

การศึกษาแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรเงินสดธนาคารออมสิน ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

Study of incentives applying for credit cards and GSB bank cash cards in Pakchong District, Nakhonratchasima

นางสาวปวีณา กริหมั่นไวย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรเงินสดธนาคารออมสินและเพื่อศึกษาสภาพปัญหาแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรเงินสดธนาคารออมสิน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่สมัครบัตรเครดิตและบัตรเงินสดธนาคารออมสินในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา แบ่งเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 21 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 158 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คือ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1. ลูกค้าที่สมัครใช้บัตรเครดิตและบัตรเงินสดของธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี

2. สถานะความมั่นคงทางการเงิน ส่วนใหญ่มีสถานะที่ไม่มั่นคง มีเงินไม่พอใช้ เนื่องจากมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ค่าใช้จ่ายมีสูงเกินกว่ารายได้ กู้ยืมเงินกู้นอกระบบ อีกทั้งยังใช้เงินสดจากบัตรเครดิตและบัตรเงินสดได้อีกด้วย หากรู้จักบริหารการใช้เป็นก็จะทำให้ดอกเบี้ยมีไม่มากนัก และมีรายได้เสริมจากการขายของออนไลน์ที่จะช่วยให้สามารถมีเงินไว้ใช้นอกจากเงินเดือนเพียงอย่างเดียว การเลือกซื้อสินค้าผ่านทางบัตรเครดิตและบัตรเงินสดมีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวัน แรงจูงใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จุดเด่นกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น เกี่ยวกับการบริการ ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร การบริการ การพูดจาดี อธิบายให้เข้าใจง่ายของพนักงาน การออกแบบภาพลักษณ์ของบัตรเครดิตและบัตรเงินสดธนาคารออมสินเกี่ยวกับสีส้มสวยงาม มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย การเข้าร่วมรายการมากมาย การใช้คะแนนสะสมแต้มเพื่อแลกสลากออมสินทำให้ลูกค้ามีแรงจูงใจในการสมัครและการใช้เพื่อสะสมคะแนนมาแลกสลากออมสินได้

3. แรงจูงใจทางด้านการตอบสนองความต้องการ ตอบสนองความต้องการได้ดี เพราะว่าเมื่อยามฉุกเฉินก็สามารถตอบสนองความต้องการได้ มีส่วนช่วยเรื่องค่าใช้จ่ายภายในบ้านในยามฉุกเฉินได้ดี

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ความต้องการ , ผลิตภัณฑ์และบริการ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันที่สังคมมีการเปิดกว้างทางด้านเทคโนโลยีมาก สถาบันการเงินจึงพยายามคิดหาวิธีที่จะทำให้เกิดรายได้และกำไรมากขึ้นโดยคิดค้นการออกบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของการเบิกใช้เงินสดล่วงหน้า หรือที่เรียกว่า “บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด” จึงเกิดการผลักดันแนวคิดผ่านนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยให้ความสำคัญกับสังคมไร้เงินสดที่ต้องการให้สังคมไทยใช้กระเป๋าเงินออนไลน์ นโยบายนี้ช่วยสนับสนุนให้เกิดการใช้งานบัตรเครดิตได้สะดวกมากยิ่งขึ้น สถาบันการเงินได้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้แก่ลูกค้าได้อย่างครบวงจรอย่างเช่นบัตรเครดิต และจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจที่ภาครัฐอย่างต่อเนื่องทำให้สภาวะเศรษฐกิจดีขึ้นได้รับความนิยมสำหรับการใช้จ่ายที่ได้ทั้งความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการวิจัยเรื่อง “การศึกษาแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา” ซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการชีวิตประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเป็นการชี้วัดการโฆษณาประชาสัมพันธ์และกระแสการตอบรับของผู้บริโภค โดยวัดจากแรงจูงใจเพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นประโยชน์แก่การดำเนินธุรกิจต่อไป สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวางแผนการตลาดในการให้บริการบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสินต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรประชากรจำนวน 21 คน จากประชากรมีทั้งหมด 158 คนจากจำนวนผู้ที่ได้รับการอนุมัติบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด
2. ขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและลักษณะของแรงจูงใจ ศึกษาสภาพปัญหาแรงจูงใจในการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน ศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พื้นที่ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาเริ่มตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2561 จนถึง มกราคม 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน
2. เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน

แรงจูงใจ

แรงจูงใจ เป็นแรงขับหรือแรงกดดัน ที่เป็นกลไกกระบวนการชักจูงนำโน้มน้าวให้เกิดเป็นแรงกระตุ้น ที่ถูกบุคคลใดบุคคลหนึ่งกระตุ้นทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาจากแรงขับ โดยเกิดจากความตั้งใจหรือจงใจให้เกิดการกระทำขึ้นนั้น ซึ่งแรงขับมีทั้งภายนอกและภายใน โดยจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีสิ่งเร้าหรือมีเหตุจูงใจให้บุคคลนั้นตอบสนองต่อสิ่งเร้า จากมูลเหตุคือ เป้าหมายหรือความต้องการ อาจรวมไปถึงความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง แรงผลักดัน

แรงกระตุ้นที่เรียกว่า “แรงจูงใจ” ทำให้บุคคลนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลง การกระทำต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวคิดที่เป็นลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานมนุษย์ของมาสโลว์ มีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำที่สุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อม การทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการทางสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากรายทั้งกายและจิตใจ ความมั่นคงในงานชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคม การจัดสังสรรค์กับผู้อื่นที่ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิก

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราต้องการสร้างสถานภาพของตนเองให้สูงขึ้น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตนเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

5. ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือความต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

และยังมีแนวคิดของ Alderfer คือ E.R.G. (Existence Relatedness Growth)

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายรวมกับความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไม่ตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องรวมกับความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ส่วนแนวคิดสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก (Two-Factor Theory)

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) ได้แก่สภาพแวดล้อมของการทำงาน และวิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ถ้าหากไม่เหมาะสมหรือบกพร่องไป จะทำให้บุคคลรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งถ้ามีความพร้อมสมบูรณ์ก็ไม่สามารถสร้างความพอใจในงานได้ แต่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ เพราะเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงานเท่านั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้คนทำงานโดยมีประสิทธิภาพหรือผลผลิตมากขึ้นได้ ตัวอย่างเช่น นโยบายของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แบบการบริหารงาน เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ความมั่นคง ปลอดภัย เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivating factors) ได้แก่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพอใจในงาน ใช้ความพยายามและความสามารถทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยกย่อง ได้รับผิดชอบในงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย เหมาะกับระดับความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น เป็นต้น

ความรู้เรื่องการบริการบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินมีการให้บริการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด โดยให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน และเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้ บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ ในรูปของวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving Credit) เพื่อเป็นวงเงินสำรองให้ท่านนำไปใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคตามความต้องการ วงเงินสูงสุด 30,000 บาท โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคล ค้ำประกัน คำนวณดอกเบี้ยตามจำนวนเงินและจำนวนวันที่เบิกใช้จริง ในอัตราดอกเบี้ยและ/หรือค่าธรรมเนียม ค่าบริการอื่นๆ ที่ธนาคารประกาศในแต่ละขณะ และธนาคารสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาอนุมัติวงเงินแก่ลูกค้าแต่ละรายตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร และหรือธนาคารแห่งประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

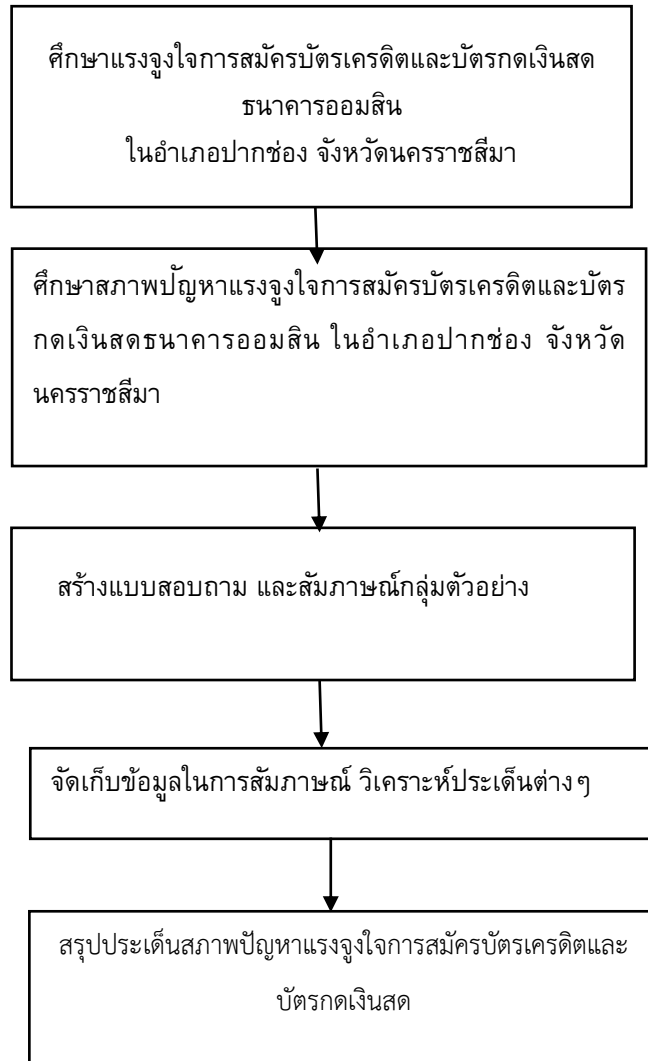
1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) รวมถึงการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 158 คน เป็นกลุ่มลูกค้าที่ได้รับอนุมัติการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน ในอำเภอปากช่องจังหวัดนครราชสีมา เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คน แบ่งเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ ผู้วิจัยจะใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างเจาะจงเป็นกลุ่มที่น่าสนใจ (Critical case) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)

2. กระบวนการขั้นตอนการวิจัย



3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการบันทึกเสียงควบคู่ในระหว่างการสัมภาษณ์ โดยมีคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

คำถามตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ รวมถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นแหล่งข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) โดยตรงกับพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าของธุรกิจ ซึ่งผู้วิจัยจะใช้วิธีรวบรวมข้อมูลจากการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยเลือกมาอย่างเจาะจงเป็นกลุ่มที่น่าสนใจ (Critical case)

4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ดังนี้ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด ได้แก่ วิทยานิพนธ์ วารสารต่างๆ และบทความต่างๆจากสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ทำการแปลงเสียงจากเทปการสัมภาษณ์ มาเป็นการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน

5.2 เก็บข้อมูลที่ได้จากการแปลงเสียงจากเทปการสัมภาษณ์ เพื่อนำประเด็นมาวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหา

5.3 จัดการกำหนดกลุ่มประเด็นหลักสำคัญ ที่ได้จากข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์สภาพปัญหา

ผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาอยู่ในชั้นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีอายุการทำงาน 6-10 ปี ที่มีสถานะเริ่มมั่นคงในครอบครัว มีการใช้จ่ายสูง ในขณะที่บุตรหลานก็เริ่มโตขึ้นเรื่อยๆ ใช้จ่ายหลักๆในช่วงนี้ยังคงมีลักษณะใกล้เคียงกับช่วงอายุ 31 – 40 ปี กล่าวคือ ใช้จ่ายส่วนใหญ่คือ ค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว การศึกษาบุตร ค่ารักษาพยาบาลของบิดามารดา เป็นต้น

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับสถานะความมั่นคงทางการเงินของท่านในปัจจุบัน

สถานะความมั่นคงทางการเงิน	ความถี่
สถานะทางการเงินไม่มั่นคง ไม่พอใช้ เนื่องจากมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ค่าใช้จ่ายมีสูงเกินกว่ารายได้ ทุยมีเงินก้อนในระบบ	10
สถานะทางการเงินเพียงพอต่อค่าใช้จ่าย เนื่องจากมีรายจ่ายไม่สูงมากนัก สามารถบริหารการเงินภายในครอบครัวได้ ไม่เดือดร้อนทางการเงินมากนัก	7
สถานะทางการเงินดีมีความมั่นคง เนื่องจากการรู้จักบริหารเงินให้ดี ระมัดระวังเรื่องค่าใช้จ่าย ไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย	4

2. ในปัจจุบันรายได้ต่อเดือนของท่านมีความเพียงพอต่อการใช้จ่ายแต่ละเดือนของท่าน

รายได้ต่อเดือนเพียงพอต่อรายจ่าย	ความถี่
รายได้ต่อเดือนเพียงพอต่อรายจ่าย เนื่องจากส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ว่า มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนัก และพยายามที่จะใช้จ่ายไม่ฟุ่มเฟือย ทำให้สามารถหมุนเวียนเงินสดใช้ได้ในแต่ละเดือน	12
รายได้ต่อเดือนไม่เพียงพอต่อรายจ่าย เนื่องจากส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่ารายได้อยู่กันเยอะ ทำให้รายได้ในแต่ละเดือนไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายแต่ละเดือน อีกทั้งบางคนก็หาเงินเพียงคนเดียวเพื่อที่จะหาเลี้ยงทั้งครอบครัว มีทั้งค่านมบุตร	8
รายได้มีมากกว่ารายจ่าย มีเงินเหลือเก็บออม เนื่องจากมีอาชีพเลี้ยงโคนมส่งฟาร์มโคนมทำให้มีรายได้	1

ตลอดและสามารถจัดการการเงินของตนเองได้จึงทำให้มีเงินเหลือเก็บออมได้ไว้ใช้ในอนาคต	
---	--

3. ท่านคิดว่าการเลือกซื้อสินค้าผ่านทางบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวัน

การเลือกซื้อสินค้าผ่านทางบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด มี ความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวัน	ความถี่
มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวัน เพราะสาเหตุหาเงินสดไม่ทันใช้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ถ้ามีเงินสดไม่เพียงพอก็ต้องผ่อนชำระสินค้า ถือเป็นการใช้เงินสดล่วงหน้าแล้วมาผ่อนชำระทีหลัง	9
ไม่มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวัน เนื่องจากส่วนใหญ่ปกติใช้เงินสดในการซื้อของอยู่แล้วจึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด และใช้เงินสดซื้อสินค้าดีกว่าสะดวกกว่า	7
มีความจำเป็น เพียงบางอย่าง เนื่องจากบางร้านค้าก็ไม่ได้รับบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด และบางครั้งเราก็ใช้เงินสดกันมากกว่าซึ่งสินค้าบางชนิดถ้าได้ใช้บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดในการผ่อนชำระก็จะเป็นการดีสำหรับลูกค้าเอง	5

องค์ประกอบที่ 2 แรงจูงใจทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

1. เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ท่านคิดว่าบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน มีจุดเด่นกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น ทางด้านใด

จุดเด่นของบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน	ความถี่
การบริการ ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ เนื่องจากพนักงานเป็นส่วนสำคัญในการจูงใจให้มาสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด ด้วยภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี	8
อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น เนื่องจากธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐบาลที่มีความช่วยเหลือเอื้อเพื่อแก่ประชาชน	7
ยังไม่ทราบ เพราะไม่เคยใช้เนื่องจากยังไม่ได้รับบัตร เนื่องจากสมัครใช้บริการไปแล้ว แต่ยังไม่ได้รับบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด	5
ไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากธนาคารทุกธนาคารหวังผลกำไรทางธุรกิจที่สามารถดำเนินการทางธุรกิจให้แก่ธนาคารได้ จึงคิดว่าไม่มีจุดเด่นเหนือธนาคารอื่น	1

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับการบริการของพนักงานธนาคารออมสิน

การบริการของพนักงานธนาคารออมสิน	ความถี่
ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร เนื่องจากที่เลือกมาสักบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด ก็ เพราะว่าธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่มีรัฐบาลเป็นประกันมี อัตราดอกเบี้ยต่ำ	15
การบริการดี การพูดจาดี อธิบายให้เข้าใจง่ายของพนักงาน เนื่องจากส่วนหนึ่งคือ การบริการของพนักงานดี มี ความรู้เพียงพอที่จะสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น การ พูดจาดีมีสัมมาคารวะ พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการ ที่รวดเร็วทันใจ	6

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับการออกแบบภาพลักษณ์ของบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน

การออกแบบภาพลักษณ์ของบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด ธนาคารออมสิน	ความถี่
สีสันสวยงาม มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย เนื่องจากมีภาพลักษณ์ที่สวยงาม การออกแบบที่ดี สามารถเก็บรักษาได้ง่าย มีความทันสมัยขึ้น	17
ยังไม่ทราบเพราะไม่เคยใช้เนื่องจากบัตรยังไม่ส่งมา เนื่องจากที่มาเลือกใช้บริการของธนาคารออมสิน เนื่องจากการบอกต่อกันมา จึงเลือกตัดสินใจที่จะมาสัก บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดของธนาคารออมสิน	4

4. ท่านมีความต้องการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน เรื่องใดบ้าง

สิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน	ความถี่
อยากให้มีส่วนชำระสินค้า 0 % เป็นเวลาหลายๆเดือน เนื่องจากลูกค้าจะได้ผ่อนชำระสินค้าได้หลายๆเดือน โดยไม่มีดอกเบี้ยในการชำระสินค้า และเป็นการทำให้ลูกค้าได้ ผ่อนชำระสินค้านานขึ้น เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าไว้ได้นาน ขึ้น	11
อยากให้ฟรีค่าธรรมเนียมตลอดชีพ เนื่องจากบางธนาคารให้ลูกค้าได้ใช้บริการบัตรเครดิต และบัตรกดเงินสดได้ฟรีตลอดชีพ โดยไม่มีเงื่อนไขในการใช้ บริการ	7
อยากให้มีการแลกคะแนนกับร้านค้าอื่นๆ คะแนนสะสมบัตรเครดิตธนาคารสามารถแลกสลากออม	

สินได้ แต่ลูกค้ามีความต้องการที่จะแลกคะแนนกับร้านค้าอื่นๆ เพื่อเป็นส่วนลดต่างๆได้	3
---	---

องค์ประกอบที่ 3 แรงจูงใจทางการตอบสนองความต้องการ

1. ท่านคิดว่าบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ความถี่
สามารถตอบสนองความต้องการได้ดี เนื่องจากเมื่อยามฉุกเฉินก็สามารถตอบสนองความต้องการได้ หรือถ้าหากเราต้องการสินค้าโดยที่เรายังไม่มีเงินสดในการชำระ เราก็สามารถนำบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดมาผ่อนชำระได้	19
ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ เนื่องจากสาเหตุมาจากยังไม่ได้มีการเปิดใช้บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดเพราะอาจยังมีความรู้สึกที่ไม่จำเป็นในการใช้งาน ค่อยนำมาใช้ในเวลาที่ถูกเงินจริงๆเท่านั้น	2

2. ท่านคิดว่าบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน มีส่วนช่วยเรื่องค่าใช้จ่ายภายในบ้านของท่านในยามฉุกเฉิน

มีส่วนช่วยเรื่องค่าใช้จ่ายภายในบ้านในยามฉุกเฉิน	ความถี่
มีส่วนช่วยเรื่องค่าใช้จ่ายภายในบ้านในยามฉุกเฉินได้ดี เนื่องจากมีส่วนช่วยเรื่องค่าใช้จ่ายภายในบ้านในยามฉุกเฉินได้ดี สามารถแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายภายในบ้านได้ ถ้าหากมีปัญหาทางการเงิน เช่น ค่านมบุตร ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น	21

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่
ไม่มีข้อเสนอแนะ เนื่องจากบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดของธนาคารออมสินคืออยู่แล้ว มีผลิตภัณฑ์เยอะ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ทุกอาชีพ	17
อื่นๆ เนื่องจากทางด้านอยากให้ลดระยะเวลาการอนุมัติและการขอวงเงินเพิ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาการรอคอยนานจนเกินไป อยากให้มีการบริการเร่งด่วนการอนุมัติ และการเปิดโอกาสให้กับบุคคลที่ไม่มีสลิปเงินเดือน	4

การอภิปรายผล

1.สถานะความมั่นคงทางการเงิน มีสถานะที่ไม่มั่นคง มีเงินไม่พอใช้ เนื่องจากมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ค่าใช้จ่ายมีสูงเกินกว่ารายได้ กู้ยืมเงินกู้ยืมในระบบ ทำงานคนเดียวเลี้ยงทั้งครอบครัว หรือคู่สมรสไม่ทำงาน ค่าเทอมบุตรที่กำลังศึกษาต่อ

2. แรงจูงใจทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จุดเด่นกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นเกี่ยวกับการบริการ ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ เพราะพนักงานเป็นส่วนสำคัญในการจูงใจให้มาสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด ด้วยภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี

3.แรงจูงใจทางการตอบสนองความต้องการ ความคิดเห็นตอบสนองความต้องการได้ดี เพราะว่าเมื่อยามฉุกเฉินก็สามารถตอบสนองความต้องการได้ หรือถ้าหากเราต้องการสินค้าโดยที่เรายังไม่มีเงินสดในการชำระ เราก็สามารถนำบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดมาผ่อนชำระได้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสินของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่สมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดของธนาคารออมสินส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า มีสถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาชั้นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี ผลการทดสอบพบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และอายุการทำงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน

2. ผลการศึกษาสภาพปัญหาแรงจูงใจการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดธนาคารออมสิน สถานะความมั่นคงทางการเงินไม่มั่นคง มีเงินไม่พอใช้ เนื่องจากมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ค่าใช้จ่ายมีสูงเกินกว่ารายได้ กู้ยืมเงินกู้ยืมในระบบ ทำงานคนเดียวเลี้ยงทั้งครอบครัว หรือคู่สมรสไม่ทำงาน ค่าเทอมบุตรที่กำลังศึกษาต่อ ปัจจุบันรายได้ต่อเดือนกับค่าใช้จ่ายต่อเดือนมีเพียงพอต่อค่าใช้จ่าย เนื่องจากส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ว่า มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนัก และพยายามที่จะใช้จ่ายไม่ฟุ่มเฟือย

ข้อเสนอแนะ

1. ธนาคารออมสินมีภาพลักษณ์องค์กรที่ดีอยู่แล้ว ทำให้ประชาชนอยากที่จะใช้บริการกับธนาคารออมสิน การบริการของพนักงาน การยิ้มแย้มแจ่มใส ความเป็นกันเองของพนักงานที่มีต่อลูกค้า การตอบคำถามได้ทุกคำถาม เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าอยากที่จะกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง

2. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่หลากหลาย ธนาคารออมสินจึงควรเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและสามารถจูงใจกลุ่มลูกค้า เพื่อทำให้เกิดความต้องการของแต่ละบุคคลนั้น เพื่อตอบสนองนโยบายของธนาคารและเป็นการวางแผนการตลาดที่ดี

3. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่อสามารถเป็นคู่แข่งกับธนาคารพาณิชย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยของธนาคารออมสินมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น แต่ต้องมีการพัฒนาในอีกหลากหลายตัวผลิตภัณฑ์ เพื่อให้รองรับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ได้ตรงตามความต้องการ

เอกสารอ้างอิง

ดาร์ริน ปฏิเมธีภรณ์.(2556).**แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศยานของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

สินีนานู คุรุกิจวานิชย์.(2558).**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเคทีซีออมสินเขตราษฎร์บูรณะ จังหวัดกรุงเทพมหานคร .มหาวิทยาลัยศิลปากร**

สุพรรณณี อินทร์แก้ว (2559).**ความต้องการและแรงจูงใจ.สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2561.ค้นจาก**
<https://hah.life.com>

อภิชาติ ตั้งตระกูล (2559).**ค่านิยมส่วนบุคคล แรงจูงใจ และความคาดหวังในส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ**