

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และครอบครัวของลูกค้ำธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวอรุณาภรณ์ ยอดคำ

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. วินัส ฤกษ์ชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์วัชรวิทย์ พุกขิกานนท์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มี 3 วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้ำธนาคารออมสินใน จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้ำธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้ำธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratify Random Sampling) จากผู้ให้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้ำธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ จาก 8 สาขา จำนวน 377 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และการจัดการจัดลำดับความสำคัญที่อาศัยมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 -40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแบบกลุ่มฝากสั้นรับความคุ้มครองนาน ประเภทออมสินคู่ขวัญ มากที่สุด วงเงินฝากสงเคราะห์ 100,000 – 200,000 บาท เป็นวงเงินที่กลุ่มตัวอย่าง เลือกทำมากที่สุด ระยะเวลาของกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวที่กลุ่มตัวอย่างเลือกทำ ส่วนใหญ่อยู่ที่ 15-20 ปี อัตราส่งเงินฝาก

สงเคราะห์ ส่วนใหญ่อยู่ที่อัตราส่งฝาก 10,001-25,000 บาท ต่อปี และเพื่อนเป็นบุคคลที่เป็นผู้แนะนำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการด้านเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวมากที่สุด

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างฯ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยตามด้านราคามากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับอัตราค่าเบี้ยคุ้มครองค่ากับผลตอบแทนที่ได้รับ รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการ โดยให้ความสำคัญกับการชำระค่าเบี้ยประกันสะดวก และอันดับ3คือปัจจัยด้านบุคลากร โดยให้ความสำคัญกับพนักงานมีความน่าเชื่อถือ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างฯ มีความพึงพอใจกับปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ เป็นรูปแบบเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่ตรงตามความต้องการ ปัจจัยด้านราคา คือ อัตราค่าเบี้ยคุ้มครองค่ากับผลตอบแทนที่ได้รับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีรายการส่งเสริมการขายใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ปัจจัยด้านบุคลากร คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และปัจจัยด้านกระบวนการ คือ มีพนักงานให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก

Independent Study Title	Factors Influencing the Choice of Deposit Services and Family Welfare Life of Government Savings Bank's Customers in Chiang Mai Province	
Author	Miss Arunaporn Yodkhum	
Degree	Master of Arts (Political Economy)	
Independent Study Advisory Committee	Associate Professor Dr. Venus Rauechai	Advisor
	Associate Professor Watcharee Prugsiganont	Co-advisor

Abstract

This study had the objectives of 1) studying the customers' behavior in choosing the Deposit Services and Family Welfare Life of the Government Savings Bank in Chiang Mai Province; 2) investigating the factors influencing the customers' choice and 3) assessing their satisfaction with the Deposit Services and Family Welfare Life of the Government Savings Bank in Chiang Mai Province.

The primary data was collected by means of a questionnaire/interview of a sample group of 377 customers who had used the Deposit Services and Family Welfare Life of the 8 branches of the Government Savings Bank in Chiang Mai Province. The sample selection was done by Stratifying Random Sampling. Data analysis was done using statistical description, a Rating Scale based on the Likert Scale.

It was found from the study that there were more female than male customers, aged between 31-40 years old, married, holding a Bachelor's Degree. They were engaged in commerce/private business and had an average income of 10,001 – 20,000 Baht.

The study on the customers' behavior in choosing Deposit and Family Welfare Life indicated that most of the customers preferred the Family Welfare Life of short term group deposit with a long term coverage or Omsin Khu Kwan, where they would be entitled for 100,000 – 200,000 Baht welfare, the most. The deposit time span chosen by most of the customers was

15 – 20 years and the monthly deposit of 10,001 – 25,000 Baht per year. Most of the customers were recommended by their friends to apply for the Family Welfare Life.

The study results showed that the factors influencing the customers' choice of deposit in Family Welfare Life most was the price or amount of deposit, especially that concerning the premium and the best valuable return offered, followed by the factors related to the process or convenience of payment. The factor that was ranked in the third place was one that dealt with personnel, especially the officers' reliability and credibility.

As for satisfaction levels, the customers expressed satisfaction with the following five factors: product or type of Family Welfare Life deposit that matched their needs, price or the good return offered, market promotion or new and continual activities, whereas reliable personnel and convenience as well as efficient process were the last two factors they were satisfied with.

