

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19

Factors Affecting Savings Behavior of the Clients of the Government Saving Bank, Nong Mon Branch, under the COVID-19 Situation

พานิตย์ ธิรพลงาม¹, ธีรวิทย์ หาญเมธีคุณา², เด่นพงศ์ กุนท์กาญจน์², ณัฐิกา ทิศทะษะ³

Panit Tiraponengam¹, Thirawit Hanmetheekuna², Denpong Kunteekan², Nathika Tistasas³

Received: 28 June 2022

Revised: 7 September 2022

Accepted: 14 September 2022

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการออม ปัจจัยที่มีผลต่อการออม ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการออม และปัจจัยที่มีผลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมการออม เก็บข้อมูลจำนวน 34 คน ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อาชีพพนักงานและลูกจ้างบริษัท ระดับการศึกษาปริญญาตรี ผลการศึกษาพฤติกรรมการออม พบว่า เข้าใช้บริการ 10.01-11.00 น. เลือกออมเงินฝากเผื่อเรียก วัตถุประสงค์เพื่อสำรองไว้เป็นค่าใช้จ่ายฉุกเฉินในครอบครัว ออมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000, 3,001-15,000 และ 30,001 บาทขึ้นไป ปรับเปลี่ยนการออมเงินเพื่อสำรองการใช้จ่ายในอนาคตมากขึ้นและใช้ My Mo ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการออม พบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการออม พบว่า สถานภาพมีผลต่อจำนวนเงินออม รายได้ต่อเดือนมีผลต่อช่วงเวลาในการใช้บริการและจำนวนเงินออม อาชีพมีผลต่อจำนวนเงินออม อายุมีผลต่อจำนวนเงินออม อาชีพมีผลต่อการใช้ My Mo ระดับการศึกษามีผลต่อวัตถุประสงค์การออม ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมการออม พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและด้านส่งเสริมการขายมีผลต่อประเภทการเลือกออมและได้ $Y_2 = 6.323 - 2.285p_6^{**} - 1.447p_4^{**}$ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อจำนวนเงินออมและได้ $Y_4 = 4.914 - 1.851p_6^* - 1.287p_7^*$

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อการออม, ธนาคารออมสิน, ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

² อาจารย์พิเศษ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

³ นักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

¹ Assistant Professor, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajamangala University of Technology Tawan-ok

² Special instructor, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajamangala University of Technology Tawan-ok

³ Student in Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajamangala University of Technology Tawan-ok

Abstract

This research studied personal factors, saving behaviors, factors affecting savings, differences between personal factors and saving behaviors, and factors affecting saving behavior forecasts. The data were collected from 34 samples. The results of the personal factor study illustrated that the majority were male, 21-30 years of age, single, with monthly income 10,001-20,000 Baht, and served as company staff and employees; they also had a Bachelor's Degree. For the saving behavior, it was discovered that they engaged the services between 10.01 AM-11.00 AM, selected the demand deposit with the purpose of reservation for family emergency expenses. The savings were 3,000, 3,001-15,000, and 30,0001 Baht and above, adjusted the savings for future reservation more, and applied My Mo. For the factors affecting savings, it was found that the overall opinions were ranked at a moderate level with a mean of 3.32. The results of differences between personal factors and saving behaviors indicated that a persons status affected the amount of saving, monthly income affected the period of engaging services and amount of saving, and occupation affected the amount of saving. Additionally, age affected the amount of saving, occupation affected using My Mo, and educational level affected the saving purposes. The results as to the factors affecting saving behavior forecast illustrated that the factors of service procedures and sales promotion affected the type of saving with $Y_2 = 6.323 - 2.285p_6^{**} - 1.447p_4^{**}$. The factors of service procedures and physical nature creation and presentation affected the amount of saving with $Y_4 = 4.914 - 1.851p_6^* - 1.287p_7^*$.

Keywords: Factor affecting saving, Government Saving Bank, COVID-19 situation

บทนำ

ในปี พ.ศ. 2564 มีการระบาดเชื้อโควิด-19 ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลและมีผู้ติดเชื้อเดินทางเข้าจังหวัดชลบุรี รวมทั้งมีผู้ติดเชื้อในชลบุรีอยู่แล้ว ทำให้จังหวัดชลบุรีพบผู้ติดเชื้อโควิดรายใหม่เพิ่มขึ้น ดังนั้นจังหวัดชลบุรีได้ดำเนินการค้นหาผู้ติดเชื้อในเชิงรุกอย่างเข้มข้น เพื่อนำมาตรวจหาเชื้อโควิด-19 และนำมารักษา เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดต่อไป ราชกิจจานุเบกษาได้ออกประกาศพื้นที่ควบคุมโควิดให้จังหวัด ชลบุรีเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีได้มีมาตรการเคร่งครัดสุขอนามัยส่วนบุคคล (ประชาชนติดธุรกิจ, 2564) จากสถานการณ์วิกฤติการระบาดโควิด-19

ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน มีแนวโน้มการใช้จ่ายออนไลน์ที่สูงขึ้น การใช้สินค้ากลุ่ม Healthcare ในชีวิตประจำวันมากขึ้น เช่น หน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรค การจัดงานประชุมออนไลน์และการทำงานจากที่บ้าน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการออมของประชาชน โดยข้อมูลในหลายๆ ประเทศต่างบ่งชี้ว่าเงินออมปรับสูงขึ้นอย่างมากภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งสาเหตุมาจากปัจจัยแรก คือการใช้มาตรการควบคุมการแพร่ระบาดในแต่ละประเทศ ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการเดินทางของประชาชน และเป็นอุปสรรคต่อการใช้จ่ายและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ปัจจัยที่สอง คือความไม่

แน่นอนของสถานการณ์การแพร่ระบาดในระยะข้างหน้าและผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ส่งผลให้ประชาชนมีความระมัดระวังในการใช้จ่ายมากขึ้น และมีความต้องการออมเงินไว้ใช้ยามฉุกเฉิน (Precautionary savings) ส่วนภาคธุรกิจมีความต้องการรักษาสภาพคล่องเพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่ยังไม่แน่นอนในระยะต่อไป (ไทยรัฐออนไลน์, 2564)

ธนาคารออมสินมีบทบาทตามภารกิจด้านการส่งเสริมและระดมเงินออม ปลูกฝังให้เยาวชนได้รู้จักและรักการออม ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป ทั้งข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ตลอดจนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน โดยการให้สินเชื่อและการร่วมลงทุนกับธุรกิจประเภทต่างๆ มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารเพื่อปวงชน เพื่อชุมชนและเพื่อสังคม ทำให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองและปรับตัวตาม สถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ โดยได้สนับสนุนในรูปของการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลและตัวสัญญาใช้เงิน พันธบัตรและหุ้นของรัฐวิสาหกิจ (ธนาคารออมสิน, 2564)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการออมของผู้ใช้บริการธนาคาร ในสถานการณ์โควิด-19 และประชาชนหรือลูกค้าสามารถนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจในการออมเพื่อส่งผลประโยชน์สูงสุดกับประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการออมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้ใช้

บริการการออมธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19

2. เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการออมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19

3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมการออมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ตั้งแต่วันที่ 22 กรกฎาคม 2564 ถึง 5 ตุลาคม 2564 จำนวน 34 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เนื่องจากเป็นช่วง เวลาที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 และจังหวัดชลบุรีเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุด (ประชาชาติธุรกิจ, 2564) ทำให้มีผู้ใช้บริการจำนวนลดลงและน้อยกว่าปกติ ผู้วิจัยได้พยายามขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บได้เฉพาะผู้ใช้บริการที่ยินดีให้ความร่วมมือเท่านั้น เนื่องจากผู้ใช้บริการระมัดระวังตนเองเพื่อให้ปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีส่วนประกอบดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการออม ประกอบด้วย ช่วงเวลาในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการออม ประเภทการเลือกออม จำนวนเงินออมในแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ การปรับเปลี่ยนการ

ออม และการใช้บริการแอปพลิเคชัน My Mo

ส่วนที่ 3 ส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการออมเงิน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการขาย ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ

5 หมายถึงระดับการเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึงระดับการเห็นด้วยมาก

3 หมายถึงระดับการเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึงระดับการเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึงระดับการเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยใช้สถิติเบื้องต้นได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาอัตราร้อยละ (Percentage) ในการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การหาค่าเฉลี่ย (Mean) การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการแปลงผลค่าเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

4.21-5.00 หมายถึงมากที่สุด

3.41-4.20 หมายถึงมาก

2.61-3.40 หมายถึงปานกลาง

1.81-2.60 หมายถึงน้อย

1.00-1.80 หมายถึงน้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

ในการทดสอบแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรรมการออมของผู้ใช้บริการธนาคาร โดยใช้หลัก T-test, F-test

3. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เป็นการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการออมและพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออม

สมมติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อาชีพและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการออมของลูกค้ายธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยที่มีผลการออมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อาชีพพนักงานและลูกจ้างบริษัท ระดับการศึกษาปริญญาตรี ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (n = 34)

	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	18	52.9
	หญิง	16	47.1
อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	4	11.8
	20-30 ปี	13	38.2
	31-40 ปี	10	29.4
	41-50 ปี	4	11.8
	51 ปีขึ้นไป	3	8.8
สถานภาพ	โสด	19	55.9
	สมรส	10	29.4
	หย่าร้าง	5	14.7
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า/เท่ากับ 10,000 บาท	5	14.7
	10,001-20,000 บาท	20	58.8
	20,001-30,000 บาท	4	11.8
	40,001-50,000 บาท	2	5.9
	50,001 บาทขึ้นไป	3	8.8
อาชีพ	พนักงานและลูกจ้างในบริษัท	10	29.4
	ผู้ประกอบการธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	8	23.5
	ว่างงาน	6	17.6
	ผู้รับจ้างทั่วไป	6	17.7
	ข้าราชการและลูกจ้างหน่วยงานรัฐ	2	5.9
	พนักงานและลูกจ้างหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	2	5.9
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	3	8.8
	มัธยมศึกษาตอนต้น	1	2.9
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4	11.8
	ปวส./อนุปริญญา	8	23.6
	ปริญญาตรี	18	52.9

ผลการศึกษาพฤติกรรมการออมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเข้าใช้บริการธนาคารเวลา 10.01-11.00 น. เลือกประเภทออมเงินฝาก เมื่อเรียกมีวัตถุประสงค์ในการออมเพื่อสำรองไว้เป็น

ค่าใช้จ่ายฉุกเฉินในครอบครัว จำนวนเงินในการออมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท 3,001-15,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไป มีการปรับเปลี่ยนการออมเพื่อสำรองการใช้จ่ายในอนาคตมากขึ้น และมีการใช้บริการแอปพลิเคชัน Mo My ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของพฤติกรรมการออม (n = 34)

	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเวลาใช้บริการ	09.00-10.00 น.	9	26.5
	10.01-11.00 น.	11	32.4
	11.01-13.00 น.	8	23.5
	13.01-15.00 น.	6	17.6
ประเภทเลือกออม	เงินฝากเผื่อเรียก	11	32.4
	สลากออมสิน	10	29.4
	เงินฝากประจำ	5	14.7
	เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ	4	11.8
	สงเคราะห์ชีวิต/ประกัน	3	8.8
	เงินฝากกระแสรายวัน	1	2.9
วัตถุประสงค์ในการออม	สำรองไว้ใช้จ่ายฉุกเฉินในครอบครัว	14	41.2
	รับผลประโยชน์ ดอกเบี้ย/เงินปันผล/กำไร	10	29.4
	สะสมทรัพย์สินให้แก่สมาชิกครอบครัว	7	20.6
	ออมไว้ซื้อบ้าน รถยนต์ และอื่นๆ	3	8.8
จำนวนเงินออม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท	9	26.5
	3001-15,000 บาท	9	26.5
	15,001-25,000 บาท	4	11.7
	25,001-35,000 บาท	3	8.8
	35,001 บาทขึ้นไป	9	26.5
การปรับเปลี่ยนการออม	เพื่อสำรองการใช้จ่ายในอนาคตมากขึ้น	18	52.9
	ย้ายเงินเข้าฝากมากขึ้นเพื่อความปลอดภัย	10	29.4
	การออมเหมือนเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลง	5	14.8
	ลดเงินฝากและลงทุนในทองคำมากขึ้น	1	2.9
การใช้แอปพลิเคชัน My Mo	ใช้	26	76.5
	ไม่ใช้	8	23.5

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการออมของลูกค้านาคาการออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 พบว่า ผู้มาใช้บริการธนาคารมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.27 รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการขาย และราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, 3.08, 3.70, 3.35, 3.16 และ 3.10 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการออมเงิน

ปัจจัยที่มีผลต่อการออม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปรผล
ด้านบุคคล	4.27	0.57	มากที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.02	0.67	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.82	0.62	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์	3.70	0.62	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.35	0.55	ปานกลาง
ด้านส่งเสริมการขาย	3.16	0.80	ปานกลาง
ด้านราคา	3.10	0.86	ปานกลาง
รวม	3.23	0.52	ปานกลาง

ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการออมผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพมีผลต่อพฤติกรรมด้านจำนวนเงินออม รายได้ต่อเดือนมีผลต่อพฤติกรรมด้านช่วงเวลาในการใช้บริการและจำนวนเงินออม ด้านอาชีพมีผลต่อพฤติกรรมด้านจำนวนเงินออม ที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อพฤติกรรมการออมด้านจำนวนเงินออม ด้านอาชีพมีผลต่อพฤติกรรมการออมด้านการใช้บริการแอปพลิเคชัน My Mo และด้านระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการออมด้านวัตถุประสงค์ในการออม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรรมการออม

ปัจจัยส่วนบุคคล	ช่วงเวลา ใช้บริการ	ประเภทการ เลือกออม	พฤติกรรมกรรมการออมลูกค้าธนาคารออมสิน			
			วัตถุประสงค์ ในการออม	จำนวน เงินออม	การปรับเปลี่ยน การออม	การใช้แอปพลิเคชัน My Mo
เพศ	-	-	-	-	-	-
อายุ	-	-	-	√	-	-
สถานภาพ	-	-	-	√√	-	-
รายได้ต่อเดือน	√√	-	-	√√	-	-
อาชีพ	-	-	-	√√	-	√
ระดับการศึกษา	-	-	√	-	-	-

หมายเหตุ: (√√) หมายถึง มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.01
 (√) หมายถึง มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
 (-) หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการออมของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและด้านส่งเสริมการขายมีผลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการออมด้านประเภทเลือกออม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และได้สมการพยากรณ์ดังนี้

$$Y_2 = 6.323 - 1.447p_4^{**} - 2.285p_6^{**}$$

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมด้านจำนวนเงินในการออม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และได้สมการพยากรณ์ดังนี้

$$Y_4 = 4.914 - 1.851p_6^* - 1.287p_7^*$$

ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมการออม

ปัจจัยที่มีผล	พฤติกรรมการออมลูกค้าธนาคารออมสิน					
	ช่วง เวลาใช้ บริการ	ประเภท การเลือก ออม	วัตถุประสงค์ใน การออม	จำนวน เงิน ออม	ปรับเปลี่ยน การออม	การใช้ แอปพลิเคชัน My Mo
ด้านบุคคล	-	-	-	-	-	-
ด้านกระบวนการให้บริการ	-	√√	-	√	-	-
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	-	-	-	√	-	-
ด้านผลิตภัณฑ์	-	-	-	-	-	-
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-	-	-	-	-	-
ด้านส่งเสริมการขาย	-	√√	-	-	-	-
ด้านราคา	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: (√) หมายถึง มีความสามารถพยากรณ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

(√) หมายถึง มีความสามารถพยากรณ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

(-) หมายถึง ไม่มีความสามารถในการพยากรณ์

อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ พบว่า ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุศรากร วงษ์มงคล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขา ผาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผลการศึกษาพฤติกรรมการออมของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเข้าใช้บริการธนาคารเวลา 10.01-11.00 น. มีวัตถุประสงค์ในการออมเพื่อสำรองไว้เป็นค่าใช้จ่ายฉุกเฉินในครอบครัว จำนวนเงินในการออมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000บาท และ 3,001-15,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิชล หมื่นศรี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม

การออมเงินของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนมากเข้าใช้บริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. มีปริมาณการออมบัญชีฝากประจำโดยเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท ความสมดุลของรายได้และรายจ่ายในครอบครัวส่งผลต่อการตัดสินใจออมเงิน

ผลการศึกษาปัจจัยการออมของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนมากให้ความสำคัญปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริษา ประดับชัยมงคล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากผ่านธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากผ่านธนาคาร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานและกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการออมผู้มาใช้

บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพมีผลต่อพฤติกรรมการออมด้านจำนวนเงินออม ด้านรายได้ต่อเดือนมีผลต่อพฤติกรรมการออมด้านช่วงเวลาในการใช้บริการและจำนวนเงินออม ด้านอาชีพมีผลต่อพฤติกรรมการออมด้านจำนวนเงินออม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อพฤติกรรมการออมด้านจำนวนเงินออม ด้านอาชีพมีผลต่อพฤติกรรมการออมด้านการใช้บริการแอปพลิเคชัน My Mo และด้านระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการออมด้านวัตถุประสงค์ในการออม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งคล้อยกับงานวิจัยของ ณัฐณี คุรุกิจวานิชย์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3 พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน

ผลการศึกษาปัจจัยการออมที่มีผลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมการออมของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาหนองมน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 พบว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการขายมีผลต่อพยากรณ์พฤติกรรมการออมด้านประเภทเลือกออม ซึ่งคล้อยกับงานวิจัยของ ศิริินภา พงศ์ศิลาทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ไทยของกลุ่มลูกค้าสปป.ลาว พบว่าการส่งเสริมการขายมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ไทย

ข้อเสนอแนะ

1. ในสถานการณ์ความไม่แน่นอนของโรคระบาดและวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั้งในและต่างประเทศ ส่งผลให้ประชาชนมีความระมัดระวังในการใช้จ่ายมากขึ้น และมีความต้องการออมเงินไว้ใช้ยามฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และผลการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการออมผู้มาใช้บริการ ดังนั้นธนาคารสามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการและปริมาณเงินออมของธนาคารได้ ด้วยการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานและลูกจ้างบริษัท ระดับการศึกษาปริญญาตรี และเข้ามาใช้บริการของธนาคารช่วงเวลา 9.00-11.00 น. เนื่องจากเป็นกลุ่มของผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมต้องการปรับเปลี่ยนการออมเพื่อสำรองการใช้จ่ายในอนาคตมากขึ้น

2. ธนาคารออมสินควรเพิ่มความเข้มงวดในการคัดกรองผู้เข้ามาใช้บริการในธนาคาร เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 และความปลอดภัยของผู้ที่เข้ามาใช้บริการและพนักงานของธนาคาร

3. ธนาคารออมสินควรมีการจัดระเบียบขั้นตอนการให้บริการทุกขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้ระบบการบริการ มีความสะดวก รวดเร็วและความเรียบร้อยในการให้บริการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตศึกษาในระดับจังหวัดหรือภูมิภาค เพื่อให้ได้ข้อมูลในภาพรวมและนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาบริการของธนาคารต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐณี คุรุกิจวานิชย์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- ทรงพล ชีวะปัญญาโรจน์. (2564). สถาบันคุ้มครองเงินฝากการันตีแบงก์ไทยสถานะแกร่ง. *ไทยโพสต์*. สืบค้นจาก <https://www.thaipost.net/main/detail/75402>
- ไทยรัฐออนไลน์. (2564). *เงินออมที่เพิ่มขึ้นมากในช่วงวิกฤติโควิด จะถูกนำมาใช้จ่ายมากขึ้นหรือไม่*. <https://www.thairath.co.th/business/feature/2153123>.
- ธนาคารออมสิน. (2564). *ภารกิจ 5 ประการ ก้าวต่อมาจากธนาคารเชิงพาณิชย์สู่ธนาคารเพื่อสังคม*. <https://www.gsb.or.th/about/5-missions>.
- บุศรากร วงษ์มงคล. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาฝาง จังหวัดเชียงใหม่* [การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- วริษา ประดับชัยมงคล. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากผ่านธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และธนภรณ์ เนืองพลี. (2561). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. *Veridian E-Journal*, 11(1), 3061-3074. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/124080>
- ศิรินภา พงศ์ศิลาทอง. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ไทยของกลุ่มลูกค้า สปป.ลาว*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- ประชาชาติธุรกิจ. (2564). *ชลบุรีโควิดพุ่ง 615 ราย ขอประชาชนเคร่งครัดมาตรการ*. <https://www.prachachat.net/local-economy/news-717280>.
- สิชล หมื่นศรี. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].