



# เอกสารสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ๒๕๖๑

: การวิจัยรับใช้ชุมชน สร้างสังคมฐานความรู้

สาขาวิทยาการจัดการ เล่ม 2

วันศุกร์ที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑

ณ ห้องประชุมเฉลิมพระเกียรติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๒๕๔๑-๒๕๖๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
๗๐ ปี แห่งความภาคภูมิใจ

ISBN 978-616-7929-04-0

### ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ผศ.ดร.ยกุลักษณ์	เวชวิทยาลัง
รศ.ดร.พยอม	วงศ์สารศรี
รศ.ศิริจันทร์	ศิริปฐมานันท์
รศ.วรารัตน์	เขี้ยวไพรี
ผศ.ดร.ธีรภาค	ไชยชนะ
ผศ.ดร.พัชราภา	เอื้ออมรวนิช
ผศ.ดร.ภัทรา	สุขะสุนันท์
ผศ.วิวัฒน์ชัย	ชุมมาก
ผศ.ธัชกร	วงศ์คำชัย
ดร.พรศิริ	กอนงวล
ดร.จิระพงศ์	เรืองกุล
ดร.อารยา	เกียรติก้อง
ดร.นพวรรณ	วิเศษสินธุ์
ดร.กীরติ	สุขในสิทธิ

**พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม**  
**Consumers Behavior in Using Government Saving Bank Service in Banglen**  
**Branch, Nakhon Pathom**

ปฎิมา เหล่าขจรบุญ<sup>1</sup> และ เกริกฤทธิ อัมพะวัต<sup>2</sup>  
 Patima Laokajornboon<sup>1</sup> and Kreagril Ampavat<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการทดสอบไคสแควร์ (CHI-SQUARE TEST)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ซึ่งมาจากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่วนการศึกษา ข้อมูลระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่ข้อมูลส่วนบุคคลส่งผลต่อพฤติกรรมใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติการทดสอบไคสแควร์ (CHI-SQUARE TEST)

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน

**Abstract**

The research on “Consumer behavior in using Government Savings Bank services, Banglen branch, Nakhon Pathom province” aimed to study the personal characteristics of customers using the Government Savings Bank, Banglen branch, Nakhon Pathom province and to investigate customer behavior in using service at the Government Savings Bank, Banglen branch, Nakhon Pathom province. Data were collected from the sample of 400 clients and analyzed statistically. The research instrument used was a questionnaire. The statistical tools used in this research were frequency, percentage, and chi-square test.

The results showed that the respondents using the service of the Government Savings Bank, Banglen branch, Nakhon Pathom province were 266 female which equal 66.5%. Most of them were 51years old or over and also had primary school education. The majority of them had a career as a civil servant / state enterprise's employee. Their average monthly income is less than or equal to 10,000 baht. These were from the analysis of personal factors such as genders,

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ages, education levels, occupations and monthly income. The study on personal factors affecting consumer behavior of the Government Savings Bank in Banglen branch, Nakhon Pathom province showed that gender, age, education level, occupation and income month or most of personal factors affected customers' behavior of the Government Savings Bank, Banglen branch, Nakhon Pathom province at the statistically significance level of 0.05 from the Chi-square test statistical analysis.

**Keywords:** consumer behavior in using Government Savings Bank services.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์มีการพัฒนาการในด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว เช่น การติดต่อสื่อสาร การคมนาคมขนส่ง และ เทคโนโลยีสารสนเทศ แสดงให้เห็นถึงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีและวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคล ชุมชน หน่วยธุรกิจและรัฐบาล ได้ง่ายมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในปัจจุบัน มีการสนับสนุนจากรัฐบาลให้เข้าสู่ยุค “เศรษฐกิจดิจิทัล” (DIGITAL ECONOMY) หรือเป็นยุคที่มีการนำระบบดิจิทัลเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานทางธุรกิจ ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ง่ายมากยิ่งขึ้น และ ตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคที่เริ่มเปลี่ยนไป กลายเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้กับ ธุรกิจอื่น ได้เข้ามาสร้างธุรกิจใหม่ และธุรกิจที่มีอยู่ในปัจจุบันที่ต้องเตรียมพร้อมกับการปรับตัวจากสิ่งแวดล้อมที่กำลังเปลี่ยนไป เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

หนึ่งในนั้น คือ หน่วยงานของธนาคารการเงินที่มีสาขาอยู่มากมาย ปัจจุบันมีการใช้ สมาร์ทโฟนในการเข้าถึงข้อมูลทางการเงินเพิ่มมากขึ้น อาทิ แอปพลิเคชัน ที่ใช้สำหรับการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การโอนเงิน การชำระค่าบริการ การตรวจสอบเงินในบัญชี หรือ การกดเงินโดยไม่ต้องใช้บัตร ATM เป็นต้น เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งานในปัจจุบันเป็นอย่างมากและในอนาคตข้างหน้าจะมีการพัฒนาเป็นสังคมไร้เงินสด (CASHLESS SOCIETY) โดยการใช้การจ่ายเงินด้วย QR CODE ประชาชนจะใช้เงินสดน้อยลง ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการในธนาคารลดน้อยลง นอกจากปัญหาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปแล้ว

จากความสำคัญและข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของพฤติกรรมในการใช้บริการของประชาชนกับธนาคาร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นแนวในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสิน ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปปรับปรุงให้มีการพัฒนาและแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม

#### สมมุติฐาน

จากข้อมูลสารสนเทศของกลุ่มทดสอบ โดยสำรวจลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกัน

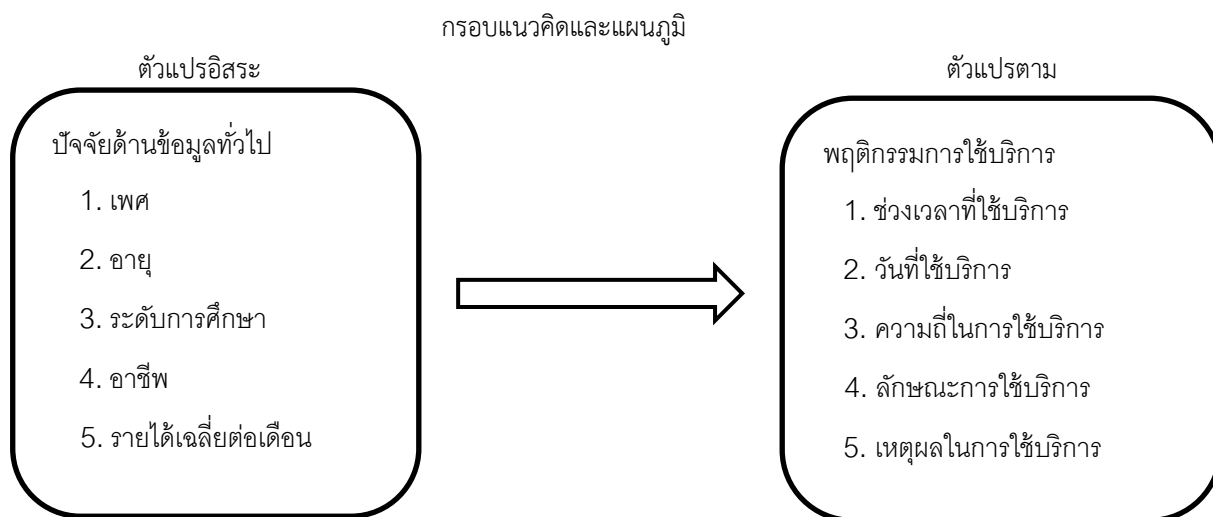
#### กรอบแนวความคิด

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (INDEPENDENT VARIABLES) คือ

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม (DEPENDENT VARIABLES) คือ  
พฤติกรรมกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ, วันที่ใช้บริการ, ความถี่ในการใช้บริการ,  
ลักษณะการใช้บริการ, เหตุผลในการใช้ เป็นต้น



### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการใช้บริการของลูกค้า ธนาคาร ออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งก็คือ ผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบางเลน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. **ประชากร** ประชากรที่ใช้กับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่ามี

ประชากรจำนวน 92,903 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558)

2. **กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ทำการเลือกขึ้นมาเพื่อเป็นตัวแทนของ ประชากร ผู้วิจัยได้

ศึกษาโดยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ YAMANE (1967) ในการคำนวณ ดังนั้น ผลการคำนวณ จากประชากรทั้งหมด 92,903 คน ควรกำหนดขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่าจำนวน 398 คน จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง 400 คน ในการสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิธีการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ เลือกใช้การสำรวจด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (PURPOSIVE SAMPLING DESIGN) การสุ่มตัวอย่างแบบนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะหรือคุณสมบัติบางประการที่เจาะจง โดยต้องเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีของธนาคารออมสิน

#### เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่ได้สำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านข้อมูลส่วนบุคคล

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นคำถามมีลักษณะแบบให้เลือกตอบ เป็นคำถามมีลักษณะปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

แบบสอบถามด้านข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามมีลักษณะแบบให้เลือกตอบ เป็นคำถามมีลักษณะปลายปิด (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม เป็นคำถามแบบปลายเปิด (OPEN ENDED QUESTION)

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการสร้างเครื่องมือวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมได้ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่มาใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling Design) การสุ่มตัวอย่างแบบนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะหรือคุณสมบัติบางประการที่เจาะจง โดยต้องเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีของธนาคารออมสิน
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบจากแบบสอบถามและจัดหมวดหมู่ของข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ในส่วนนี้ใช้ความถี่ (FREQUENCY) และร้อยละ (PERCENTAGE) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ในส่วนนี้ใช้ความถี่ (FREQUENCY) และร้อยละ (PERCENTAGE) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ในส่วนนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อพิจารณาลักษณะความเหมาะสมของข้อมูล ตามเกณฑ์ระดับการวัดค่าตัวแปร และเป็นข้อพิสูจน์ในสมมติฐาน โดยแบ่งค่าสถิติออกเป็น 2 ลักษณะ

1. สถิติเชิงพรรณนา (DESCRIPTIVE STATISTICS) เป็นการอธิบายเพื่อแสดงผลของค่าข้อมูล โดยการวิเคราะห์ตารางเดียวเป็นร้อยละ (PERCENTAGE) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อทดสอบหรือพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของความเชื่อมั่นในเครื่องมือ

2. สถิติเชิงอนุมาน (INFERENTIAL STATISTICS) จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม เพื่อนำมาทดสอบความสัมพันธ์กับด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบในการวิจัยครั้งนี้ได้ โดยมีสมมติฐาน คือ ข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติแบบไคสแควร์ (CHI-SQUARE TEST)

#### สรุปผล

ผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้านข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม

จากการศึกษาข้อมูลระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า

1. เพศ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ได้แก่ เวลาที่ใช้บริการ สถานที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ลักษณะการให้บริการที่นิยมใช้ สาเหตุที่ใช้บริการธนาคารออมสิน

2. อายุ ส่งผลต่อกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ได้แก่ วันที่ใช้บริการ 1 เดือนที่ผ่านมามีคนเข้าใช้บริการกี่ครั้ง ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน จำนวนบัญชีเงินฝากทั้งหมด เข้าใช้บริการกับธนาคารออมสินด้านใด สถานที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ลักษณะการให้บริการที่นิยมใช้ ผลผลิตภัณฑ์ของธนาคารออมสินที่นิยมใช้มากที่สุดในปัจจุบัน สาเหตุที่ใช้บริการธนาคารออมสิน บุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการมากที่สุด

3. ระดับการศึกษา ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ได้แก่ 1 เดือนที่ผ่านมามีคนเข้าใช้บริการกี่ครั้ง จำนวนบัญชีเงินฝากทั้งหมด จำนวนบัญชีเงินฝากของธนาคารออมสิน เข้าใช้บริการกับธนาคารออมสินด้านใด สถานที่ใช้บริการบ่อยที่สุด มีการเปรียบเทียบผลผลิตภัณฑ์ก่อนที่ท่านจะเลือกใช้บริการกับธนาคารออมสินหรือไม่ ลักษณะการให้บริการที่นิยมใช้ ผลผลิตภัณฑ์ของธนาคารออมสินที่นิยมใช้มากที่สุดในปัจจุบัน ได้รับรู้ข้อมูลผลผลิตภัณฑ์จากช่องทางใด สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารออมสิน เหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารออมสิน สาเหตุที่ใช้บริการธนาคารออมสินเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับผลผลิตภัณฑ์ จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการหรือไม่ บุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรค

4. อาชีพ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ได้แก่ 1 เดือนที่ผ่านมามีคนเข้าใช้บริการกี่ครั้ง ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน จำนวนบัญชีเงินฝากทั้งหมด จำนวนบัญชีเงินฝากของธนาคารออมสิน เข้าใช้บริการกับธนาคารออมสินด้านใด สถานที่ใช้บริการบ่อยที่สุด มีการเปรียบเทียบผลผลิตภัณฑ์ก่อนที่ท่านจะเลือกใช้บริการกับธนาคารออมสินหรือไม่ ลักษณะการให้บริการที่นิยมใช้ ผลผลิตภัณฑ์ของธนาคารออมสินที่นิยมใช้มากที่สุดในปัจจุบัน ได้รับรู้ข้อมูลผลผลิตภัณฑ์จากช่องทางใด สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารออมสิน สาเหตุที่ใช้บริการธนาคารออมสิน เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับผลผลิตภัณฑ์ บุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรค

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ได้แก่ 1 เดือนที่ผ่านมามีคนเข้าใช้บริการกี่ครั้ง จำนวนบัญชีเงินฝากทั้งหมด จำนวนบัญชีเงินฝากของธนาคารออมสิน เข้าใช้บริการกับธนาคารออมสินด้านใด สถานที่ใช้บริการบ่อยที่สุด มีการเปรียบเทียบผลผลิตภัณฑ์ก่อนที่ท่านจะเลือกใช้บริการกับธนาคารออมสินหรือไม่ ลักษณะการให้บริการที่นิยมใช้ ผลผลิตภัณฑ์ของธนาคารออมสินที่นิยมใช้มากที่สุดในปัจจุบัน ได้รับรู้ข้อมูลผลผลิตภัณฑ์จากช่องทางใด สาเหตุที่ใช้บริการธนาคารออมสิน เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับผลผลิตภัณฑ์

## อภิปรายผล

จากผลการสรุปข้างต้นของงานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม สามารถนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

1. ผลจากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สินีนาถ อุมชัยชนะ(2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การเปิดรับสื่อโฆษณา ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการใช้บริการ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตประเภทเน็ตแบงก์ของธนาคารกรุงไทย จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 302 คน มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 167 คน ที่ธนาคารกรุงไทย จังหวัดชลบุรี

2. ผลจากการศึกษาข้อมูลระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า ส่วนใหญ่เพศ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวลัดดาวรรณ มูลลิขิต(2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสถาบันการเงินชุมชนโพธิ์น้อยศรีสวัสดิ์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ต่างกัน ได้แก่ เวลาที่ใช้บริการ สถานที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ลักษณะการบริการที่นิยมใช้ สาเหตุที่ใช้บริการธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่วนใหญ่อายุ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นายศุภกิจ พิมมานัส (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของลูกค้าในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาบางบอน กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ต่างกัน ได้แก่ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ลักษณะการบริการที่นิยมใช้ และด้านการเข้าใช้บริการ เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้

1. จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม เป็นกลุ่มเป้าหมายของธนาคารที่อยู่ในอำเภอบางเลน จึงต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้ากลุ่มนี้ โดยเพิ่มด้านการพัฒนา การบริการและสินค้าใหม่ๆ และปรับปรุงการบริการและสินค้าที่มีอยู่แล้วให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หมายถึง การบริการและสินค้า จะต้องทำให้น่าสนใจและดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น เพื่อเป็นการรักษากรฐานลูกค้าที่มีอยู่แล้วและขยายฐานลูกค้าใหม่ต่อไป

2. จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม ซึ่งได้ศึกษาพฤติกรรมดังนี้ 1 เดือนที่ผ่านมามีคนเข้าใช้บริการกี่ครั้ง ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน จำนวนบัญชีเงินฝากทั้งหมด จำนวนบัญชีเงินฝากของธนาคารออมสิน เข้าใช้บริการกับธนาคารออมสินด้านใด สถานที่ใช้บริการบ่อยที่สุด มีการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ก่อนที่ท่านจะเลือกใช้บริการกับธนาคารออมสินหรือไม่ ลักษณะการบริการที่นิยมใช้ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารออมสินที่นิยมใช้มากที่สุดในปัจจุบัน ได้รับรู้ข้อมูลผลิตภัณฑ์จากช่องทางใด สาเหตุที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ธนาคารออมสิน สาเหตุที่ใช้บริการธนาคารออมสิน เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้มากที่สุด ปัญหาและอุปสรรค เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ควรมีการบริการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม เพื่อที่จะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้ตรงกับตามความต้องการของพฤติกรรมการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป



1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆที่อาจส่งผลต่อการใช้บริการของธนาคาร ในจังหวัด นครปฐม
2. ควรมีการศึกษาความต้องการของลูกค้าที่มีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้าใช้บริการต่อ เนื่องจาก เวลาเปลี่ยนไป พฤติกรรมของลูกค้าอาจจะเปลี่ยนไปได้

### เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559b). การออกประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2561 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2559/ThaiPDF/25590164.pdf>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). ตารางข้อมูลสถิติจากการสำมะโน/สำรวจ/รายงานสถิติจังหวัด/สำรวจพิเศษ. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2561 จาก [http://nkpathom.old.nso.go.th/nso/project/search/result\\_by\\_department.jsp](http://nkpathom.old.nso.go.th/nso/project/search/result_by_department.jsp)
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 1 ed.). กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ ท็อป จำกัด.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์. (2549). Marketing Management ง่าย...เหมือนจับวาง. กรุงเทพฯ: อิมเมจ เอ็นเตอร์ไพรส์.
- ลัดดาวรรณ มูลลีขิต. (2556). พฤติกรรมการใช้บริการสถาบันการเงินชุมชนโพธิ์น้อยศรีสวัสดิ์ จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2561 จาก <https://is.gd/e1g2gY>
- ศุภกิจ พิมมานัส. (2557). พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของลูกค้าในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาบางบอน กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2561 จาก <https://is.gd/iAmumr>
- สินีนารถ อุมชัยชนะ. (2557). การเปิดรับสื่อโฆษณา ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการใช้บริการ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตประเภทเน็ตแบงก์ของธนาคารกรุงไทย จังหวัดชลบุรี. สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2561 จาก <https://is.gd/G4Olna>