บทที่ 3
ผลที่ได้จากการศึกษา

จากแบบสอบถามซึ่งรวบรวมมาได้ จำนวน 332 ชุด หรือร้อยละ 83 ของแบบสอบถามที่ใช้ ทั้งหมด 400 ชุด โดยเก็บได้จาก สาขาประตูช้างเผือก 30 ชุด คิดเป็นร้อยละ 9.04 สาขาถนนสุเทพ เก็บได้ 22 ชุด คิดเป็นร้อยละ 6.62 สาขาเมืองสมุทร เก็บได้ 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 6.03 สาขากาดสวนแก้ว เก็บได้ 12 ชุด คิดเป็นร้อยละ 3.62 สาขาถนนช้างคลาน เก็บได้ 48 ชุด คิดเป็นร้อยละ 14.46 สาขาสันป่าข่อย เก็บได้ 45 ชุด คิดเป็นร้อยละ 13.55 สาขาท่าแพ เก็บได้ 41 ชุด คิดเป็นร้อยละ 12.35 สาขาประตูเชียงใหม่ เก็บได้ 65 ชุด คิดเป็นร้อยละ 19.58 สาขาศรีนครพิงค์ เก็บได้ 43 ชุด คิดเป็นร้อยละ 12.95 และสาขาข่วงสิงห์ เก็บได้ 6 ชุด คิดเป็นร้อยละ 1.80

3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า

ผลของการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนตัวของลูกค้า เช่นเกี่ยวกับเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ การศึกษา อาชีพ การใช้บริการเงินฝาก และประเภทของบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงที่ลูกค้าเลือก จะแยกอธิบายเป็นกรณี ดังนี้

3.1.1 จากตารางที่ 2 เพศของลูกค้าที่เลือกใช้บริการ พบว่า ร้อยละ 50.91 ของลูกค้าที่เลือกใช้บริการจะเป็นเพศหญิง และร้อยละ 49.09 เป็นเพศชาย

ตารางที่ 2 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการแยกตามเพศ

เพศของลูกค้า	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
• ชาย	163	49.09
• หญิง	169	50.91
รวม	332	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

3.1.2 จากตารางที่ 3 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการจำแนกตามเพศใน 10 สาขา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ร้อยละ 21.47 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ร้อยละ 17.18 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาถนนช้างคลาน และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ร้อยละ 17.75 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ร้อยละ 14.79 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาศรีนครพิงค์

ตารางที่ 3 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการแยกตามเพศ ใน 10 สาขา

เพศของลูกค้า	ประตูช้างเผือก	ถนนสุเทพ	เมืองสมุทร	กาดสวนแก้ว	ถนนช้างคลาน	สันป่าข่อย	ท่าแพ	ประตูเชียงใหม่	ศรีนครพิงค์	ข่วงสิงห์	รวม 10 สาขา
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ชาย	16 (9.81)	11 (6.75)	8 (4.91)	5 (3.07)	28 (17.18)	22 (13.50)	17 (10.43)	35 (21.47)	18 (11.04)	3 (1.84)	163 (100)
หญิง	14 (8.28)	11 (6.75)	12 (7.10)	7 (4.14)	20 (11.84)	23 (13.61)	24 (14.20)	30 (17.75)	25 (14.79)	3 (1.78)	169 (100)
รวม	30 (9.04)	22 (6.62)	20 (6.03)	12 (3.62)	48 (14.46)	45 (13.55)	41 (12.35)	65 (19.58)	43 (12.95)	6 (1.80)	332 (100)

ที่มา : จากการศึกษา

3.1.3 จากตารางที่ 4 ประเภทบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงที่ลูกค้าเลือกใช้บริการพบว่า เพศชาย เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทประจำ คิดเป็นร้อยละ 49.05 ของบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทประจำทั้งหมดและประเภทสะสมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 49.18 ของบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์ทั้งหมดและเพศหญิงเลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทประจำ คิดเป็นร้อยละ 50.95 ของบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทประจำทั้งหมด และประเภทสะสมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 50.82 ของบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์ทั้งหมด ซึ่งจากผลที่ได้อธิบายเปรียบเทียบได้ว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงเลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง แยกตามประเภทบัญชีประจำและสะสมทรัพย์ เป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4 จำนวนลูกค้าที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง แยกตามเพศและประเภทบัญชี

เพศของลูกค้า	ประเภทประจำ (ราย)	ร้อยละของบัญชีเงินฝากประจำ	ประเภทสะสมทรัพย์ (ราย)	ร้อยละของบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์
ชาย	103	49.05	60	49.18
หญิง	107	50.95	62	50.82
รวม	210	100.00	122	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

3.1.4 จากตารางที่ 5 อายุของผู้ใช้บริการ จากการศึกษาพบว่าลูกค้าเงินฝากขวัญบัวหลวงจะอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีมากที่สุด คือร้อยละ 39.15 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด และรองลงมามีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 34.03 ทั้งนี้พบว่าเนื่องจากเป็นช่วงของคนที่อยู่ในวัยทำงานหรือวัยที่กำลังสร้างฐานะให้กับตนเองและครอบครัว ต้องการความมั่นคงและหลักประกันให้กับชีวิต มีรายได้ที่แน่นอน และเพียงพอที่จะฝากเงินกับธนาคารได้

ตารางที่ 5 ลูกค้าที่ใช้บริการแยกตามอายุ

อายุของลูกค้า (ปี)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
5-20	7	2.10
21-30	113	34.03
31-40	130	39.15
41-50	67	20.18
51-60	15	4.54
รวม	332	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

3.1.5 จากตารางที่ 6 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการจำแนกตามอายุใน 10 สาขา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 5-20 ปี ร้อยละ 42.85 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 5-20 ปี ร้อยละ 28.57 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาถนนช้างคลาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 19.47 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 15.04 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาถนนช้างคลาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 17.69 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 14.62 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาสันป่าข่อยและสาขาศรีนครพิงค์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 17.91 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 13.43 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขา สันป่าข่อย ท่าแพ และศรีนครพิงค์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 33.34 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 26.67 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาช้างคลาน และสาขาสันป่าข่อย

ตารางที่ 6 ลูกค้าที่ใช้บริการแยกตามอายุ ใน 10 สาขา

อายุของลูกค้า (ปี)	ประตูช้างเผือก	ถนนสุเทพ	เมืองสมุทร	กาดสวนแก้ว	ถนนช้างคลาน	สันป่า-ข่อย	ท่าแพ	ประตูเชียงใหม่	ศรีนครพิงค์	ข่วงสิงห์	รวม 10 สาขา
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
5-20	0	1	0	0	2	0	0	3	1	0	7
	(0.00)	(14.29)	(0.00)	(0.00)	(28.57)	(0.00)	(0.00)	(42.85)	(14.29)	(0.00)	(100)
21-30	13	5	7	5	17	13	15	22	14	2	113
	(11.51)	(4.43)	(6.19)	(4.43)	(15.04)	(11.50)	(13.27)	(19.47)	(12.39)	(1.77)	(100)
31-40	10	8	6	7	17	19	17	23	19	4	130
	(7.69)	(6.15)	(4.62)	(5.38)	(13.08)	(14.62)	(13.08)	(17.69)	(14.61)	(3.08)	(100)
41-50	7	7	6	0	8	9	9	12	9	0	67
	(10.45)	(10.45)	(8.96)	(0.00)	(11.94)	(13.43)	(13.43)	(17.91)	(13.43)	(0.00)	(100)
51-60	0	1	1	0	4	4	0	5	0	0	15
	(0.00)	(6.66)	(6.66)	(0.00)	(26.67)	(26.67)	(0.00)	(33.34)	(0.00)	(0.00)	(100)
รวม	30	22	20	12	48	45	41	65	43	6	332
	(9.04)	(6.62)	(6.03)	(3.62)	(14.46)	(13.55)	(12.35)	(19.58)	(12.95)	(1.80)	(100)

ที่มา : จากการศึกษา

3.1.6 จากตารางที่ 7 สถานภาพการสมรสของผู้ใช้บริการ ลูกค้าที่อยู่ในสถานภาพสมรสจะมีจำนวนมากที่สุด คือร้อยละ 58.43 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 38.25 เนื่องจากผู้ที่สมรสแล้วจะต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูครอบครัว มีค่าใช้จ่ายต่างๆ และต้องเก็บออมไว้ในยามฉุกเฉิน รวมถึงต้องเตรียมทุนไว้ให้บุตรใช้ในการศึกษาเมื่อเติบโต จึงต้องมีการวางแผนในอนาคตให้กับครอบครัว สำหรับคนโสดนั้น พบว่า มีจำนวนค่อนข้างมากเนื่องจากอยู่ในวัยกลางคน จะประหยัดและเก็บออมเพื่อตนเองในวันข้างหน้า จึงมีเงินเหลือที่จะเก็บออมในรูปเงินฝากได้ และนอกจากนี้อาจเตรียมพร้อมในการที่จะมีครอบครัวต่อไป

ตารางที่ 7 สถานภาพการสมรสของลูกค้า

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
• โสด	127	38.25
• สมรส	194	58.43
• ม่าย	11	3.32
รวม	332	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

3.1.7 จากตารางที่ 8 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพการสมรสของลูกค้าใน 10 สาขา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 18.11 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญ บัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 14.17 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาถนนช้างคลาน และ สาขาศรีนครพิงค์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 20.10 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 14.95 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาสันป่าข่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพม่าย ร้อยละ 36.37 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาท่าแพ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพม่าย ร้อยละ 27.27 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่

ตารางที่ 8 สถานภาพการสมรสของลูกค้า ใน 10 สาขา

สถานภาพการสมรสของลูกค้า	ประตูช้างเผือก	ถนนสุเทพ	เมืองสมุทร	กาดสวนแก้ว	ถนนช้างคลาน	สันป่าข่อย	ท่าแพ	ประตูเชียงใหม่	ศรีนครพิงค์	ข่วงสิงห์	รวม 10 สาขา
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
โสด	9	10	8	7	18	16	16	23	18	2	127
	(7.09)	(7.87)	(6.30)	(5.51)	(14.17)	(12.60)	(12.60)	(18.11)	(14.17)	(1.58)	(100)
สมรส	19	12	12	5	28	29	21	39	25	4	194
	(9.79)	(6.19)	(6.19)	(2.58)	(14.43)	(14.95)	(10.82)	(20.10)	(12.89)	(2.06)	(100)
ม่าย	2	0	0	0	2	0	4	3	0	0	11
	(18.18)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(18.18)	(0.00)	(36.37)	(27.27)	(0.00)	(0.00)	(100)
รวม	30	22	20	12	48	45	41	65	43	6	332
	(9.04)	(6.62)	(6.03)	(3.62)	(14.46)	(13.55)	(12.35)	(19.58)	(12.95)	(1.80)	(100)

ที่มา : จากการศึกษา

3.1.8 จากตารางที่ 9 รายได้ของลูกค้าที่ใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีรายได้ในช่วง 10,001-30,000 บาทต่อเดือน มีมากที่สุด คือร้อยละ 53.61 ซึ่งจะเป็นกลุ่มลูกค้าในช่วงวัยกลางคน อยู่ในวัยทำงาน อายุงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี มีรายได้ที่แน่นอน และมีรายได้เพียงพอที่จะเก็บออมไว้ใช้ในยามฉุกเฉินและตระหนักถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับในอนาคตจากการฝากเงินประเภทนี้ สำหรับกลุ่มลูกค้า ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คือกลุ่มที่ใช้บริการเป็นอันดับรองลงมา ถึงแม้จะมีรายได้ไม่ค่อยสูง แต่มองเห็นถึงสิทธิประโยชน์ในการฝากเงิน และมีกรมธรรม์ประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย จึงให้ความสนใจใช้บริการเงินฝากในรูปดังกล่าวถึงร้อยละ 23.79 กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาทต่อเดือน มีผู้ใช้บริการร้อยละ 10.84 เป็นกลุ่มผู้ที่มีรายได้ค่อนข้างสูง อาจมีภาระหนี้สิน เช่นผ่อนบ้าน ผ่อนรถและเก็บไว้ใช้จ่ายส่วนตัว จึงทำให้มีผู้ใช้บริการค่อนข้างน้อย สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ 90,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป 50,001-70,000 บาทต่อเดือน และ 70,001-90,000 บาทต่อเดือน ซึ่งพบว่าเป็นกลุ่มที่ใช้บริการค่อนข้างน้อยคือ ร้อยละ 7.25 ร้อยละ 3.31 และร้อยละ 1.20 ตามลำดับ จะเป็นกลุ่มที่ไม่เห็นความสำคัญของการใช้บริการเท่าใดนัก เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีเงินมากพอที่จะสามารถใช้จ่ายได้ในยามฉุกเฉิน หรือสามารถใช้รายได้จำนวนมากดังกล่าวคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของตนเองและครอบครัวได้อย่างเต็มที่แล้ว

ตารางที่ 9 ระดับรายได้ของลูกค้า

รายได้ของลูกค้า (เดือน)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
• ต่ำกว่า 10,000 บาท	79	23.79
• 10,001-30,000 บาท	178	53.61
• 30,001-50,000 บาท	36	10.84
• 50,001-70,000 บาท	11	3.31
• 70,001-90,000 บาท	4	1.20
• 90,001 บาทขึ้นไป	24	7.25
รวม	332	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

3.1.9 จากตารางที่ 10 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการการจำแนกตามรายได้ของลูกค้า ใน 10 สาขา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 21.52 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 17.72 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาศรีนครพิงค์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 19.66 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 15.17 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาท่าแพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 22.22 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูช้างเผือก สาขาสันป่าข่อย และสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 13.89 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาถนนสุเทพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001-70,000 ร้อยละ 36.37 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาถนนช้างคลานผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท ร้อยละ 27.27 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาถนนสุเทพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 70,001-90,000 บาท ร้อยละ 25.00 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูช้างเผือก สาขาถนนสุเทพ สาขาเมืองสมุทร และ สาขาข่วงสิงห์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 90,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 20.83 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 90,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 16.67 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาท่าแพ และสาขาศรีนครพิงค์

ตารางที่ 10 ระดับรายได้ของลูกค้า ใน 10 สาขา

(หน่วย : บาท)

รายได้ของลูกค้า (เดือน)	ประตูช้างเผือก	ถนนสุเทพ	เมืองสมุทร	กาดสวนแก้ว	ถนนช้างคลาน	สันป่าข่อย	ท่าแพ	ประตูเชียงใหม่	ศรีนครพิงค์	ข่วงสิงห์	รวม 10 สาขา
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	4 (5.06)	3 (3.80)	6 (7.59)	4 (5.06)	10 (12.66)	12 (15.19)	8 (10.13)	17 (21.52)	14 (17.72)	1 (1.27)	79 (100)
10,001-30,000	14 (7.86)	8 (4.49)	9 (5.06)	8 (4.49)	31 (17.42)	20 (11.24)	27 (15.17)	35 (19.66)	22 (12.36)	4 (2.25)	178 (100)
30,001-50,000	8 (22.22)	5 (13.89)	4 (11.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (22.22)	2 (5.56)	8 (22.22)	1 (2.78)	0 (0.00)	36 (100)
50,001-70,000	0 (0.00)	3 (27.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.37)	2 (18.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (18.18)	0 (0.00)	11 (100)
70,001-90,000	1 (25.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	4 (100)
90,0001 ขึ้นไป	3 (12.50)	2 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (12.50)	3 (12.50)	4 (16.67)	5 (20.83)	4 (16.67)	0 (0.00)	24 (100)
รวม	30 (9.04)	22 (6.62)	20 (6.03)	12 (3.62)	48 (14.46)	45 (13.55)	41 (12.35)	65 (19.58)	43 (12.95)	6 (1.80)	332 (100)

ที่มา : จากการศึกษา

3.1.10 จากตารางที่ 11 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ จะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็น ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีถึงร้อยละ 56.32 เกินครึ่งหนึ่งของลูกค้าทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เป็นผู้ที่มีความรู้ มีการวางแผนให้กับชีวิต รู้จักใช้เงิน มีการจัดสรรเงินออมเป็นส่วน ๆ สำหรับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน การออมใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน และมีรายได้สูงในระดับหนึ่งที่สามารถจะเก็บออมและสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตตนเองและครอบครัวได้ และจึงตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงเป็นส่วนมาก ส่วนรองลงมา เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีการศึกษาระดับอาชีวะศึกษา คือร้อยละ 13.85 ส่วนใหญ่จะเป็นพวกที่ประกอบวิชาชีพที่เรียนมา เป็นลูกจ้างในระดับล่าง ไม่มีความมั่นคงในอาชีพการงานมากนัก เมื่อเกิดปัญหาขึ้นต้องช่วยตนเอง จึงมองเห็นถึงความสำคัญของการออมไว้ใช้ในยามที่จำเป็น และความคุ้มครองจากการประกันชีวิต ส่วนผู้ที่มีระดับมัธยมปลาย มีผู้ใช้บริการร้อยละ 12.65 ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่พื้นฐานการศึกษาใกล้เคียงกับกลุ่มอาชีวะศึกษา อาจจะต้องเก็บเงินเพื่อศึกษาต่อ อาชีพที่ทำอยู่มีรายได้ไม่ค่อยสูง แต่ก็มีความพยายามโดยการเก็บออมในรูปเงินฝากขวัญบัวหลวง เพื่อสร้างความมั่นใจในการดำรงชีวิตให้กับตนเอง ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมต้นและต่ำกว่ามัธยม ซึ่งพบว่ามีผู้ใช้บริการ ร้อยละ 6.62 และ 4.51 ตามลำดับ ซึ่งเป็นจำนวนไม่ค่อยมาก เนื่องมาจากมีการศึกษาไม่ค่อยสูง และระดับรายได้จากการประกอบอาชีพค่อนข้างน้อย การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ของบุคคลในกลุ่มนี้ จะเป็นลูกจ้าง หรืออยู่ในตำแหน่งระดับล่างขององค์กร มีรายได้ต่ำ มีความจำเป็นต้องใช้จ่ายอย่างอื่นในชีวิตประจำวัน เงินที่เหลือฝากธนาคารมีจำนวนน้อย บางเดือนยังมีเงินไม่พอใช้ จึงทำให้ใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงของธนาคารเป็นจำนวนน้อย และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีผู้ใช้บริการเพียงร้อยละ 6.05

ตารางที่ 11 ระดับการศึกษาของลูกค้า

ระดับการศึกษาของลูกค้า	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
● ต่ำกว่ามัธยม	15	4.51
● มัธยมต้น	22	6.62
● มัธยมปลาย	42	12.65
● อาชีวะศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)	46	13.85
● ปริญญาตรี	187	56.32
● สูงกว่าปริญญาตรี	20	6.05
รวม	332	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

3.1.11 จากตารางที่ 12 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาของลูกค้าใน 10 สาขา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมร้อยละ 33.34 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม ร้อยละ 26.67 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาศรีนครพิงค์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น ร้อยละ 27.27 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาศรีนครพิงค์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น ร้อยละ 22.73 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย ร้อยละ 28.57 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย ร้อยละ 19.05 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของ สาขาท่าแพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอาชีวะศึกษา ร้อยละ 17.39 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาถนนช้างคลาน และสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอาชีวศึกษา ร้อยละ 15.22 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาสันป่าข่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 16.58 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 15.51 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาถนนช้างคลาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 30.00 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูช้างเผือก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 25.00 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาสันป่าข่อย

ตารางที่ 12 ระดับการศึกษาของลูกค้า ใน 10 สาขา

ระดับการศึกษาของลูกค้า	ประตูช้างเผือก	ถนนสุเทพ	เมืองสมุทร	กาดสวนแก้ว	ถนนช้างคลาน	สันป่าข่อย	ท่าแพ	ประตูเชียงใหม่	ศรีนครพิงค์	ข่วงสิงห์	รวม 10 สาขา
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม	2	0	0	0	0	2	2	5	4	0	15
	(13.33)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(13.33)	(13.33)	(33.34)	(26.67)	(0.00)	(100)
มัธยมต้น	0	2	0	0	4	2	3	5	6	0	22
	(0.00)	(9.09)	(0.00)	(0.00)	(18.18)	(9.09)	(13.64)	(22.73)	(27.27)	(0.00)	(100)
มัธยมปลาย	3	2	2	1	6	2	8	12	6	0	42
	(7.14)	(4.76)	(4.76)	(2.38)	(14.29)	(4.76)	(19.05)	(28.57)	(14.29)	(0.00)	(100)
อาชีวะศึกษา	4	2	3	2	8	7	5	8	6	1	46
	(8.70)	(4.35)	(6.52)	(4.35)	(17.39)	(15.22)	(10.87)	(17.39)	(13.04)	(2.17)	(100)
ปริญญาตรี	15	13	14	9	29	27	23	31	21	5	187
	(8.02)	(6.95)	(7.49)	(4.81)	(15.51)	(14.44)	(12.30)	(16.58)	(11.23)	(2.67)	(100)
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3	1	0	1	5	0	4	0	0	20
	(30.00)	(15.00)	(5.00)	(0.00)	(5.00)	(25.00)	(0.00)	(20.00)	(0.00)	(0.00)	(100)
รวม	30	22	20	12	48	45	41	65	43	6	332
	(9.04)	(6.62)	(6.03)	(3.62)	(14.46)	(13.55)	(12.35)	(19.58)	(12.95)	(1.80)	(100)

ที่มา : จากการศึกษา

3.1.12 จากตารางที่ 13 อาชีพของลูกค้า พบว่าประกอบอาชีพรับจ้างหรือลูกจ้างเอกชน มากที่สุดคือร้อยละ 53.01 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ ร้อยละ 19.57 เนื่องมาจากบริษัทและธุรกิจส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะจ่ายเงินเดือนให้แก่พนักงานโดยจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารจึงเป็นการง่ายและสะดวกที่จะจูงใจให้ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้างหรือลูกจ้างเอกชน ฝากเงินกับธนาคารเพื่อความมั่นคงและเป็นหลักประกันในอนาคต ประกอบกับผู้ฝากตระหนักว่าการทำงานในภาคเอกชนในภาวะปัจจุบัน ความมั่นคงมีน้อยจึงเห็นความสำคัญของการใช้บริการเงินฝากประเภทนี้ ว่าจะให้ความคุ้มครองแก่ตนเองและครอบครัวได้ครอบคลุมมากกว่า อีกทั้งงานในภาคเอกชนบางแขนงอาจเป็นงานเสี่ยงภัย หรืออันตราย หรือมีการเดินทางที่ทำให้คิดว่าการใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงนอกจากจะเป็นการออมแล้ว ยังได้รับสิทธิประโยชน์ในรูปการเอาประกันได้อีกด้วย ซึ่งในทฤษฎีของเคนส์ ที่กล่าวถึงความต้องการถือเงินเอาไว้ใช้ในยามฉุกเฉินเกิดจากความไม่แน่นอนของรายรับและรายจ่ายในอนาคต ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับรายได้ ส่วนลูกค้าที่เป็นข้าราชการจะมีรายได้ที่แน่นอนเป็นประจำทุกเดือนแต่มีรายได้ไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับรายได้จากบริษัทเอกชนจึงเห็นความสำคัญของการเก็บออม ประกอบกับสิทธิประโยชน์นอกเหนือจากการฝากเงินธรรมดา คือการได้รับความคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพิเศษกับเบี้ยประกันในอัตราที่ต่ำ ส่วนกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนผู้ใช้บริการ ร้อยละ 13.25 อาจเนื่องมาจากกลุ่มอาชีพนี้ ส่วนใหญ่จะใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นจำนวนน้อย เนื่องจากเงินเดือนส่วนมากจะจ่ายผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงเป็นผลทำให้ใช้บริการน้อยตาม และอาจมีสวัสดิการที่หน่วยงานให้ ดีกว่าสวัสดิการของหน่วยงานราชการและภาคเอกชน ทำให้ผลประโยชน์ของเงินฝากขวัญบัวหลวงไม่จูงใจเท่าที่ควร กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพ เป็นนักธุรกิจ และ เจ้าของกิจการ มีผู้ใช้บริการร้อยละ 11.16 เนื่องจากลูกค้าในกลุ่มนี้จะคำนึงถึงการลงทุนที่ได้ผลตอบแทนคือกำไรสูงสุดเอาไว้ก่อน และในช่วงเศรษฐกิจชะลอตัวทำให้รายได้ลดต่ำลง บางรายอาจขาดทุน ทำให้มีเงินออมน้อยลง แต่บางรายยังมองเห็นความสำคัญของการฝากเงิน และความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจ จึงมีความต้องการที่ใช้บริการเงินฝากที่ได้รับความคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันชีวิต กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าเป็นแม่บ้านและผู้ว่างงาน มีผู้ใช้บริการร้อยละ 2.11 และ 0.90 ตามลำดับ เนื่องจากอาชีพแม่บ้านต้องควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ภายในครอบครัว มีเงินส่วนที่เหลือจากค่าใช้จ่ายจึงนำมาฝากเพื่อออมและเอาประกันชีวิต ซึ่งในกลุ่มนี้จะมีผู้ที่ใช้บริการน้อยเนื่องจากไม่ได้ประกอบอาชีพเอง นำเงินรายได้ส่วนที่เหลือจากใช้จ่ายบริโภคในครอบครัวมาฝาก จึงมีความสามารถในการออมและใช้บริการด้านนี้มากน้อยโดยขึ้นอยู่กับรายได้ของสามีเป็นเกณฑ์ ดังนั้น จึงเห็นว่าผลที่ได้จากการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดในทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจในสภาพคล่องของเคนส์

ตารางที่ 13 อาชีพของลูกค้าที่ใช้บริการ

อาชีพของลูกค้า	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ	65	19.57
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	44	13.25
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	176	53.01
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	37	11.16
อาชีพอื่นๆ โปรดระบุ	10	3.01
รวม	332	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

3.1.13 จากตารางที่ 14 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ ใน 10 สาขา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 16.92 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาท่าแพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 15.38 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาถนนช้างคลาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 27.26 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 15.91 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาท่าแพและสาขาศรีนครพิงค์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับจ้างหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 19.32 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับจ้างหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 14.77 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาถนนช้างคลาน และสาขาศรีนครพิงค์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักธุรกิจหรือเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 24.32 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ ร้อยละ 13.51 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาสันป่าข่อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 14 อาชีพของลูกค้าที่ใช้บริการ ใน 10 สาขา

อาชีพของลูกค้า	ประตูช้างเผือก	ถนนสุเทพ	เมืองสมุทร	กาดสวนแก้ว	ถนนช้างคลาน	สันป่าข่อย	ท่าแพ	ประตูเชียงใหม่	ศรีนครพิงค์	ข่วงสิงห์	รวม 10 สาขา
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ข้าราชการ	7	8	5	0	10	9	11	7	6	2	65
	(10.77)	(12.31)	(7.69)	(0.00)	(15.38)	(13.85)	(16.92)	(10.77)	(9.23)	(3.08)	(100)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0	3	0	6	6	7	12	7	0	44
	(6.82)	(0.00)	(6.82)	(0.00)	(13.64)	(13.64)	(15.91)	(27.26)	(15.91)	(0.00)	(100)
รับจ้างหรือลูกจ้างเอกชน	16	10	9	8	26	23	20	34	26	4	176
	(9.09)	(5.68)	(5.11)	(4.55)	(14.77)	(13.07)	(11.37)	(19.32)	(14.77)	(2.27)	(100)
นักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ	2	4	2	4	4	5	3	9	4	0	37
	(5.41)	(10.81)	(5.41)	(10.81)	(10.81)	(13.51)	(8.11)	(24.32)	(10.81)	(0.00)	(100)
อาชีพอื่น	2	0	1	0	2	2	0	3	0	0	10
	(20.00)	(0.00)	(10.00)	(0.00)	(20.00)	(20.00)	(0.00)	(30.00)	(0.00)	(0.00)	(100)
รวม	30	22	20	12	48	45	41	65	43	6	332
	(9.04)	(6.62)	(6.03)	(3.62)	(14.46)	(13.55)	(12.35)	(19.58)	(12.95)	(1.80)	(100)

ที่มา : จากการศึกษา

3.1.14 จากตารางที่ 15 การรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเงินฝากขวัญบัวหลวง พบว่า แหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับเงินฝากขวัญบัวหลวง ลูกค้าจะมาใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยทราบจากพนักงานธนาคารมากที่สุด คือร้อยละ 53.01 รองลงมา คือแผ่นพับใบปลิวของธนาคาร คือร้อยละ 31.62 เนื่องจากนโยบายของธนาคาร มีนโยบายให้พนักงานระดมเงินฝากขวัญบัวหลวง และให้พนักงานหาบัญชีเงินฝากจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมีการเดินตลาดหาลูกค้า เยี่ยมเยียนลูกค้าทั้งเก่าและใหม่ ทำให้ลูกค้าทราบข้อมูลและเงื่อนไข รวมถึงสิทธิประโยชน์จากพนักงานโดยตรง ซึ่งก็เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ ตลอดจนธนาคารก็มีการจัดทำแผ่นพับใบปลิว อธิบายและชี้แจงถึงรายละเอียดเงินฝากประเภทนี้ให้ลูกค้าทราบโดยละเอียด ทำให้ลูกค้าทราบข้อมูลอย่างชัดเจน โดยจะมีการตั้งไว้ตามเคาน์เตอร์ของธนาคาร และมีการฝากแจกไปยังบริษัทต่างๆ ที่มาใช้บริการผ่านธนาคาร นอกจากนี้ลูกค้าจะทราบจากเพื่อน ญาติ คนรู้จัก ร้อยละ 12.36 อาจเป็นเพราะลูกค้าที่ใช้บริการอยู่แล้วเกิดความประทับใจ และเห็นว่าการฝากเงินประเภทนี้มีความสำคัญและมีประโยชน์ จึงได้แนะนำ และบอกต่อ ให้เพื่อน ญาติ คนรู้จักทราบ และชักชวนให้มาใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง ซึ่งการแนะนำแบบนี้จะแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าเกิดความประทับใจที่มาใช้บริการที่ธนาคาร ได้การต้อนรับเป็นอย่างดี พนักงานอัธยาศัยดี รวมถึงสถานที่สะดวกสบาย และทราบจากสื่อต่าง ๆ เช่นโทรทัศน์ วิทยุ ร้อยละ 3.01 ซึ่ง เป็นจำนวนที่น้อย เนื่องมาจาก สื่อที่โฆษณา เช่น โทรทัศน์มีต้นทุนสูง การโฆษณาเป็นการแนะนำธนาคาร และประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงความสำคัญธนาคาร แต่ไม่ได้แนะนำบริการด้านเงินฝากขวัญบัวหลวงอย่างชัดเจน จึงทำให้ผลตอบสนองผ่านสื่อต่าง ๆ เป็นจำนวนที่น้อย แต่ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการชักชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการที่ธนาคาร

ตารางที่ 15 แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ

ข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
แผ่นพับใบปลิวของธนาคาร	105	31.62
พนักงานธนาคาร	176	53.01
เพื่อน ญาติ คนรู้จัก	41	12.36
จากสื่อต่าง ๆ โปรดระบุ	10	3.01
รวม	332	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

3.1.15 จากตารางที่ 16 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการจำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ใน 10 สาขา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลจากแผ่นพับใบปลิวของธนาคาร ร้อยละ 21.90 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลจากแผ่นพับใบปลิวของธนาคาร ร้อยละ 16.19 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาสันป่าข่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 17.04 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 14.77 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาถนนช้างคลาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลจาก เพื่อน ญาติ คนรู้จัก ร้อยละ 21.95 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลจาก เพื่อน ญาติ คนรู้จัก ร้อยละ 19.51 เป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงของสาขาศรีนครพิงค์

ตารางที่ 16 แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ ใน 10 สาขา

ข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ	ประตูช้างเผือก	ถนนสุเทพ	เมืองสมุทร	กาดสวนแก้ว	ถนนช้างคลาน	สันป่า-ข่อย	ท่าแพ	ประตูเชียงใหม่	ศรีนครพิงค์	ข่วงสิงห์	รวม 10 สาขา
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
แผ่นพับธนาคาร	9 (8.57)	7 (6.67)	6 (5.71)	2 (1.91)	16 (15.24)	17 (16.19)	12 (11.43)	23 (21.90)	13 (12.38)	0 (0.00)	105 (100)
พนักงานธนาคาร	16 (9.09)	12 (6.82)	12 (6.82)	7 (3.98)	26 (14.77)	19 (10.80)	26 (14.77)	30 (17.04)	22 (12.50)	6 (3.41)	176 (100)
เพื่อน ญาติ	4 (9.76)	3 (7.32)	1 (2.44)	3 (7.32)	4 (9.76)	6 (14.62)	3 (7.32)	9 (21.95)	8 (19.51)	0 (0.00)	41 (100)
สื่อต่างๆ	1 (10.00)	0 (0.00)	1 (10.00)	0 (0.00)	2 (20.00)	3 (30.00)	0 (0.00)	3 (30.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (100)
รวม	30 (9.04)	22 (6.62)	20 (6.03)	12 (3.62)	48 (14.46)	45 (13.55)	41 (12.35)	65 (19.58)	43 (12.95)	6 (1.80)	332 (100)

ที่มา : จากการศึกษา

3.1.16 จากตารางที่ 17 ประเภทของเงินฝากที่ลูกค้าเลือก จากการศึกษาเมื่อพิจารณาถึงจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงจำแนกตามประเภทบัญชี พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะมีการฝากเงินขวัญบัวหลวงประเภทประจำมากที่สุดคือร้อยละ 63.25 และใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์ ร้อยละ 36.75 เนื่องจากเงื่อนไขของเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทประจำ จะได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่า แต่จ่ายค่าเบี้ยประกันต่ำกว่าเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์ ส่วนเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์ เนื่องจากผู้ที่มีรายได้น้อยหรือไม่มีเงินมากถึง 50,000 บาท ซึ่งเป็นยอดเงินฝากขั้นต่ำของเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทประจำ จึงมาใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์เพราะฝากขั้นต่ำเพียง 5,000 บาท ถึงแม้จะได้รับผลตอบแทนในรูปอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า แต่ก็ได้สิทธิประโยชน์ในรูปค่าเบี้ยประกันที่สูงกว่า นอกจากนี้เงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์ยังให้ความสะดวกแก่ลูกค้ามากกว่านั้นคือสามารถเบิกถอนในยามจำเป็นได้ตลอดเวลา เพียงแต่ต้องรักษายอดเงินฝากในบัญชีไว้ให้ไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท

ตารางที่ 17 ประเภทของเงินฝากที่ลูกค้าเลือกใช้

ประเภทเงินฝาก	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เงินฝากสะสมทรัพย์	122	36.75
เงินฝากประจำ	210	63.25
รวม	332	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง จะขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายๆ อย่าง เช่น ความสะดวก สถานที่ทำการ บุคลากร รวมถึงการให้บริการโดยพนักงานของธนาคาร การดูแลและเอาใจใส่ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่มีส่วนทำให้ลูกค้าเกิดความเลื่อมใส ให้ความเชื่อถือไว้วางใจ และเต็มใจเลือกใช้บริการดังกล่าว ซึ่งจะแยกอธิบายในรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยลูกค้าเพราะได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร มีในระดับมาก เนื่องจากการที่ลูกค้าได้รับการแนะนำและข้อมูลที่ชัดเจนจากพนักงานโดยตรง หากลูกค้าเกิดปัญหาหรือมีข้อสงสัยในเงื่อนไขต่างๆ ของการฝากเงินก็สามารถสอบถามได้ ทำให้เกิดความเข้าใจและความมั่นใจ จึงเป็นการง่ายที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาฝากเงิน และตัดสินใจใช้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ลูกค้าจะเกิดความเชื่อมั่นที่จะได้รับบริการต่างๆ เป็นอย่างดี เพราะได้พบพูดคุย และทำความรู้จักกับพนักงานธนาคาร อีกทั้งเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการลูกค้าก็จะแนะนำ ติเตียนให้มีการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งทางธนาคารก็จะพยายามปรับปรุงข้อติเตียนต่างๆ ให้ดีขึ้น จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการใช้บริการ และชักชวนให้ญาติเพื่อน และคนรู้จักมาใช้บริการ ส่งผลทำให้ธนาคารมีฐานกลุ่มลูกค้ามากขึ้น

การฝากเงินประเภทนี้โดยผู้ฝากได้รับสิทธิประโยชน์จากการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย มีในระดับมาก เพราะลูกค้ามองเห็นว่าการใช้บริการเงินฝากปกติแล้วก็ยังได้สิทธิประโยชน์เพิ่มโดยการได้การประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย ทำให้มองเห็นว่าการฝากเงินประเภทนี้ก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่าฝากในรูปอื่นๆ ในปัจจุบันจากสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำ เกิดความไม่แน่นอนในหลายๆ ด้าน เช่น การประกอบอาชีพ ธุรกิจต่างๆ ประสบปัญหาอย่างมาก รวมถึงปัญหาการว่างงาน ผลเนื่องจากการปิดของกิจการ ซึ่งภาวะต่าง ๆ เกิดขึ้นเพราะความไม่แน่นอน ดังนั้นการที่มองเห็นถึงความสำคัญและหาหลักประกันให้กับตนเองและครอบครัว ซึ่งก็ได้แก่การประกันชีวิต เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นก็จะได้รับความคุ้มครองจากกรมธรรม์ อาทิเช่น เสียชีวิต ก็จะได้สินไหมทดแทนตามวงเงินที่ทำเพื่อเอาประกัน บุคคลที่อยู่เบื้องหลัง ได้แก่ พ่อ แม่ ญาติพี่น้อง ก็จะได้รับเงินเป็นสินไหมทดแทน ผู้ที่ทำประกันก็จะมีความมั่นใจในการดำเนินชีวิตและไม่วิตกกังวลในเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ทำให้การตัดสินใจและการประกอบอาชีพทำได้อย่างราบรื่น ซึ่งนับว่า เป็นสิทธิประโยชน์ที่มากกว่าลูกค้าส่วนใหญ่ได้มองเห็นถึงความไม่แน่นอนในอนาคต จึงพยายามหาหลักประกันและความมั่นคงให้กับชีวิตซึ่งการทำประกันนับว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความมั่นใจในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ธนาคารจึงได้มีบริการเงินฝากขวัญบัวหลวงไว้บริการลูกค้า

การเลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงเนื่องจากมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคารมีในระดับมาก เพราะว่าธนาคารกรุงเทพฯ เป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไปทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งภาพพจน์ของธนาคารโดยรวมแล้วถือว่าเป็นธนาคารที่มีศักยภาพสูง ทั้งทางด้านบุคลากร และ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงมากธนาคารหนึ่ง มีสินทรัพย์รวม มีสาขากระจายไปทั่วประเทศ มีการดำเนินกิจการมาเป็นเวลานาน เป็นที่รู้จักและน่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป ทำให้มีคนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ลูกค้ามองเห็นถึงความมั่นคง และมีความมั่นใจในการฝากเงิน โดยสามารถจะถอนได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

การที่ลูกค้าไม่ต้องชำระค่าเบี้ยประกันก่อน ทำให้เขาเกิดความรู้สึกคล่องตัวในการฝากเงิน โดยได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้น ดังนั้นจึงมีลูกค้าในระดับมาก ที่เข้ามาใช้บริการด้วยปัจจัยด้านนี้เนื่องจากลูกค้าที่ประสงค์จะทำประกันชีวิตยังไม่ต้องจ่ายเบี้ยประกันก่อนและในขณะเดียวกันก็ได้รับความคุ้มครองทันทีเมื่อมีการฝากเงินตามเงื่อนไข คือถ้าเป็นเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทประจำ ฝากขั้นต่ำ 50,000 บาท และถ้าเป็นเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์ฝากขั้นต่ำ 5,000 บาท ทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจ เพราะได้รับผลประโยชน์ความคุ้มครองก่อน กอปรกับค่าเบี้ยประกันไม่สูงมากนัก คือร้อยละ 0.5 ของวงเงินเอาประกัน สำหรับเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทประจำ และร้อยละ 1.0 ของวงเงินเอาประกัน สำหรับเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์ จึงไม่เป็นภาระค่าใช้จ่ายที่มากเกินไปสำหรับลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำไม่มาก ได้แก่ ลูกจ้างบริษัท ข้าราชการประจำ ซึ่งจะแตกต่างกับการประกันชีวิตแบบอื่น ๆ คือจะต้องจ่ายเงินก่อนจึงได้รับความคุ้มครอง จึงทำให้เป็นจุดที่เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการฝากเงินกับธนาคาร

การได้รับดอกเบี้ยตอบแทนจากเงินฝากและได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มในรูปการให้ความคุ้มครองในการประกัน จึงทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการในระดับปานกลาง ปกติที่เมื่อลูกค้าฝากเงินก็จะได้รับผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย เพราะฉะนั้นจากการที่มีวงเงินประกันคุ้มครองเพิ่มจากการฝากเงินปกติก็เป็นจุดดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มเพราะเสมือนกับว่าลูกค้าได้รับผลประโยชน์ พร้อม ๆ กันถึง 2 ด้าน ด้วยกัน คือ ดอกเบี้ยรับจากการฝากเงินปกติ และ ความคุ้มครองจากวงเงินประกันชีวิต เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบกับการฝากเงินโดยทั่วไปก็จะได้รับดอกเบี้ยเหมือนกัน แต่จุดที่น่าสนใจก็คือได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มมากกว่า

เนื่องจากเป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา จึงทำให้มีผู้ฝากมีในระดับปานกลาง เพราะลูกค้าสามารถกำหนดระยะเวลาการฝากตามที่ตนเองต้องการได้ ระยะเวลาช่วงสั้นคือ 3 เดือน ระยะเวลาปานกลางคือ 6 เดือน และนานที่สุดคือ 12 เดือน ซึ่งลูกค้าสามารถกำหนดและวางแผนการใช้จ่ายเงินได้ ส่วนเงื่อนไขอื่นๆ คือลูกค้าจะต้องมีเงินฝากขั้นต่ำ 50,000 บาท สำหรับเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทประจำ และถ้าหากเป็นเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์ ลูกค้าสามารถฝากถอนได้ตลอดเวลาโดยที่จะต้องมียอดเงินฝากเฉลี่ยย้อนหลัง 1 เดือนไม่ต่ำว่า 5,000 บาท

ลูกค้ามีข้อคิดเห็นในระดับปานกลาง ในข้อคิดเห็นเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่คุ้มครองโดยการเปรียบเทียบกับการทำประกันชีวิต กับบริษัทอื่น โดยเปรียบเทียบแล้วลูกค้าเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า แต่ได้รับความคุ้มครองเท่ากัน จึงเป็นจุดขายที่ลูกค้ามองเห็นได้อย่างชัดเจน ผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น เนื่องจากเมื่อพิจารณาจากค่าเบี้ยประกันและวงเงินคุ้มครองแล้ว จะเห็นได้ว่าค่าเบี้ยประกันถูกกว่า เมื่อได้รับความคุ้มครองเหมือนกัน แต่การที่ลูกค้ามีข้อคิดเห็นในกรณีนี้แค่ระดับปานกลางอาจเป็นไปได้ว่า เนื่องจากความรู้ความเข้าใจจากการเปรียบเทียบในสิทธิประโยชน์ดังกล่าวยังไม่ชัดเจนพอสำหรับลูกค้าบางราย

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงเนื่องจากเห็นว่าวงเงินคุ้มครองสูง เมื่อเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ การใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทประจำ จะได้รับความคุ้มครองสูงถึง 10,000,000 บาท ส่วนเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์จะได้รับความคุ้มครองสูง 2,000,000 บาท ในกรณีนี้ ปัจจัยนี้มีลูกค้าเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยในขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาร่วมกับค่าเบี้ยประกันที่จะต้องจ่าย จะมีค่าเบี้ยประกันต่ำ ผลประโยชน์ส่วนใหญ่ลูกค้าจะได้รับผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า กรณีอาจคล้ายกับกรณีศึกษาเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่คุ้มครองกับบริษัทประกันชีวิตอื่น ที่กล่าวมาแล้ว นั่นคือลูกค้าบางรายอาจยังไม่ชัดเจนหรือแม้จะชัดเจนก็อาจยังไม่มีความพร้อม หรือมีความแน่ใจในการฝากเงินแบบประจำที่ได้สิทธิคุ้มครองสูงกว่า เมื่อเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่น

ตารางที่ 18 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงโดยลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับของปัจจัย
	จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)		
• ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร	265	50	17	2.75	มาก
• ฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย	244	71	17	2.68	มาก
• ไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน	216	91	25	2.58	มาก
• ได้ดอกเบี้ย	152	150	30	2.37	ปานกลาง
• เป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา	136	132	64	2.22	ปานกลาง
• มองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร	224	96	12	2.64	มาก
• ผลประโยชน์ที่คุ้มครอง ดีกว่าการทำประกันชีวิต กับบริษัทอื่น	71	202	59	2.04	ปานกลาง
• วงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ	76	176	80	1.99	ปานกลาง

ที่มา : จากการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงโดยพิจารณาจำแนกตามอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ

จำแนกตามอายุ ได้แก่ อายุ 5-20 ปี อายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 51-60 ปี จำแนกตามรายได้ ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001-30,000 บาท รายได้ 30,001-50,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่ามัธยม มัธยมต้น มัธยมปลาย อาชีวะศึกษา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี และ จำแนกตามอาชีพ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างหรือลูกจ้างเอกชน นักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ ซึ่งจะแยกอธิบายในรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยในทางเลือกใช้บริการ ดังต่อไปนี้

3.3.1 จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอายุกับปัจจัยที่ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร พบว่า อายุมีอิทธิพลต่อการได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 87.80 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 81.67 และ 31-40 ปี ร้อยละ 70.00

ตารางที่ 19 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร พิจารณาจำแนกตามอายุ

อายุ	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	98	81.67	13	10.83	9	7.5	120	100.00
31-40	91	70.00	29	22.31	10	7.69	130	100.00
41 ปีขึ้นไป	72	87.80	10	12.20	0	0.00	82	100.00
รวม	261	78.61	52	15.67	19	5.72	332	100.00

Chi-Square = 17.946 DF = 4 Significance = .001

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.2 จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอายุกับปัจจัยการฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย พบว่า อายุมีอิทธิพลต่อการฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 31-40 ปี ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 85.38 รองลงมา มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 76.83 และอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 59.16

ตารางที่ 20 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย พิจารณาจำแนกตามอายุ

อายุ	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	71	59.16	40	33.34	9	7.51	120	100.00
31-40	111	85.38	14	10.77	5	3.85	130	100.00
41 ปีขึ้นไป	63	76.83	16	19.51	3	3.66	82	100.00
รวม	245	73.80	70	21.08	17	5.12	332	100.00

Chi-Square = 17.198 DF = 4 Significance = .002

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.3 จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอายุกับปัจจัยโดยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน พบว่า อายุมีอิทธิพลต่อการที่ไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 73.17 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 70.00 และ 31-40 ปี ร้อยละ51.54

ตารางที่ 21 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน พิจารณาจำแนกตามอายุ

อายุ	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	84	70.00	31	25.83	5	4.17	120	100.00
31-40	67	51.54	48	36.92	15	11.54	130	100.00
41 ปีขึ้นไป	60	73.17	16	19.51	6	7.32	82	100.00
รวม	211	63.55	95	28.61	26	7.84	332	100.00

Chi-Square = 12.427 DF = 4 Significance = .014

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.4 จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอายุกับปัจจัยได้ดอกเบี้ย พบว่า อายุไม่มีอิทธิพลต่อการได้รับดอกเบี้ย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05

ตารางที่ 22 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยได้ดอกเบี้ย พิจารณาจำแนกตามอายุ

อายุ	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	58	48.33	53	44.16	9	7.51	120	100.00
31-40	51	39.23	74	56.92	5	3.82	130	100.00
41 ปีขึ้นไป	43	52.44	29	35.37	10	12.19	82	100.00
รวม	152	45.78	156	46.99	24	7.23	332	100.00

Chi-Square = 5.972 DF = 4 Significance = .201

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.5 จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอายุกับปัจจัยเป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา พบว่า อายุมีอิทธิพลต่อการออมที่มีกำหนดระยะเวลา โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 31-40 ปี ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 46.67 และอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 46.34

ตารางที่ 23 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยเป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา พิจารณาจำแนกตามอายุ

อายุ	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	32	26.67	56	46.67	32	26.66	120	100.00
31-40	65	50.00	40	30.77	25	19.23	130	100.00
41 ปีขึ้นไป	35	42.68	38	46.34	9	10.98	82	100.00
รวม	132	39.76	134	40.36	66	19.88	332	100.00

Chi-Square = 11.534 DF = 4 Significance = .021

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.6 จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอายุกับปัจจัยมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร พบว่า อายุมีอิทธิพลต่อการมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 80.49 รองลงมา มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 66.92 และอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 56.67

ตารางที่ 24 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร พิจารณาจำแนกตามอายุ

อายุ	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	68	56.67	52	43.33	0	0.00	120	100.00
31-40	87	66.92	34	26.15	9	6.93	130	100.00
41 ปีขึ้นไป	66	80.49	13	15.85	3	3.66	82	100.00
รวม	221	66.57	99	29.82	12	3.61	332	100.00

Chi-Square = 14.505 DF = 4 Significance = .006

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.7 จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอายุกับปัจจัยผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่า การทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น พบว่า อายุมีอิทธิพลต่อผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 71.95 รองลงมา มีอายุ 31- 40 ปี ร้อยละ 63.08 และต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 48.30

ตารางที่ 25 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น พิจารณาจำแนกตามอายุ

อายุ	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	22	18.30	58	48.30	40	33.40	120	100.00
31-40	24	18.46	82	63.08	24	18.46	130	100.00
41 ปีขึ้นไป	23	28.05	59	71.95	0	0.00	82	100.00
รวม	69	20.78	199	59.94	64	19.28	332	100.00

Chi-Square = 17.050 DF = 4 Significance = .002

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.8 จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอายุกับปัจจัยวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ พบว่า อายุไม่มีอิทธิพลต่อวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05

ตารางที่ 26 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ พิจารณาจำแนกตามอายุ

อายุ	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	18	15.00	58	48.33	44	36.67	120	100.00
31-40	24	18.46	77	59.23	29	22.31	130	100.00
41 ปีขึ้นไป	30	36.58	43	52.44	9	10.98	82	100.00
รวม	72	21.69	178	53.61	82	24.70	332	100.00

Chi-Square = 7.673 DF = 4 Significance = .104

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.9 จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างรายได้กับปัจจัยได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร พบว่า รายได้ไม่มีอิทธิพลต่อการได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05

ตารางที่ 27 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร พิจารณาจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท/เดือน)	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	70	88.61	9	11.39	0	0.00	79	100.00
10,001-30,000	132	74.16	32	17.98	14	7.86	178	100.00
30,001-50,000	36	100.00	0	0.00	0	0.00	36	100.00
50,001 ขึ้นไป	32	82.05	7	17.95	0	0.00	39	100.00
รวม	270	81.33	48	14.46	14	4.42	332	100.00

Chi-Square = 7.661 DF = 6 Significance = .264

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.10 จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างรายได้กับปัจจัยฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย พบว่า รายได้มีอิทธิพลต่อการฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 88.89 รองลงมา มีรายได้ 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 78.09 และผู้ที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 74.36

ตารางที่ 28 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย พิจารณาจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท/เดือน)	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	26	32.91	44	55.70	9	11.39	79	100.00
10,001-30,000	139	78.09	28	15.73	11	6.18	178	100.00
30,001-50,000	32	88.89	4	11.11	0	0.00	36	100.00
50,001 ขึ้นไป	29	74.36	10	25.64	0	0.00	39	100.00
รวม	226	68.073	86	25.90	20	6.03	332	100.00

Chi-Square = 12.884 DF = 6 Significance = .045

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.11 จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างรายได้กับปัจจัยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน พบว่า รายได้มีอิทธิพลต่อการไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 84.62 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 77.22 และผู้ที่มีรายได้ 10,001 –30,000 บาท ร้อยละ 61.80

ตารางที่ 29 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน พิจารณาจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท/เดือน)	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	61	77.22	9	11.39	9	11.39	79	100.00
10,001-30,000	110	61.80	50	28.09	18	10.11	178	100.00
30,001-50,000	16	44.44	20	55.56	0	0.00	36	100.00
50,001 ขึ้นไป	33	84.62	6	15.38	0	0.00	39	100.00
รวม	220	66.27	85	25.60	27	8.13	332	100.00

Chi-Square = 30.395 DF = 6 Significance = .000

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.12 จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างรายได้กับปัจจัยได้ดอกเบี้ย พบว่า รายได้มีอิทธิพลต่อการได้ดอกเบี้ย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 55.70 และผู้ที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 51.28

ตารางที่ 30 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยได้ดอกเบี้ย พิจารณาจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท/เดือน)	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	26	32.91	44	55.70	9	11.39	79	100.00
10,001-30,000	79	44.38	85	47.75	14	7.86	178	100.00
30,001-50,000	24	66.67	8	22.21	4	11.12	36	100.00
50,001 ขึ้นไป	19	48.72	20	51.28	0	0.00	39	100.00
รวม	1480	44.58	157	47.29	27	8.13	332	100.00

Chi-Square = 14.148 DF = 6 Significance = .028

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.13 จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างรายได้กับปัจจัยการออมที่มีกำหนดระยะเวลา พบว่า รายได้มีอิทธิพลต่อการออมที่มีกำหนดระยะเวลา โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 51.28 รองลงมา มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 44.44 และผู้ที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 41.57

ตารางที่ 31 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยเป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา พิจารณาจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท/เดือน)	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	18	22.78	26	32.91	35	44.31	79	100.00
10,001-30,000	70	39.33	74	41.57	34	19.10	178	100.00
30,001-50,000	16	44.44	16	44.44	4	11.12	36	100.00
50,001 ขึ้นไป	20	51.28	16	41.03	3	7.69	39	100.00
รวม	1240	37.35	132	39.76	76	22.89	332	100.00

Chi-Square = 18.350 DF = 6 Significance = .005

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.14 จากตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างรายได้กับปัจจัยมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร พบว่า รายได้ไม่มีอิทธิพลต่อการมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05

ตารางที่ 32 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคารพิจารณา จำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท/เดือน)	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	40	50.63	39	49.37	0	0.00	79	100.00
10,001-30,000	117	65.73	50	28.09	11	6.18	178	100.00
30,001-50,000	32	88.89	4	11.11	0	0.00	36	100.00
50,001 ขึ้นไป	28	71.79	11	28.21	0	0.00	39	100.00
รวม	217	65.36	104	31.33	11	3.31	332	100.00

Chi-Square = 8.699 DF = 6 Significance = .191

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.15 จากตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างรายได้กับปัจจัยผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น พบว่า รายได้มีอิทธิพลต่อผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 67.09 และผู้ที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 53.93

ตารางที่ 33 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น พิจารณาจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท/เดือน)	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	0	0.00	53	67.09	26	32.91	79	100.00
10,001-30,000	46	25.84	96	53.93	36	20.23	178	100.00
30,001-50,000	0	0.00	36	100.00	0	0.00	36	100.00
50,001 ขึ้นไป	14	35.90	21	53.85	4	10.25	39	100.00
รวม	60	18.07	206	62.05	66	19.88	332	100.00

Chi-Square = 20.723 DF = 6 Significance = .002

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.16 จากตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างรายได้กับปัจจัยวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ พบว่า รายได้มีอิทธิพลต่อวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 88.89 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 67.09 และผู้ที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 53.85

ตารางที่ 34 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับ บริษัทประกันชีวิตอื่นๆ พิจารณาจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท/เดือน)	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	0	0.00	53	67.09	26	32.91	79	100.00
10,001-30,000	43	24.16	82	46.07	53	29.77	178	100.00
30,001-50,000	0	0.00	32	88.89	4	36.00	36	100.00
50,001 ขึ้นไป	21	53.85	18	46.15	0	0.00	39	100.00
รวม	64	19.28	185	55.72	83	25.00	332	100.00

Chi-Square = 33.224 DF = 6 Significance = .000

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.17 จากตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร พบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อการได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมและมัธยมต้น ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.00 เท่ากัน รองลงมา อาชีวศึกษา ร้อยละ 91.30 และมัธยมปลาย ร้อยละ 80.96

ตารางที่ 35 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม	15	100.00	0	0.00	0	0.00	15	100.00
มัธยมต้น	22	100.00	0	0.00	0	0.00	22	100.00
มัธยมปลาย	34	80.96	4	9.52	4	9.52	42	100.00
อาชีวะศึกษา	42	91.30	0	0.00	4	8.70	46	100.00
ปริญญาตรี	141	75.40	38	20.32	8	4.28	187	100.00
สูงกว่าปริญญาตรี	13	95.00	7	35.00	0	0.00	20	100.00
รวม	267	80.42	49	14.76	16	4.82	332	100.00

Chi-Square = 18.942 DF = 10 Significance = .041

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.18 จากตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย พบว่าระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อการฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย ธนาคารโดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05

ตารางที่ 36 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม	15	100.00	0	0.00	0	0.00	15	100.00
มัธยมต้น	22	100.00	0	0.00	0	0.00	22	100.00
มัธยมปลาย	25	59.52	13	30.95	4	9.52	42	100.00
อาชีวะศึกษา	39	84.78	7	15.22	0	0.00	46	100.00
ปริญญาตรี	130	69.52	46	24.60	11	5.88	187	100.00
สูงกว่าปริญญาตรี	20	100.00	0	0.00	0	0.00	20	100.00
รวม	251	75.60	66	19.88	15	4.52	332	100.00

Chi-Square = 15.992 DF = 10 Significance = .10

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.19 จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน พบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อการที่ไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมและมัธยมต้น ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.00 เท่ากัน รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 75.00 และปริญญาตรี ร้อยละ 65.24

ตารางที่ 37 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม	15	100.00	0	0.00	0	0.00	15	100.00
มัธยมต้น	22	100.00	0	0.00	0	0.00	22	100.00
มัธยมปลาย	26	61.90	8	19.05	8	19.05	42	100.00
อาชีวะศึกษา	25	54.35	14	30.43	7	15.22	46	100.00
ปริญญาตรี	122	65.24	57	30.84	8	4.28	187	100.00
สูงกว่าปริญญาตรี	15	75.00	5	25.00	0	0.00	20	100.00
รวม	225	67.77	84	25.30	23	6.93	332	100.00

Chi-Square = 40.528 DF = 10 Significance = .000

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.20 จากตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยได้ดอกเบี้ย พบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อการได้ดอกเบี้ย ธนาคาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมา มัธยมต้น ร้อยละ 68.19 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 65.00

ตารางที่ 38 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยได้ดอกเบี้ย พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม	0	0.00	15	100.00	0	0.00	15	100.00
มัธยมต้น	15	68.19	7	31.81	0	0.00	22	100.00
มัธยมปลาย	17	40.48	17	40.48	8	19.05	42	100.00
อาชีวะศึกษา	23	50.00	23	50.00	0	0.00	46	100.00
ปริญญาตรี	84	44.92	88	47.06	15	8.02	187	100.00
สูงกว่าปริญญาตรี	13	65.00	7	35.00	0	0.00	20	100.00
รวม	152	45.78	157	47.29	23	6.93	332	100.00

Chi-Square = 37.712 DF = 10 Significance = .000

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.21 จากตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยเป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อการออมที่มีกำหนดระยะเวลา ธนาคาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05

ตารางที่ 39 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยเป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม	0	0.00	15	100.00	0	0.00	15	100.00
มัธยมต้น	15	68.19	0	0.00	7	31.81	22	100.00
มัธยมปลาย	4	9.52	17	40.48	21	50.00	42	100.00
อาชีวะศึกษา	24	52.18	11	23.91	11	23.91	46	100.00
ปริญญาตรี	76	40.64	92	49.20	19	10.16	187	100.00
สูงกว่าปริญญาตรี	10	50.00	5	25.00	5	25.00	20	100.00
รวม	129	38.86	140	42.17	63	18.97	332	100.00

Chi-Square = 16.013 DF = 10 Significance = .099

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.22 จากตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร พบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อการมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร ธนาคาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่ามัธยมและมัธยมต้น ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.00 เท่ากัน รองลงมาอาชีวศึกษา ร้อยละ 71.74 และปริญญาตรี ร้อยละ 65.24

ตารางที่ 40 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคารพิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม	15	100.00	0	0.00	0	0.00	15	100.00
มัธยมต้น	22	100.00	0	0.00	0	0.00	22	100.00
มัธยมปลาย	25	59.52	17	40.48	0	0.00	42	100.00
อาชีวะศึกษา	33	71.74	13	28.26	0	0.00	46	100.00
ปริญญาตรี	122	65.24	57	30.48	8	4.28	187	100.00
สูงกว่าปริญญาตรี	13	65.00	0	0.00	7	35.00	20	100.00
รวม	230	69.28	87	26.20	15	4.52	332	100.00

Chi-Square = 33.403 DF = 10 Significance = .000

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.23 จากตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อผลประโยชน์คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05

ตารางที่ 41 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม	0	0.00	15	100.00	0	0.00	15	100.00
มัธยมต้น	0	0.00	22	100.00	0	0.00	22	100.00
มัธยมปลาย	8	19.05	29	69.05	5	11.90	42	100.00
อาชีวะศึกษา	7	15.22	28	60.87	11	23.91	46	100.00
ปริญญาตรี	46	24.60	107	57.22	34	18.18	187	100.00
สูงกว่าปริญญาตรี	7	35.00	7	35.00	6	30.00	20	100.00
รวม	68	20.48	208	62.65	56	16.87	332	100.00

Chi-Square = 8.587 DF = 10 Significance = 0.572

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.24 จากตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ พบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมามัธยมต้น ร้อยละ 68.19 และมัธยมปลาย ร้อยละ 61.90

ตารางที่ 42 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม	0	0.00	15	100.00	0	0.00	15	100.00
มัธยมต้น	0	0.00	15	68.190	7	31.81	22	100.00
มัธยมปลาย	8	19.05	26	61.90	8	19.05	42	100.00
อาชีวะศึกษา	4	8.70	25	54.35	17	36.95	46	100.00
ปริญญาตรี	53	28.34	95	50.80	39	20.86	187	100.00
สูงกว่าปริญญาตรี	7	35.00	7	35.00	6	30.00	20	100.00
รวม	72	21.69	183	55.12	77	23.19	332	100.00

Chi-Square = 30.921 DF = 10 Significance = .001

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.25 จากตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอาชีพกับปัจจัยได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร พบว่า อาชีพไม่มีอิทธิพลต่อการได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05

ตารางที่ 43 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร พิจารณาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ	56	86.15	9	100.00	0	0.00	65	100.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	50.00	22	100.00	0	0.00	44	100.00
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	130	73.86	32	69.05	14	7.96	176	100.00
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	30	81.08	4	60.87	3	8.10	37	100.00
อาชีพอื่น ๆ	7	70.00	3	57.22	0	0.00	10	100.00
รวม	245	73.80	70	21.08	17	5.12	332	100.00

Chi-Square = 14.376 DF = 8 Significance = .072

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.26 จากตารางที่ 44 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอาชีพกับปัจจัยฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย พบว่า อาชีพมีอิทธิพลต่อการฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมา ข้าราชการ ร้อยละ 86.15 และนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ ร้อยละ 81.08

ตารางที่ 44 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย พิจารณาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ	56	86.15	9	13.850	0	0.00	65	100.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00	44	100.00	0	0.00	44	100.00
รับจ้าง/ ลูกจ้างเอกชน	120	68.18	41	23.30	15	8.52	176	100.00
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	30	81.08	7	18.92	0	0.00	37	100.00
อาชีพอื่น ๆ	7	70.00	3	30.00	0	0.00	10	100.00
รวม	213	64.16	104	31.33	15	4.51	332	100.00

Chi-Square = 19.623 DF = 8 Significance = .012

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.27 จากตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอาชีพกับปัจจัยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน พบว่า อาชีพไม่มีอิทธิพลต่อการไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05

ตารางที่ 45 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน พิจารณาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ	37	56.92	28	43.080	0	0.00	65	100.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00	44	100.00	0	0.00	44	100.00
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	120	68.18	46	26.14	10	5.68	176	100.00
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	24	64.86	13	35.14	0	0.00	37	100.00
อาชีพอื่น ๆ	6	60.00	4	40.00	0	0.00	10	100.00
รวม	187	56.33	135	40.66	10	3.01	332	100.00

Chi-Square = 6.796 DF = 8 Significance = .559

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.28 จากตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอาชีพกับปัจจัยได้ดอกเบี้ย พบว่า อาชีพไม่มีอิทธิพลต่อการได้ดอกเบี้ย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05

ตารางที่ 46 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยได้ดอกเบี้ย พิจารณาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ	28	43.08	37	56.920	0	0.00	65	100.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	50.00	22	50.00	0	0.00	44	100.00
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	79	44.87	88	50.00	9	5.13	176	100.00
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	17	45.95	17	45.95	3	8.14	37	100.00
อาชีพอื่น ๆ	7	70.00	2	20.00	1	10.00	10	100.00
รวม	1535	46.08	166	50.00	13	3.92	332	100.00

Chi-Square = 10.724 DF = 8 Significance = .218

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.29 จากตารางที่ 47 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอาชีพกับปัจจัยการออมที่มีกำหนดระยะเวลา พบว่า อาชีพมีอิทธิพลต่อการออมที่มีกำหนดระยะเวลา โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมา อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 80.00 และรับจ้างหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 53.98

ตารางที่ 47 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยเป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา พิจารณาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ	29	44.80	18	27.600	18	27.60	65	100.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	44	100.00	0	0.00	0	0.00	44	100.00
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	67	38.07	95	53.98	14	7.95	176	100.00
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	13	35.14	13	35.14	11	29.73	37	100.00
อาชีพอื่น ๆ	8	80.00	1	10.00	1	10.00	10	100.00
รวม	161	48.490	127	38.25	44	13.26	332	100.00

Chi-Square = 33.381 DF = 8 Significance = .000

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.30 จากตารางที่ 48 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอาชีพกับปัจจัยมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร พบว่า อาชีพมีอิทธิพลต่อการมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 70.00 รองลงมา ข้าราชการ ร้อยละ 69.24 และรับจ้างหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 68.18

ตารางที่ 48 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร พิจารณาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ	45	69.24	10	15.38	10	15.38	65	100.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	50.00	22	50.00	0	0.00	44	100.00
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	120	68.18	46	26.14	10	5.68	176	100.00
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	19	51.34	18	48.66	0	0.00	37	100.00
อาชีพอื่น ๆ	7	70.00	3	30.00	0	0.00	10	100.00
รวม	213	64.16	99	29.82	20	6.02	332	100.00

Chi-Square = 22.967 DF = 8 Significance = .003

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.31 จากตารางที่ 49 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอาชีพกับปัจจัยผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น พบว่า อาชีพไม่มีอิทธิพลต่อผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05

ตารางที่ 49 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น พิจารณาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ	0	0.00	56	86.15	9	13.85	65	100.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00	44	100.00	0	0.00	44	100.00
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	42	23.86	97	55.11	37	21.03	176	100.00
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	18	48.65	11	29.73	8	21.62	37	100.00
อาชีพอื่น ๆ	5	50.00	5	50.00	0	0.00	10	100.00
รวม	65	19.58	213	64.16	54	16.26	332	100.00

Chi-Square = 15.411 DF = 8 Significance = .052

ที่มา : จากการศึกษา

3.3.32 จากตารางที่ 50 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างอาชีพกับปัจจัยวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ พบว่า อาชีพไม่มีอิทธิพลต่อวงเงินคุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05

ตารางที่ 50 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ พิจารณาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพของลูกค้า	มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ	9	13.85	47	72.300	9	13.85	65	100.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00	22	50.00	22	50.00	44	100.00
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	46	26.14	88	50.00	42	23.86	176	100.00
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	15	40.54	15	40.54	7	18.92	37	100.00
อาชีพอื่น ๆ	6	60.00	4	40.00	0	0.00	10	100.00
รวม	76	22.87	176	53.01	80	24.10	332	100.00

Chi-Square = 13.987 DF = 8 Significance = .082

ที่มา : จากการศึกษา

ความคิดเห็นของลูกค้าในด้านอื่นๆ

ผลการศึกษาโดยพิจารณาจากความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการด้านต่างๆ ของธนาคาร เช่นเกี่ยวกับ ศักยภาพของธนาคาร การให้บริการ ความสะดวกสบาย การประชาสัมพันธ์ และค่าธรรมเนียม จะอธิบายได้จากตารางที่ 51

3.4 ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร

3.4.1 ด้านศักยภาพของธนาคาร ลูกค้าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร การที่มีสาขามา และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เนื่องจากในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบันทำให้ลูกค้าที่จะฝากเงินส่วนใหญ่พิจารณาถึงศักยภาพของธนาคารเป็นหลัก เพราะความมั่นคงของธนาคารจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในการที่จะมาใช้บริการเงินฝากเพราะทำให้เกิดความมั่นใจ ที่จะได้รับความคุ้มครองและ ความปลอดภัยในเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร การที่ธนาคารมีสาขามาก จะทำให้ลูกค้ามีความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันท่วงทีและรวดเร็ว ตลอดจนการมีบริการเงินฝากและสินเชื่อหลากหลายลูกค้าเห็นด้วยในระดับปานกลาง เนื่องจาก สามารถสนองตอบความต้องการในการใช้บริการประเภทต่างๆ ของธนาคาร อาทิเช่น เงินฝากขวัญบัวหลวง เงินฝากสินมัธยะทรัพย์ทวี บัตรเครดิต หนังสือค้ำประกัน เป็นต้น

3.4.2 ด้านการให้บริการ การบริการของธนาคารที่ลูกค้าเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค เพราะการที่พนักงานให้ความสำคัญต่อลูกค้าเท่ากัน และให้ความสนใจลูกค้าในการให้ความรู้และคำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า จะช่วยสร้างภาพพจน์และความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้าทำให้เกิดความประทับใจ และต้องการที่จะมาใช้บริการกับธนาคารมากยิ่งขึ้น สำหรับการบริการของธนาคาร ที่ลูกค้าเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีความรู้ในการให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ พนักงานให้การต้อนรับอย่างสุภาพและพนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งการที่พนักงานมีความรู้ในการให้คำแนะนำ ใช้กริยาวาจาที่สุภาพและทำงานอย่างรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ เพราะหมายถึงการที่พนักงานธนาคารมีความตั้งใจ และสนใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งทำให้ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอนาน และยังรู้สึกว่าตนเองมีเกียรติ และมีความสำคัญ

3.4.3 ด้านความสะดวกสบาย ระยะทางใกล้ที่ทำงาน และใกล้บ้านเป็นสิ่งที่ลูกค้าเห็นด้วยในระดับมาก รวมทั้งใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด และสถานที่จอดรถกว้างขวาง เนื่องจากลูกค้าได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น ในการเดินทางและสถานที่จอดรถ เป็นจุดดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น อำนวยความสะดวกในการจับจ่ายใช้สอย ประหยัดเวลา และคุ้มค่าใช้จ่าย

3.4.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้าให้ความสำคัญเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ การแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคาร การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ การเยี่ยมเยียนลูกค้า เนื่องจากการที่ธนาคารให้ความสนใจลูกค้าโดยการให้คำแนะนำต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจในบริการของธนาคารมากขึ้น การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้นในอนาคต เพราะหมายถึงการที่ธนาคารเป็นที่รู้จักและยอมรับของสังคม ทำให้เกิดความเชื่อถือ และความเชื่อมั่นในการใช้บริการกับธนาคาร ตลอดจนการที่ธนาคารออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าทำให้เกิดความคุ้นเคย และความเป็นกันเอง เป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้ทราบถึงปัญหาและจุดบกพร่องในการให้บริการ ในการที่จะป้องกันและแก้ไขเพื่อให้การบริการ เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.4.5 ด้านค่าธรรมเนียม ลูกค้ามีความเห็นด้วยในระดับน้อย ในการที่ธนาคารคิดค่าธรรมเนียมอย่างเหมาะสม อันเนื่องมาจากลูกค้าต้องการให้ธนาคารลดค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำลงกว่าเดิม และลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำลงจากเดิม เพื่อที่ลูกค้าจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยที่ลูกค้าแสดงความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ใกล้ที่ทำงาน ใกล้บ้าน และความมั่นคงของธนาคาร ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ลูกค้ามีความพอใจที่จะใช้บริการของธนาคารที่ใกล้ที่ทำงาน ใกล้บ้าน และภาพพจน์ที่ดีของธนาคารในด้านต่างๆ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นกรณีนำเงินไปฝากและใช้บริการ

ปัจจัยที่ลูกค้าแสดงความคิดเห็น เห็นด้วย ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ในการให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ พนักงานให้การต้อนรับอย่างสุภาพ และมีบริการเงินและสินเชื่อหลากหลาย

ปัจจัยที่ลูกค้าแสดงความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ คิดค่าธรรมเนียมอย่างเหมาะสม

ตารางที่ 51 ข้อคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร

ข้อคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ค่าเฉลี่ย	ระดับข้อคิดเห็น
	จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)		
ศักยภาพของธนาคาร						
● มีสาขามาก	181	102	45	4	3.39	มาก
● มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	175	98	49	10	3.32	มาก
● มีบริการเงินฝากและสินเชื่อหลากหลาย	143	110	71	8	3.17	ปานกลาง
● ความมั่นคงของธนาคาร	180	113	34	5	3.41	มาก
การให้บริการ						
● พนักงานให้การต้อนรับอย่างสุขภาพ	136	142	34	20	3.19	ปานกลาง
● พนักงานมีความรู้ในการให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ	139	128	56	9	3.20	ปานกลาง
● พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว	120	151	55	6	3.16	ปานกลาง
● พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	163	129	31	9	3.34	มาก
ความสะดวกสบาย						
● ใกล้บ้าน	182	123	25	2	3.46	มาก
● ใกล้ที่ทำงาน	177	140	8	7	3.47	มาก
● ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด	135	170	15	12	3.29	มาก
● สถานที่จอดรถกว้างขวาง	158	120	41	13	3.27	มาก

ตารางที่ 51 (ต่อ)

ข้อคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ค่าเฉลี่ย	ระดับข้อคิดเห็น
	จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)		
การประชาสัมพันธ์						
• มีการแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคาร	115	142	64	11	3.09	ปานกลาง
• มีการเยี่ยมเยียนลูกค้า	108	162	41	21	3.08	ปานกลาง
• มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	120	135	53	24	3.09	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียม						
• คิดค่าธรรมเนียมอย่างเหมาะสม	61	97	102	72	2.44	น้อย

ที่มา : จากการศึกษา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University