

บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญของการวิจัย

จากสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน ทำให้สถาบันการเงินแต่ละแห่งต่างสร้างกลยุทธ์เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการกับสถาบันการเงินของตนเอง ซึ่งประเทศไทยมีสถาบันการเงินที่เปิดให้บริการประชาชนทั่วไปเป็นจำนวนมาก สถาบันการเงินแต่ละแห่งจำเป็นต้องมีการแข่งขันเพื่อสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด โดยธนาคารแต่ละแห่งได้นำกลยุทธ์และนำเทคนิควิธีต่างๆ มาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยนำหลักการตลาด การขาย และการบริการ มาใช้ในการบริหารจัดการโดยการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน เพื่อสร้างความประทับใจ และสร้างแรงดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการฝากเงินกับสถาบันการเงินของตนเอง

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐที่เติบโตเคียงคู่กับสังคมไทยและมีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งที่ผ่านมาธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานการบริการภาพลักษณ์รูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้าและเพื่อปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ซึ่งผลิตภัณฑ์ของธนาคารออมสินมีทั้งหมด 5 ประเภท ได้แก่ เงินฝากประจำ เงินฝากประจำระยะยาว เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากเผื่อเรียก และเงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ โดยที่เงินฝากแต่ละประเภทจะให้ผลตอบแทนหรืออัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสถาบันการเงินในแต่ละแห่ง แต่จะการอ้างอิงกับอัตราดอกเบี้ยของธนาคารแห่งประเทศไทย จากผลการดำเนินในปี 2556 นั้น ธนาคารออมสินมีทรัพย์สินรวมเป็น 2.18 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า 215,000 ล้านบาทเงินฝากเพิ่มขึ้นกว่า 200,000 ล้านบาท ซึ่งธนาคารออมสินสาขาสองนั้นเป็นสาขาส่วนหนึ่งของธนาคาร จากข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารของธนาคารออมสิน (2557) มีจำนวนเงินฝากรวมของธนาคารออมสินสาขาสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงข้อมูลจำนวนเงินฝากรวมของธนาคารออมสินสาขาสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

ปี	จำนวนเงินฝาก (ล้านบาท)
2552	580.29
2553	655.98
2554	706.47
2555	796.83
2556	749.54

ซึ่งการระดมเงินออมของธนาคารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับความอยู่รอดของระบบธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันย่อมมีการแข่งขันการระดมเงินฝากของธนาคาร จึงมีค่อนข้างสูงในรูปแบบหลากหลาย การจูงใจให้ประชาชนหันมาฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ ในเชิงนโยบายต้องอาศัยปัจจัยหลายประการมาประกอบกัน เพื่อจูงใจลูกค้าให้ตัดสินใจมาใช้บริการฝากเงินกับธนาคาร ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงภาพพจน์ของธนาคารและผู้บริหาร ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องพัฒนาตนเองให้เกิดภาพความเชื่อมั่น ความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ความมั่นคงของสถาบันการเงิน จึงเป็นสาเหตุหนึ่งของการแข่งขันด้านการฝากเงินเพิ่มความรุนแรงในการแข่งขันหาเงินฝากของระบบสาขาธนาคารพาณิชย์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการระดมเงินฝากของธนาคารพาณิชย์หลายประการ เช่น ชื่อเสียง ทำเลที่ตั้งของสาขาธนาคาร จำนวนสาขาของธนาคารที่มีในพื้นที่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ฝากเงิน ลักษณะการให้บริการของธนาคาร เหล่านี้ เป็นต้น

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ และเพื่อทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสอง ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจในแนวทางในการระดมเงินฝากภายในท้องถิ่น และกำหนดเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธนาคารออมสินสาขาสอง และเพื่อให้ธนาคารได้นำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงประเภทของเงินฝากให้เหมาะสม และตรงกับความต้องการของลูกค้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสองอำเภอสอง จังหวัดแพร่

สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารออมสินสาขาสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ สำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากของธนาคารออมสินเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเงินฝากธนาคารออมสิน และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เป็นการศึกษาด้วยวิธีการศึกษาเชิงปริมาณ โดยทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มประชากร ได้แก่ ลูกค้าของธนาคารออมสินที่ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ จำนวน 9,604 คนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 รายทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลา 4 เดือน ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรมบริโภค หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหา การเลือกซื้อ การใช้ การประเมินผล หรือการจัดการกับสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นหา ซื้อ การใช้การประเมินผล และการใช้จ่ายในผลิตภัณฑ์และบริการ ประกอบด้วย ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน ประเภทของเงินฝาก จำนวนเงินฝากในปัจจุบัน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการฝากเงิน ความถี่ในการใช้บริการฝากเงิน การมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารอื่นๆ บริการที่ใช้ควบคู่ไปกับการฝากเงินกับธนาคารออมสิน และบุคคลที่เป็นผู้แนะนำให้เลือกใช้บริการฝากเงินกับธนาคารออมสิน เป็นต้น

ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน หมายถึง ระยะเวลาไม่เกิน 10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี 21-25 ปี และมากกว่า 25 ปี

ประเภทเงินฝาก หมายถึง ประเภทเงินฝากที่มีอยู่ปัจจุบันกับธนาคารออมสิน เช่น บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากประจำระยะยาว บัญชีเงินฝากเพื่อเรียกหรือออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากแบบเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากกระแสรายวัน และสลากออมสิน

จำนวนเงินฝากในปัจจุบัน หมายถึง จำนวนเงินฝากที่มีอยู่ในธนาคารออมสิน ณ ปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการฝากเงิน หมายถึง วัตถุประสงค์ในการใช้บริการฝากเงินกับธนาคารออมสินเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินการ เพื่อเป็นบัญชีในการรับเงินเดือน/การหักบัญชีค่าสาธารณูปโภคต่างๆ และเพื่อการออมเงิน

ความถี่ในการใช้บริการฝากเงิน หมายถึง จำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสิน 1-2 ครั้งต่อเดือน 3-4 ครั้งต่อเดือน 5-6 ครั้งต่อเดือน และ 7 ครั้งขึ้นไป

การมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารอื่นๆ หมายถึง นอกจากการมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินแล้ว ยังมีเงินฝากกับธนาคารอื่นๆ หรือไม่

บริการที่ใช้ควบคู่ไปกับการฝากเงินกับธนาคารออมสิน หมายถึง นอกจากการให้บริการฝากเงินกับธนาคารออมสินแล้ว มีการใช้บริการอื่นๆ หรือไม่ เช่น การกู้เงิน การโอนเงิน การใช้บริการบัตรเครดิต การชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และการทำธุรกรรมการเงินต่างประเทศ

บุคคลที่เป็นผู้แนะนำให้เลือกใช้บริการฝากเงินกับธนาคารออมสิน หมายถึง กลุ่มคนหรือบุคคลที่เป็นผู้แนะนำให้เลือกใช้บริการฝากเงินกับธนาคารออมสิน เช่น ตนเอง บิดา มารดา คู่สมรส บุตรหลานญาติพี่น้อง พนักงานธนาคาร

การฝากเงิน หมายถึง การนำเงินไปฝากไว้กับสถาบันการเงิน เพื่อเป็นการออมเงิน สามารถถอนมาใช้ได้ ซึ่งสามารถฝากหรือถอนเมื่อไหร่ก็ได้

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก หมายถึง ประเภทของเงินฝากตามแต่ละสถาบันการเงินจะกำหนด ซึ่งบริการฝากเงินที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้ตามความเหมาะสม โดยประเภทของการฝากเงินที่ ธนาคารออมสินเปิดให้บริการ มีดังนี้ เงินฝากประจำ เงินฝากประจำระยะยาว เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากเพื่อเรียก และเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ

เงินฝากกระแสรายวัน หมายถึง การฝากเงินเป็นบัญชีกระแสรายวันที่ให้ดอกเบี้ยเหมือนเงินฝากเพื่อเรียกสามารถเบิกถอนเงินสด เงื่อนไขการถอนจะเช็คในการถอน ได้ทันทีทุกสาขาทั่วประเทศ และไม่มีระยะเวลากำหนดในการฝากเงินซึ่งเหมาะสำหรับการนำธุรกิจ นักลงทุน

เงินฝากประจำ หมายถึง การออมเงินหรือการฝากแบบมีระยะเวลาการให้อัตราดอกเบี้ยสามารถถอนมาใช้ได้ แต่จะไม่ได้รับดอกเบี้ยจากเงินที่ตามที่กำหนดไว้ หรืออาจจะมีค่าปรับตามระเบียบของธนาคาร การฝากเงินฝากประจำนี้ โดยทั่วไปมีลักษณะการฝากอยู่สองแบบคือ ฝากทั้งจำนวนจนครบระยะเวลาและทยอยฝากจำนวนเท่าๆกันจนครบระยะเวลา ซึ่งการคิดดอกเบี้ยของสองแบบนี้จะแตกต่างกัน ซึ่งการใช้บัญชีเงินฝากประเภทนี้ เหมาะสำหรับการออมเงิน และดอกเบี้ยของเงินฝากประจำจะสูงกว่าดอกเบี้ยของเงินฝากประเภทออมทรัพย์หรือเผื่อเรียก

เงินฝากประจำระยะยาว หมายถึง การออมเงินหรือการฝากแบบมีระยะเวลาการให้อัตราดอกเบี้ย ซึ่งระยะเวลาจะนานกว่าฝากประจำ สามารถถอนมาใช้ได้ แต่จะไม่ได้รับดอกเบี้ยจากเงินที่ตามที่กำหนดไว้ หรืออาจจะมีค่าปรับตามระเบียบของธนาคาร การฝากเงินฝากประจำนี้ โดยทั่วไปมีลักษณะการฝากอยู่สองแบบคือ ฝากทั้งจำนวนจนครบระยะเวลาและทยอยฝากจำนวนเท่าๆกันจนครบระยะเวลา ซึ่งการคิดดอกเบี้ยของสองแบบนี้จะแตกต่างกัน ซึ่งการใช้บัญชีเงินฝากประเภทนี้ เหมาะสำหรับการออมเงิน และดอกเบี้ยของเงินฝากประจำจะสูงกว่าดอกเบี้ยของเงินฝากประเภทออมทรัพย์หรือเผื่อเรียก

เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ หมายถึง การออมเงินหรือการฝากแบบมีระยะเวลาการให้อัตราดอกเบี้ย สามารถถอนมาใช้ได้ แต่จะไม่ได้รับดอกเบี้ยจากเงินที่ตามที่กำหนดไว้ หรืออาจจะมีค่าปรับตามระเบียบของธนาคาร การฝากเงินฝากประจำนี้ โดยทั่วไปมีลักษณะการฝากอยู่สองแบบคือ ฝากทั้งจำนวนจนครบระยะเวลาและทยอยฝากจำนวนเท่าๆกันจนครบระยะเวลา ซึ่งการคิดดอกเบี้ยจะนับตั้งแต่วันที่ฝากจนถึงครบระยะเวลาที่กำหนดฝาก จึงจะโอนเงินต้นที่ฝากและจำนวนเงินดอกเบี้ยไปยังบัญชีเงินฝากเผื่อเรียกหรือออมทรัพย์ ซึ่งการใช้บัญชีเงินฝากประเภทนี้ เหมาะสำหรับการออมเงิน และดอกเบี้ยของเงินฝากสูงประจำและไม่เสียภาษี

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ หมายถึง ประเภทเงินฝากของธนาคาร มีความหลากหลาย คือ ทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว มีการบริการทางการเงินครบวงจร เช่น ฝาก ถอน โอน ชำระค่าสินค้า แลกเปลี่ยนเงินตรา ฯลฯ มีตู้ ATM บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วทั้งจังหวัด มีบริการตู้ฝากเงิน-ปรับสมุดเพียงพอสอดคล้องความต้องการของลูกค้า มีการรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน และธนาคารมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านราคา หมายถึง การให้อัตราผลตอบแทนดอกเบี้ยในอัตราที่สูง มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม มีอัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเงินข้ามจังหวัดที่เหมาะสม มีอัตราค่าธรรมเนียมในการโอนที่เหมาะสม และมีอัตราค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม

ปัจจัยด้านสถานที่ หมายถึง ท่าเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน/ที่พัก สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถเพียงพอ และมีสาขาของธนาคารจำนวนมากสามารถรองรับความต้องการใช้บริการของลูกค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และทันสมัย มีการแจกของขวัญ ของกำนัลในโอกาสพิเศษในเทศกาลต่างๆ และมีพนักงานของธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง พนักงานมีความรู้และให้คำแนะนำในการใช้บริการ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเต็มใจในการให้บริการ พนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว และมีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ขั้นตอนในการใช้บริการการฝากเงินง่ายและสะดวก การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และมีการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน