุ่มคนรากหญ้า รวมไปถึงเจ้าของกิจการขนาดใหญ่

จากที่กล่าวมาทั้งหมด นำไปสู่วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสิน สาขามิโชนพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่โดยผลการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของผู้ใช้บริการในปัจจุบันจะช่วยให้การบริการและการออกนโยบายของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถรักษฐานลูกค้าเดิมเมื่อสามารถจำแนกและเข้าใจว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสิน จะช่วยให้สามารถปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายลูกค้าจะได้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง รวมทั้งยังเป็นการระดมเงินฝากเพื่อนำไปลงทุนในภาครัฐบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของลูกค้าธนาคารออมสิน
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของการใช้บริการฝากเงินของลูกค้าที่เลือกบริการฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสิน

วิธีการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถามจากลูกค้าธนาคารออมสินที่ใช้บริการเงินฝากประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสิน สาขามิโชนพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 รายในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 ซึ่งเก็บข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการใช้บริการด้านเงินฝากของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของลูกค้าธนาคารออมสินสาขามิโชนพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ ผู้มาใช้บริการทางด้านเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสินสาขามิโชนพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 26,603 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรคำนวณของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทนขนาดกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขามิโชนพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

N แทนขนาดของประชากรของลูกค้าเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขามิโชนพลาซ่าจังหวัดเชียงใหม่

e แทนค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5

แทนค่า $N = 26,603$ $e = 0.05$

$$n = \frac{26,603}{1 + (26,603)(0.05)^2} = 394.08$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 รายตามการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1967) วิธีการสุ่ม ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษรวมทั้ง 400 ราย

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของลูกค้าธนาคารออมสิน และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสินสาขามีโชคพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการเลือกฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสินของลูกค้าธนาคารออมสินนั้นแบ่งออกเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยทางด้านราคา (Price) ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไปด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotions) ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์พนักงานมีการเชิญชวน มีการแจกของขวัญด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ได้แก่ การบริการอย่างเชี่ยวชาญ พนักงานมีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำคำปรึกษาด้านเงินฝากได้ด้านกายภาพและการนำเสนอหรือภาพลักษณ์ขององค์กร (Physical Evidence/Environment and Presentation) ได้แก่ ระบบการเงินของธนาคารและระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือและด้านกระบวนการ (Process) ได้แก่ มีเทคโนโลยีและการบริการข้อมูลข่าวสารที่ดีมีความสะดวกต่อการใช้บริการและมีความมั่นคงปลอดภัย

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1. เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นคำถามลักษณะปลายปิดโดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงข้อเดียวเท่านั้น

ส่วนที่ 2. เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขา มีโชคพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านราคา (Price) ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไปด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotions) ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์พนักงานมีการเชิญชวน มีการแจกของขวัญด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ได้แก่ การบริการอย่างเชี่ยวชาญ พนักงานมีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำคำปรึกษาด้านเงินฝากได้ ด้านกายภาพและการนำเสนอหรือภาพลักษณ์ขององค์กร (Physical Evidence/Environment and Presentation) ได้แก่ ระบบการเงินของธนาคารและระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือและด้านกระบวนการ (Process) ได้แก่ มีเทคโนโลยีและการบริการข้อมูลข่าวสารที่ดีมีความสะดวกต่อการใช้บริการและมีความมั่นคงปลอดภัย โดยสร้างคำถามในลักษณะอันตรภาค (Interval) แบบสอบถามเป็นคำถามแบบ Likert scale ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3. เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกใช้จ่ายเงินฝากประเภทต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยการครบกำหนดแล้วมาฝากต่อจากครั้งที่แล้วระยะเวลาในการฝากเงินประเภทเงินฝากที่เคยใช้บริการกับธนาคารประเภทเงินฝาก จำนวนเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยการฝากเพิ่มในแต่ละครั้งการถอนก่อนครบกำหนดเวลาผู้แนะนำและแหล่งข้อมูลที่ช่วยตัดสินใจในการฝากเงินการให้บริการทางการเงินอื่นๆ การบอกต่อเกี่ยวกับบริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ และการใช้บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษในอนาคต เป็นคำถามลักษณะปลายปิดโดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ ซึ่งคำถามมี 2 ลักษณะคือ ผู้ตอบ

สามารถเลือกตอบได้เพียงข้อเดียวเท่านั้น และผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าความถี่(Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในส่วนของพฤติกรรมการบอกต่อเกี่ยวกับบริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ และการใช้บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษในอนาคตจะวัดข้อมูลโดยตั้งคำถามกำหนดมาตราวัด 5 ระดับ โดยให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ลำดับคะแนน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของลูกค้าธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. การวัดระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสินสาขามีโชคพลาซ่า โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าเฉลี่ยที่ชี้วัดระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ นั้นโดยนำข้อมูลในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย

2. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ χ^2 (Chi-squared) โดยใช้การทดสอบความเป็นอิสระ (χ^2 - test for independence) เป็นการทดสอบเพื่อดูว่า ตัวแปร 2 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ถ้าไม่สัมพันธ์กันหมายความว่า เป็นอิสระจากกัน การทดสอบในลักษณะนี้สามารถจัดข้อมูลให้อยู่ในรูปของตารางการจร (Contingency table) ซึ่งเป็นตารางที่จำแนกตัวแปร 2 ตัวแปรพร้อมกัน โดยตัวแปรแต่ละตัวอาจจำแนกออกเป็นหลายลักษณะก็ได้ ถ้าคุณลักษณะหนึ่งจัดเป็นแนวนอนได้ r แถว (Rows) และอีกคุณลักษณะหนึ่งจัดเป็นแนวตั้งได้ c สดมภ์ (Columns) เรียกตารางลักษณะนี้ว่าเป็นตารางการจรขนาด $r \times c$

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

โดย

O_{ij} คือจำนวนค่าสังเกตซึ่งสอดคล้องกับแถวที่ i และสดมภ์ที่ j

E_{ij} คือจำนวนค่าคาดหวังซึ่งสอดคล้องกับแถวที่ i และสดมภ์ที่ j

การหาค่าความถี่คาดหวัง หาได้ดังนี้

$$E_{ij} = \frac{R \times C}{N}$$

โดย

R คือผลรวมของค่าความถี่ในแถวนั้น

C คือผลรวมของค่าความถี่ในสดมภ์นั้น

N คือจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

ในการทดสอบสมมติฐานนั้น สมมติฐาน H_0, H_1 แสดงได้ดังนี้

H_0 : ตัวแปรทั้ง 2 เป็นอิสระต่อกัน หรือไม่ขึ้นอยู่กับกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรทั้ง 2 ไม่เป็นอิสระต่อกัน หรือขึ้นอยู่กับกันหรือมีความสัมพันธ์กัน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินของลูกค้าที่เลือกบริการฝากเงินประเภทเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสิน

การศึกษาจะนำเอาข้อมูลจากส่วนที่ 1 และ ส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการศึกษา

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษรวมทั้งหมด 400 คนพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปีมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีมีสถานภาพโสด เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 50,001 –100,000 บาท

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ 3 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์(ระบบการเงินของธนาคารและระบบรักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือ)ปัจจัยด้านกระบวนการ(ทางธนาคารมีเทคโนโลยีและการบริการข้อมูลข่าวสารที่ดี มีความสะดวกต่อการใช้บริการและมีความมั่นคงปลอดภัย) และปัจจัยด้านบุคคล(พนักงานบริการอย่างเชี่ยวชาญพนักงานมีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำคำปรึกษาด้านเงินฝาก) โดยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยด้านภาพลักษณ์พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารขึ้นอยู่กับเพศระดับการศึกษาสูงสุดสถานภาพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนปัจจัยด้านกระบวนการในเรื่องระดับความสำคัญของทางธนาคารมีเทคโนโลยีและการบริการข้อมูลข่าวสารที่ดีขึ้นอยู่กับเพศอายุสถานภาพอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับความสำคัญของการมีความสะดวกต่อการใช้บริการและมีความมั่นคงปลอดภัยขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยด้านการบริการของพนักงานในเรื่องระดับความสำคัญของพนักงานบริการอย่างเชี่ยวชาญขึ้นอยู่กับอายุระดับการศึกษาสูงสุดอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับความสำคัญของพนักงานมีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำคำปรึกษาด้านเงินฝากขึ้นอยู่กับอายุระดับการศึกษาสูงสุดอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการสอบถามเกี่ยวกับ การครบกำหนดแล้วมาฝากต่อจากครั้งที่แล้วส่วนใหญ่มีผู้ที่ต้องการฝากต่อโดยไม่ถอน โดยระยะเวลาในการฝากเงินที่เหมาะสมอยู่ในช่วง7-12 เดือนประเภทเงินฝากที่เคยใช้บริการกับธนาคารที่เป็นสัดส่วนที่มากที่สุดคือเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษจำนวนเงินในการฝากเพิ่มแต่ละครั้งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเหมาะสมจำนวนน้อยกว่า 1000 บาท นอกจากนี้พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยถอนเงินฝากก่อนกำหนดระยะเวลาฝากผู้แนะนำและแหล่งข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้แก่การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และการใช้บริการทางการเงินอื่นๆที่กลุ่มตัวอย่างต้องการได้แก่ การทำบัตร ATM

จากการสอบถามเกี่ยวกับการบอกต่อในอนาคตและการใช้บริการในอนาคตพบว่า ส่วนใหญ่จะบอกต่อในระดับแนะนำและจะใช้บริการในอนาคตในระดับแน่นอน

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์หรือระบบการเงินของธนาคารและระบบรักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นธนาคารควรใส่ใจในความปลอดภัยของระบบธนาคาร เช่นใช้ระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานสูงทั้งในด้านเทคโนโลยีและกระบวนการเพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลของลูกค้าของธนาคาร มีการตรวจสอบดูแล

ข้อมูลบัญชีของลูกค้าเพื่อให้มีความถูกต้องอยู่เสมอรวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชม. หากพบความผิดปกติใดๆเกี่ยวกับบัญชีหรือระบบบริการต่างๆของธนาคาร

2. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เมื่อครบกำหนดแล้วมาฝากต่อจากครั้งที่แล้ว และระยะเวลาในการฝากเงินที่เหมาะสมอยู่ในช่วง 7-12 เดือน ดังนั้น ทางธนาคารควรออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความต่อเนื่องโดยอาจจะกำหนดวันที่เปิดรับฝากต่อจากวันครบระยะเวลาฝากเลยทันที หรือไม่ทิ้งช่วงห่างมากเกินไปเกินกว่า 5 เดือนเพื่อให้ผู้ใช้บริการประเภทเงินฝากเมื่อเรียกพิเศษฝากเงินได้อย่างต่อเนื่องระยะเวลาในการฝากเงินควรอยู่ระหว่าง 7-12 เดือนหรืออาจจะออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มโดยจำนวนเงินในการฝากเพิ่มแต่ละครั้งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเหมาะสมควรกำหนดให้มีจำนวนน้อยกว่า 1000 บาท

3. จากการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ของธนาคารเป็นแหล่งข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ดังนั้นถึงแม้จากการศึกษาระดับความสำคัญของการโฆษณาประชาสัมพันธ์จะพบว่ามีมีความสำคัญในระดับปานกลาง แต่ทางธนาคารก็ไม่ควรละเลยการประชาสัมพันธ์ของธนาคารเพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและถูกต้องเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่จะช่วยตัดสินใจในการฝากเงินครั้งต่อไป และอาจให้บริการบัตร ATM พร้อมกับสมุดบัญชีเพื่อให้มีความสะดวกแก่ลูกค้าในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

4. ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะผู้มาใช้บริการเงินฝากเมื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสิน สาขามีโชคพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากเมื่อเรียกพิเศษของลูกค้า และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกใช้จ่ายเงินฝากประเภทต่างๆของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาอื่นๆ หรือธนาคารอื่นเพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นเพื่อการศึกษาต่อไป

5. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการเงินฝากเมื่อเรียกพิเศษของธนาคารออมสินในการศึกษาครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กัญญา กุนทีกาญจน์. (2541). *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์มหภาค*. เชียงใหม่: โครงการตำราคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

คณาจารย์ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2553). *สถิติเบื้องต้นสำหรับสังคมศาสตร์ 2*. ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณภัทร กันทะวงศ์ และ ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2552). สืบค้น 21 มกราคม 2560, จาก [file:///D:/p011%20\(1\).pdf](file:///D:/p011%20(1).pdf)

ธนาคารออมสิน. สลากออมสินพิเศษอายุ 3 ปี. [เว็บไซต์]. สืบค้น 21 มกราคม 2560, จาก <http://www.gsb.or.th/lottery/สลากออมสินพิเศษ-3-ป.aspx/>

_____. ดอกเบี้ยเงินฝาก. [เว็บไซต์]. สืบค้น 21 มกราคม 2560, จาก <http://www.gsb.or.th/services/DepositInterest.aspx/>

_____. เงินฝากเมื่อเรียกพิเศษ 5 เดือน. [เว็บไซต์]. สืบค้น 21 มกราคม 2560, จาก <http://www.gsb.or.th/products/saving/special5m.aspx/>

- พงศธร จำนงศิริธรรม. (2554). **ปัจจัยพฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.**(การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พูนพิสมัย นามเทพ. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินออมปลอดภัยของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันวิสาข์ ทาทอง. (2553). **พฤติกรรมและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่แอร์พอร์ต.**(การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. **ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix).** [เว็บไซต์].สืบค้น 21 มกราคม 2560,จาก <http://academic.udru.ac.th/~samawan/content/02marketingMix.pdf>
- _____ .**พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.** [เว็บไซต์].สืบค้น 21 มกราคม 2560,จาก <http://eprints.utcc.ac.th/133/37/133fulltext.pdf>
- ศิริมาศ ย่งตึก. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้บริโภคกับธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตจังหวัดเชียงใหม่.** (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภย์วิเคราะห์เศรษฐกิจธนาคารทหารไทย. (2560, มกราคม). เงินฝากปีไถ่ตีปีรับลินเชื่อโต ทีเอ็มบี วิเคราะห์บวก 4.3% ฝากประจำโต-ออมทรัพย์หด. **ฐานเศรษฐกิจ, 4, 223.**
- สมคิด ยาเคน และ พรรณเพ็ญ หอมบุญมา. (2559, กุมภาพันธ์). ปัจจัยการเลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารออมสินของประชากรในเขตเมืองและเขตนอกเมือง ในจังหวัดลำปาง. **วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, 11, 160-171.**
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557, เมษายน). เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามประเภทเงินฝาก พ.ศ. 2556-2557.**วารสารสถิติรายไตรมาส, 62, 84.**
- _____ . (2558, เมษายน). เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามประเภทเงินฝาก พ.ศ. 2557-2558.**วารสารสถิติรายไตรมาส, 63, 104.**
- _____ . (2559, เมษายน). เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามประเภทเงินฝาก พ.ศ. 2558-2559.**วารสารสถิติรายไตรมาส, 64, 102.**
- _____ . (2557, เมษายน). เงินฝากของธนาคารออมสิน จำแนกตามประเภทเงินฝาก พ.ศ. 2556-2557. **วารสารสถิติรายไตรมาส, 62, 85.**

_____ . (2558, เมษายน). เงินฝากของธนาคารออมสิน จำแนกตามประเภทเงินฝาก
พ.ศ. 2557-2558. *วารสารสถิติรายไตรมาส*, 63, 105.

_____ . (2559, เมษายน). เงินฝากของธนาคารออมสิน จำแนกตามประเภทเงินฝาก
พ.ศ. 2558-2559. *วารสารสถิติรายไตรมาส*, 64, 103.

สุพจน์ ปัญญา. (2553). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกฝากเงินของลูกค้าธนาคารธนชาตจำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาถนนนิมมานเหมินท์ หลังจากมีการใช้พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก.* (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Keynes, John Maynard. (1964). *The General Theory of Employment Interest, and money.*
New York: Harcourt, Brace & world.