

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พฤติกรรมการฝากเงินสลากออมสินธนโชคของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

นางมัลลิกา มงคลเทพ

กุมภาพันธ์ 2546

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดลกร ขวัญคำ

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการฝากเงินสลากออมสินธนโชคของผู้ใช้บริการธนาคาร
ออมสินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการฝากเงินสลาก
ออมสินธนโชคและปัญหาหรืออุปสรรคในการฝากเงินสลากออมสินธนโชค

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างจากการกำหนดสัดส่วนของ
ประชากรผู้ให้บริการธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 สาขา คือสาขา
เชียงใหม่ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาประจักษ์ศิลปาคม สาขาบวกรกหลวง สาขาท่าแพ
สาขาหนองหอยและสาขาทิพย์เนตรในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ผู้วิจัยได้ใช้
แบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งผลการศึกษาได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส
การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการหรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้
ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินสลากออมสินธนโชค ของผู้ให้บริการธนาคาร
ออมสินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญตามลำดับคือ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การฝากแล้วสามารถถอนคืนเงินต้นได้ การมีสิทธิได้รับเงินรางวัล
10 ล้านบาท และรางวัลอื่นๆ
2. ด้านปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ความมั่นคงของสถาบัน
3. ปัจจัยด้านราคา
4. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และ 5. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พฤติกรรมการฝากเงินสลากออมสินธนโชค ของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้คือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ฝากเงินสลากออมสินธนโชค ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการฝากเงินสลากฯ คือไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ฝากเงินสลากออมสินธนโชค มีลักษณะการฝากอย่างไม่สม่ำเสมอเป็นส่วนใหญ่จำนวนเงินในการฝากแต่ละครั้งต่ำกว่า 5,000 บาท ระยะเวลาในการฝาก คือ 3 - 5 ปี ส่วนใหญ่ตัดสินใจฝากเงินสลากด้วยตนเอง โดยไม่มีผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีวัตถุประสงค์ในการฝากสลากฯ เพื่อถูกรางวัลมากที่สุด ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ เป็นสาขาที่ผู้ฝากสลากฯ เลือกไปฝากมากที่สุด เนื่องจากเป็นสาขาที่อยู่ใกล้บ้าน หรือที่ทำงานของผู้ฝากสลากฯ มากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการฝากเงินสลากออมสินธนโชค ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การที่ไม่สามารถเลือกเลขสลากฯ ที่ต้องการได้ ด้านอื่น ๆ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจไม่ดี ไม่มีเงินเหลือเก็บออม

การทดสอบสมมติฐาน ปึงจัยส่วนบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการฝากเงินสลากออมสินธนโชคของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีผลดังนี้ คือ เพศของลูกค้ามีผลต่อพฤติกรรมการฝากเงินสลากออมสินธนโชค ในด้านระยะเวลาการฝากเงินสลากออมสินธนโชค ส่วนอายุและรายได้มีผลต่อพฤติกรรมการฝากเงินสลากออมสินธนโชคในด้านจำนวนเงินฝากในการฝากสลากออมสินธนโชค

The aim of this research was to study customer behavior in deposit premium savings certificates (Dhanachoke) and its problems. Sample group was chosen by random sample from the portion of population using services at Government Saving Bank 7 branches in Chiang Mai Province: Chiang Mai Branch, Chiang Mai University Branch, Chang Puak Gate Branch, Buak Krok Branch, Thapae Branch, Nong Hoi Branch and Thiphanet Branch. Data collected by questionnaire from 400 samples of 7 branches revealed the results of study as below:

The majority of sample group was female whose ages were 31-40 years old and married. They graduated Bachelor degree and worked as government officers or government enterprise officers. Their salary was less than 10,000 Baht a month.

Factors affecting the decision to deposit the premium savings certificates (Dhanachoke) of Government Saving Bank customers were: 1) product factor, customers concerned deposit that allowed them to withdraw capital or the possibility to win 10 millions

Baht prize and the other prizes, 2) other factors such as the stability of the institution, 3) price factor, 4) distribution factor, and 5) marketing promotion factor.

Customer behavior in deposit the premium saving certificates (Dhanachoke) could be divided into 2 groups as follows: 1) Sample group of customers who did not deposit the premium savings certificates (Dhanachoke). The reason was that there was no advertisement on any mass media; such as, television or radio. 2) Sample group of customers who deposited irregularly the premium savings certificates (Dhanachoke) and the amount of the money deposited was less than 5,000 Baht each time. Deposit period was 3-5 years. Most of them decided to deposit by themselves without consulting anyone. The purpose of the deposit was the possibility to win prizes. Government Saving Bank at Chiang Mai Branch had most customers who came to deposit. It was due to the fact that it was the nearest branch from their houses and offices.

Problems and obstacles of customers deposit the premium savings certificates (Dhanachoke) in Muang District, Chiang Mai Province were: most samples faced with the product problem as they could not choose the premium saving certificate number they wanted, and bad economic situation or lack of saving money.

The results also indicated that gender affected customer behavior in certain deposit period, age and incomes affected customer behavior in the different amount of deposit of the premium savings certificates (Dhanachoke).