

ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารออมสิน  
" กรณีศึกษาจากกรุงเทพมหานครและราชบุรี "



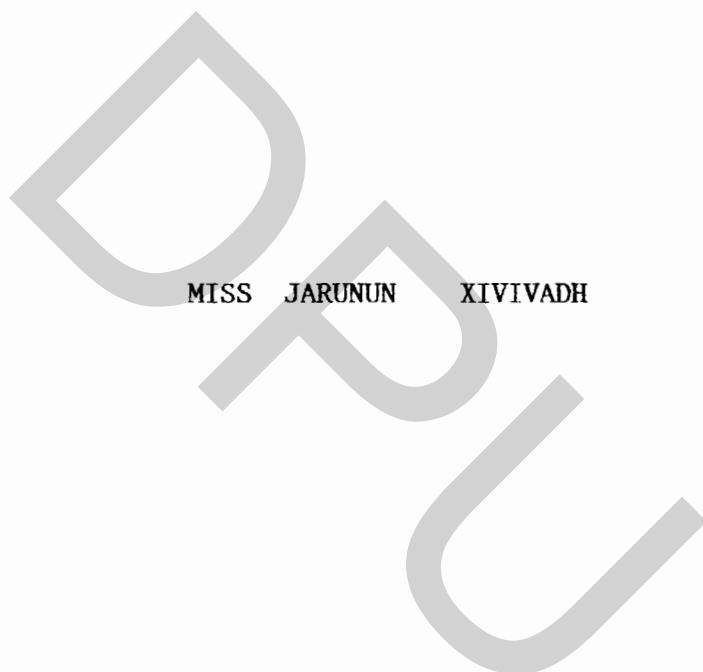
นางสาวจารุณี ชีวะสน์

33A0099880	กพ332.210688 ๘๓๒๕
Title : ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารออมสินศึกษาจากกรุงเทพมหานครและราชบุรี	

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2537

DETERMINANTS OF THE BEHAVIUR OF GOVERNMENT  
SAVINGS BANK'S CUSTOMERS  
" A CASE STUDY FROM BANGKOK AND RACHABURI "



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Economics  
Department of Economics  
Graduate School Dhurakijpundit University  
1994



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
ปริญญา... เศรษฐศาสตร์...

ชื่อวิทยานิพนธ์ บัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารออมสิน  
“กรณีศึกษาจากกรุงเทพมหานครและราชบุรี”

โดย น.ส. จาดันนท์ ชีรัวฒน์

สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร. ดร.นริศ ชัยสุคต

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร. ดร. ภาณุพงศ์ มิตรประภา

ให้กิจารณาเพื่อขอใบอนุญาตวิทยานิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ  
(ดร. หม่อม จิตต์หม่อม)

..... กรรมการผู้แทนมหาวิทยาลัย  
(ดร. ดร. นริงค์ศักดิ์ ธรรมวิบูลย์ชัย)

..... กรรมการ  
(ดร. ดร. นริศ ชัยสุคต)

..... กรรมการ  
(ดร. ดร. ภาณุพงศ์ มิตรประภา)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ประพันธ์ ศิริรัตน์ชารังฯ)

..... กรรมการ

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ วิทยารักษ์ )

วันที่.....๒๖..... เดือน.....๖๗..... พ.ศ.....๒๕๓๗

## กิติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลงได้ด้วยดีนั้น ผู้เขียนต้องขอขอบพระคุณรองอธิการบดี รศ.ดร.นริศ ชัยสูตร และรองศาสตราจารย์ ดร.ภาณุพงศ์ นิธิประภา อาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและได้กรุณาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์มาโดยตลอด และได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าตรวจสอบ และขอขอบคุณ ดร.พิมล จิตต์หมื่น ดร.ภรังค์คักก์ ธนาวิญูลย์ชัย ที่กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไข วิทยานิพนธ์ให้แก่ผู้เขียนจนสำเร็จสมบูรณ์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการธนาคารออมสินที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูล และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ช่วยเหลือในงานด้านคอมพิวเตอร์ และจัดพิมพ์มาโดยตลอด

ท้ายที่สุด ผู้เขียนขอน้อมรำลึกถึงคุณครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสานวิชาความรู้ ให้แก่ผู้เขียน และคุณบิดา มารดาที่ได้เป็นกำลังใจกับผู้เขียนตลอดระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เริ่มแรกจนสำเร็จในชั้นนี้ หากคุณความดีอันพึงมีทั้งหลายที่ปรากฏในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้เขียนขอมอบ ให้กับ บิดา มารดา ครู และอาจารย์ ส่วนข้อกพร่องทั้งหลายที่เกิดขึ้น ผู้เขียนขอน้อมรับไว้ แต่เพียงผู้เดียว

จากรุณีที่ ชีววัฒน์

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	๔
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๕
กิติกรรมประจำปี.....	๖
สารนัยควรร่วง.....	๘
สารนัยภาษา.....	๙

บทที่

1. บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
ระเบียบวิธีการศึกษา.....	2
ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา.....	4
สมมติฐานในการศึกษาด้านคว้า.....	4
2. ประวัติและวิัฒนาการการก่อตั้งธนาคารออมสิน.....	6
ระยะที่ 1.....	7
ระยะที่ 2.....	9
ระยะที่ 3.....	12
วัตถุประสงค์ของธนาคารออมสิน.....	13
บริการต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน.....	16
สรุป.....	23
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	25
ทฤษฎีอุปสงค์ของลินค์ค่า.....	25
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ตอนที่ 1 ทัศนะติของประชาชน.....	33
ตอนที่ 2 เหตุผลของประชาชน.....	39
5. สรุปและข้อเสนอแนะ.....	93
สรุปผลจากการศึกษา.....	93
ข้อเสนอแนะ.....	97

บ่าวาดีกุก	99
ภาคผนวก	101
พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน	102
แบบสอบถามทัศนคติของประชาชน	120
ประวัติผู้เขียน	126



## สารบัญสาระ

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์.....	42
2. ข้อมูลพื้นฐานของประชาชั่นผู้ใช้บริการธนาคารออมสินคิดเป็นเบอร์เซนต์....	43
3. ข้อมูลพื้นฐานของประชาชั่นผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์คิดเป็นเบอร์เซนต์....	44
4. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. และราชบุรี แยกตามอาชีพ.....	45
5. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. แยกตามอาชีพ.....	46
6. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสินในเขต จังหวัด ราชบุรี แยกตามอาชีพ.....	47
7. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. และราชบุรี แยกตามรายได้.....	48
8. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. แยกตามรายได้.....	49
9. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสินในเขต จังหวัด ราชบุรี แยกตามรายได้.....	50
10. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. และราชบุรี แยกตามอายุ.....	51
11. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. แยกตามอายุ.....	52
12. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสินในเขต จังหวัด ราชบุรี แยกตามอายุ.....	53
13. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. และราชบุรี แยกตามระดับการศึกษา.....	54
14. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. แยกตามระดับการศึกษา.....	55
15. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสินในเขต จังหวัด ราชบุรี แยกตามระดับ การศึกษา.....	56
16. ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. และราชบุรี แยกตามอาชีพ.....	57
17. ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. แยกตามอาชีพ.....	58
18. ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต จังหวัด ราชบุรี แยกตามอาชีพ.....	59

19. ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. และราชบุรี แยกตามรายได้.....	60
20. ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. แยกตามรายได้.....	61
21. ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต จังหวัด ราชบุรี แยกตามรายได้.....	62
22. ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. และราชบุรี แยกตามอายุ.....	63
23. ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. แยกตามอายุ.....	64
24. ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต จังหวัด ราชบุรี แยกตามอายุ.....	65
25. ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. และราชบุรี แยกตามระดับการศึกษา.....	66
26. ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต กทม. แยกตามระดับการศึกษา.....	67
27. ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต จังหวัด ราชบุรี แยกตามระดับการศึกษา.....	68
28. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขต กทม. และราชบุรี แยกตามอาชีพ.....	69
29. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขต กทม. แยกตามอาชีพ.....	70
30. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขต จังหวัด ราชบุรี แยกตามอาชีพ.....	71
31. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขต กทม. และราชบุรี แยกตามรายได้.....	72
32. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขต กทม. แยกตามรายได้.....	73
33. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขต จังหวัด ราชบุรี แยกตามรายได้.....	74
34. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขต กทม. และราชบุรี แยกตามอายุ.....	75
35. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขต กทม. แยกตามอายุ.....	76
36. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขต จังหวัด ราชบุรี แยกตามอายุ.....	77
37. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขต กทม. และราชบุรี แยกตามระดับการศึกษา.....	78
38. ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขต กทม. แยกตามระดับการศึกษา.....	79
39. ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ใน ราชบุรี แยกตามระดับการศึกษา.....	80

40. เหตุผลของประชาชนในการใช้บริการธนาคารออมสินในเขต กทม., ราชบุรี และ กทม.+ราชบุรี.....	81
41. เหตุผลของประชาชนในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขต กทม., ราชบุรี และ กทม.+ราชบุรี.....	82
42. เหตุผลของประชาชนในการไม่ใช้บริการธนาคารออมสินในเขต กทม., ราชบุรี และ กทม.+ราชบุรี.....	83
43. จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน, ธนาคารพาณิชย์ และใช้ควบคู่กันทั้ง 2 .....	84
44. สรุปทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสิน.....	85
45. สรุปทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์และไม่ใช้ธนาคารออมสิน.....	86
46. ร้อยละของผู้ใช้บริการธุรกิจประเภทต่าง ๆ ธนาคารออมสินในรอบปี ที่ผ่านมาของประชาชนในเขต กทม., ราชบุรี และ กทม.+ราชบุรี.....	88

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. การกำหนดนโยบายของธนาคารออมสิน ระหว่าง พ.ศ. 2456 – 2471.....	8
2. การกำหนดนโยบายของธนาคารออมสิน ระหว่าง พ.ศ. 2471 – มิ.ย.2475.....	11
3. การกำหนดนโยบายของธนาคารออมสิน ระหว่าง พ.ศ. 2475 – 2489 และระหว่าง พ.ศ. 2490 – ปัจจุบัน.....	14
4. กราฟแสดงจำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่ทำการสัมภาษณ์ประชาชนทั้ง 2 จังหวัด...	89
5. กราฟแสดงจำนวนตัวอย่างของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน, ธนาคารพาณิชย์ และใช้ทั้ง 2.....	90
6. กราฟแสดง % ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน (แยกตามอาชีพ).....	91
7. กราฟแสดง % ของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ (แยกตามอาชีพ).....	92
8. ผังการแบ่งส่วนงานธนาคารออมสิน.....	118
9. ผังการแบ่งภาคธนาคารออมสินทั่วประเทศ.....	119

วิทยานิพนธ์	บัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารออมสิน
	” กรณีศึกษาจากกรุงเทพมหานครและราชบุรี ”
นักศึกษา	นางสาวจารุณี ชีวิตกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นริศ ชัยสูตร
ที่ปรึกษาร่วม	ดร.ภาณุพงศ์ นิธิประภา
สาขาวิชา	เศรษฐศาสตร์
ปีการศึกษา	2536

### บทคัดย่อ

ศึกษาบัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน โดยใช้แบบสัมภาษณ์จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบ่งเท่า ๆ กัน ระหว่างกรุงเทพมหานครกับจังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นการศึกษาอย่างกว้าง ๆ ครอบคลุมไปถึงบุคลาชีพต่าง ๆ วิธีการคัดเลือกตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง โดยที่ประชาชนทุกคนที่ไปใช้บริการของธนาคารมีโอกาสสูงมาก เนื่องจาก 400 ตัวอย่าง ธนาคารออมสิน 100 ตัวอย่าง ข้อมูลส่วนใหญ่ได้เน้นเป็นข้อมูลจากภาคสนามทั้งสิ้น ผลที่ได้สามารถถายเสียงสมมติฐานที่ว่า ประชาชนผู้มีรายได้น้อยมักนิยมใช้บริการกับธนาคารออมสินมากกว่าธนาคารพาณิชย์ ส่วนผู้มีรายได้สูงมักจะนิยมใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์มากกว่าธนาคารออมสิน เมื่อพิจารณาจากกลุ่มประชาชนซึ่งมีรายได้ในระดับเดียวกันในจังหวัดราชบุรี นั้นนิยมใช้บริการกับธนาคารออมสินมากกว่าธนาคารออมสิน ในกลุ่มของผู้ที่ไม่มีรายได้ถึงมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน และจะอยู่ในกลุ่มอาชีพนักเรียนนักศึกษาและแม่บ้านเหตุผลสำคัญในการฝากเงินกับธนาคารออมสินเกือบ การที่ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐโดยมีรัฐบาลเป็นประภันจึงปราศจากความเสี่ยงใดๆ โดยทั่วไปในการเลือกฝากเงินของประชาชนนั้นประชาชนจะให้ความสนใจกับผลตอบแทนที่จะได้รับจากเงินฝากนั้น โดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้วย และ TRANSACTION COST จากการได้รับการบริการซึ่งสามารถลดได้ ดัง การมีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM), มีสถานที่สะดวกและบริสุทธิภาพในการบริการที่ติดต่อพนักงานส่วนประชาชนที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์โดยไม่ใช่ธนาคารออมสิน ชดเชยความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นด้วยอัตราดอกเบี้ยจากเงินฝากที่สูงกว่านั้นเอง ผู้เขียนพบว่ามีประชาชนอีกกลุ่มซึ่งใช้บริการทั้งธนาคารออมสิน และธนาคารพาณิชย์ร่วมกัน กลุ่มนักพากนี้เป็นผู้ไม่ชอบความเสี่ยง แต่จะคำนึงถึงผลตอบแทนจาก การกระจายความเสี่ยง จึงกระจายความเสี่ยงโดยถือเงินฝาก กับธนาคารออมสินและธนาคารพาณิชย์ โดยคำนึงว่า ผลตอบแทนสูงย่อมได้รับความเสี่ยงสูงตามไปด้วย

**Thesis Title** Determinants of The Behaviour of Government Savings Bank's Customers  
" A Case Study from Bangkok and Rachaburi "

**Name** Miss. Jarunun Xivivadh

**Thesis Advisor** Dr. Naris Chaiyasut

**Co - Thesis Advisor** Dr. Bhanupong Nidiprabha

**Department of** Economics

**Academic year** 1993

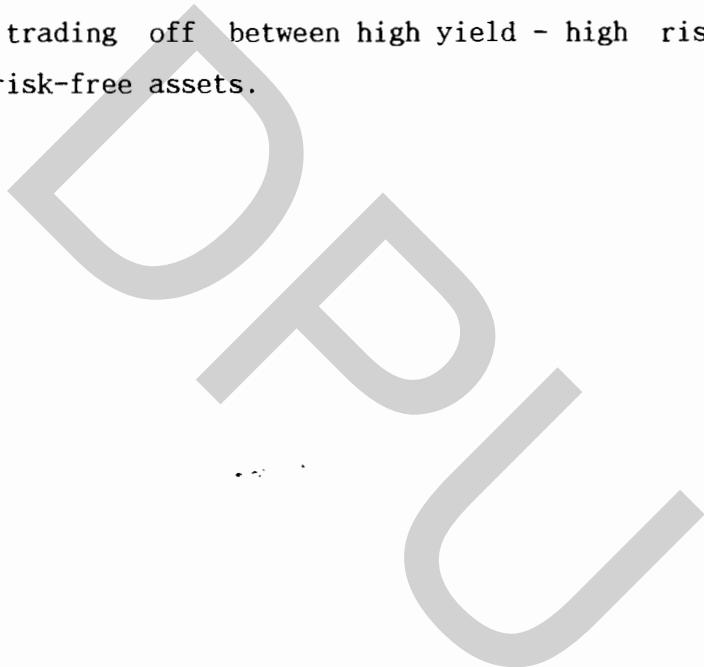
#### ABSTRACT

The customers' behaviour of the Government Savings Bank (GSB) was investigated by utilizing 400 questionnaires distributed equally between Bangkok and Rachaburi areas. This study covered people from all walks of life. The random sampling of 200 examples were used, 100 cases were drawn at commercial banks and other 100 cases were drawn at the government savings bank. The results confirm the hypothesis that low-income people are more likely to choose the services provided by the GSB rather than those of commercial banks. On the other hand, high - income people prefer the services of commercial bank more than the GSB's. In addition, given the same income level, people in the province such as Rachaburi tend to choose GSB services more than the people in Bangkok area.

The majority of those who use only GSB services are non - income earners such as students and housewives, and income earners whose income level is below 10,000 baht/month. The saving motives is the major reason for depositing their money with the GSB. The main motivation of choosing only the GSB is the fact that the GSB is a government - owned institution; therefore, there is no risk involved since the solvency of the GSB is guaranteed.

When choosing where to deposit money, people are concerned with their net return on the deposits adjusted by the associated

risk, and the transaction cost involved with the services. The transaction cost can be reduced by the convenience offered by each financial institution through automatic teller machine, widespread network of branches, convenient locations, and the quality of personnel services. People who use only the services from commercial banks compensate the increased risk with the higher rate of return from their savings. Nevertheless, we found that there are some customers who hold their deposits both at commercial banks and the GSB. These customers are portfolio diversifiers who are risk averters, trading off between high yield - high risk assets and low-yield risk-free assets.



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของการศึกษา

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในประเทศไทย ปัจจุบันมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการรักษาเงินที่ประชาชนนำมาฝาก และรับภาระจัดให้เงินนั้นเกิดผลแก่ผู้ฝากตามสมควรและเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งลังคมในทางทรัพย์สิน ซึ่งรวมทั้งเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักประยุทธ์ และมีการออมทรัพย์กับธนาคารออมสินมากขึ้น เพื่อให้บริการรับฝากเงินโดยทั่วไปและให้ประชาชนผู้ที่เก็บรักษาทรัพย์ให้ปลดภัยมั่นคงอย่างทั่วถึง โดยมีผลประโยชน์ตอบแทนอันจะเป็นการคงไว้ซึ่งความเชื่อถือของลังคม ในฐานะที่ธนาคารเป็นของรัฐเพื่อระดมเงินให้รัฐบาลใช้ในการพัฒนาประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน นิติบุคคล และหน่วยงานของรัฐอันเป็นการจูงใจให้นำเงินมาฝากไว้กับธนาคารออมสิน เพื่อนำเงินมาลงทุนผลประโยชน์ให้มีรายได้มากพอที่จะนำมาใช้จ่าย สามารถพัฒนาปรับปรุงกิจการขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจให้กว้างขวางยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้เพียงพอแก่พนักงาน ธนาคารออมสินไม่จัดเป็นธนาคารพาณิชย์ แต่จัดเป็นสถาบันการเงินที่จัดตั้งเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะโดยรัฐ การจัดตั้งและการดำเนินงานของธนาคารออมสินเพื่อประกอบธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1. รับฝากเงินออมสิน
2. ออกพันธบัตรออมสินและลากออมสิน
3. รับฝากเงินออมสินเพื่อส่งเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
4. ทำการรับจ่ายและโอนเงิน
5. ซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย
6. ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ ซึ่งรัฐมนตรีอนุญาต
7. การออมสินอื่น ๆ ตามที่จะมีพระราชบัญญัติกำหนดไว้
8. กิจการอันเพิ่งเป็นงานธนาคารตามที่จะมีพระราชบัญญัติกำหนดไว้ทั้งนี้ให้ประกอบได้ตามข้อกำหนด และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมายระหว่างประเทศ

นอกจากนี้แล้วธนาคารออมสินยังได้จัดบริการ เพื่ออำนวยประโยชน์ต่อลูกค้าอีกด้วย บริการ ได้แก่ การบริการรับฝาก - ถอนเงินต่างสำนักงาน บริการจ่ายเงินเดือนแทนให้ส่วนราชการ บริการรับชำระแทน บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคและเงินภาษี อีกทั้งยังมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่จากประชาชนทั่วไป ที่มีลักษณะพิเศษจากธนาคารอื่น ๆ โดยมีรถเคลื่อนที่เรือเคลื่อนที่ และการส่งพนักงานของสำนักงานธนาคารออมสินสาขาออกเดินรับฝากเงิน

จากลูกค้าเป็นประจำ ธนาคารออมสินจึงเป็นธนาคารของรัฐที่ส่งเสริมการออมของประชาชนอย่างแท้จริง โดยประกอบธุรกิจต่าง ๆ เพื่อการออมทรัพย์ของประชาชน และให้บริการรับฝากอย่างถูกต้องเพื่อให้เกิดการระดมทุนของธนาคารออมสินมีการขยายตัว และดำเนินการได้อย่างมีเสถียรภาพสอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นการศึกษาถึงความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน จึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อธนาคารออมสิน
2. เพื่อศึกษาถึงจุดประสงค์ของประชาชน และความคิดเห็นในการใช้บริการของธนาคารออมสิน
3. เพื่อศึกษาถึงประเภทของธุรกิจของธนาคารออมสิน ที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาระดับนี้คาดว่าผลของการศึกษาจะทำให้สามารถนำไปวางแผนในการปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ในการระดมเงินทุนภายใต้ประเทศให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐบาล และเพื่อแนะนำแนวทางการวางแผนนโยบายให้ธนาคารออมสินได้ปรับปรุงการบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังอาจนำไปเป็นแบบอย่างของแนวความคิดในการพัฒนาสถาบันการเงินอื่นๆ ในประเทศไทยด้วย。

### ระเบียบวิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาในงานวิจัยนี้ ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการสำรวจข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชาชน 2 กลุ่ม คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เทียบกับ ประชาชนในเขตต่างจังหวัด (ราชบุรี) ในช่วงระหว่างวันที่ 1 ต.ค. ถึง 15 ต.ค. 2535 ข้อมูลที่รวบรวมเป็นข้อมูลภาคสนาม (ปฐมภูมิ) จากการสัมภาษณ์ที่เก็บจากการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่ใช้บริการของทั้งธนาคารพาณิชย์ และประชาชนที่ไม่ใช้บริการของธนาคารออมสิน ของทั้งกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด (ราชบุรี) โดยการเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยที่ประชาชนทุกคนที่ไม่ใช้บริการของธนาคารมีโอกาสที่จะถูกเลือกได้เท่ากันทุกคน โดยการแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็นจังหวัดละ 200 ตัวอย่าง แบ่งไปตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ 100 ตัวอย่าง ธนาคารออมสิน 100 ตัวอย่าง รวมตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ซึ่งการสร้างแบบฟอร์มการสัมภาษณ์ได้ทำการร่างเป็นแนวทางขึ้นให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการทั้งหมด โดยใน

การร่างนี้ต้องใช้ความรู้ที่ได้จากการศึกษาข้อมูลภายในของธนาคารออมสิน ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้แล้ว (ข้อมูลทุติยภูมิ) ตลอดจนคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาประจำกองกัน เพื่อให้มีความรัดกุม ต่อเนื่องเป็นเหตุเป็นผลกัน และเข้าใจง่ายที่สุด หลักจากนั้นผู้เขียนได้นำร่างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์นี้ไปทำการ pretest จากประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ตัวอย่าง และจากประชาชนในเขตจังหวัดราชบุรีจำนวน 10 ตัวอย่าง โดยได้นำเอาข้อผิดพลาดมาทำการแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ให้มากที่สุด

นอกเหนือจากการสัมมตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ และธนาคารออมสินแล้ว ใน การสัมภาษณ์ยังพิจารณาศึกษาแยกกลุ่มบุคคลที่มีอาชีพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันออกไป ในกรณีอาชีพได้ศึกษาแยกอาชีพออกเป็น 4 ประเภท และผลที่ได้จากการกลุ่มตัวอย่างที่ไปทำการสำรวจแยกจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพได้ดังนี้

อาชีพ	กม.	ราชบุรี	รวม
1. ข้าราชการ	46	75	121
2. รับจ้าง	64	42	106
3. ดำเนินธุรกิจส่วนตัว	54	37	91
4. นักเรียน, นักศึกษา	36	46	82
รวม	200	200	400

และแต่ละอาชีพยังแยกศึกษาถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันตั้งแต่ ผู้ที่ไม่มีการศึกษาจนถึงผู้ที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี และจากผู้ที่ไม่มีรายได้จนถึงมีรายได้สูงเกินกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ส่วนอายุของกลุ่มตัวอย่างนี้จะสัมภาษณ์ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป

ลักษณะของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ยึดทฤษฎีอุปสงค์ของสินค้า คือการกำหนดตัวแปรที่คาดว่าจะมีอิทธิพลในการกำหนดความต้องการในการใช้บริการ นอกจากนี้คำถามยังเกี่ยวกับรสนิยมของประชาชนในการนำไปใช้บริการของธนาคาร

สำหรับการรายงานผลการศึกษา โดยแยกรายงานผลเป็นจังหวัด และแยกพิจารณาตามประเภทของอาชีพ ระดับรายได้ อายุ และการศึกษา ส่วนการรายงานผลการสำรวจในรูปของน้ำหนักความสำคัญ การคำนวณจะหาค่าเฉลี่ยของน้ำหนัก คือ

$$x = \frac{\sum_{i=0}^5 y_i n_i}{N}$$

โดยที่  $x$  = ค่าเฉลี่ยน้ำหนักความสำคัญที่รายงานในตาราง

$y$  = ค่าน้ำหนักความสำคัญช่วงอยู่ระหว่าง 0 - 5

$n$  = จำนวนตัวอย่างที่ให้น้ำหนักแต่ละระดับ

$N$  = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

ในการพิจารณาผลการให้น้ำหนักความสำคัญ การรายงานผลจะอยู่ในรูปของ  
ร้อยละที่ได้จากการคำนวณตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์

### ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา

เนื่องจากเวลาที่ทำการศึกษาค่อนข้างสั้น และงบประมาณในการศึกษามีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ผู้ศึกษาไม่สามารถศึกษาได้อย่างทั่วถึง ฉะนั้นจึงเลือกศึกษาเฉพาะทัศนคติของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เทียบกับทัศนคติของประชาชนในเขตจังหวัดราชบุรี

ส่วนเหตุผลในการเลือกจังหวัดราชบุรี เป็นจังหวัดตัวอย่างในการออกสัมภาษณ์ ประชาชนเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการธนาคารออมสินเทียบกับ กรุงเทพมหานครนั้นเนื่องจาก ธนาคารออมสินได้แบ่งสำนักงานสาขาออกเป็น 12 ภาค โดยที่กรุงเทพมหานครเป็นภาคที่ 1 ภาคที่ 2 คือ จังหวัดรอบนอกกรุงเทพมหานคร ภาคที่ 3 คือ ราชบุรี หากเลือกภาคที่ 2 ใน การสัมภาษณ์ทัศนคติของประชาชนฟลัวร์ ผลของการรายงานคาดว่าจะมีความแตกต่างของ ทัศนคติที่ไม่ค่อยแตกต่างกันนัก และเหตุผลที่สำคัญในการเลือกจังหวัดราชบุรี ก็คือ เป็นสาขา ที่มีปริมาณงานโดยเฉลี่ยใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานคร ( เฉลี่ยตามสัดส่วนของพื้นที่ ) อีกทั้ง ปริมาณความเคลื่อนไหวของผู้เข้ามาติดต่อใกล้เคียงกับประเทศไทยของธุรกิจค่อนข้างครบวงจร

### สมมติฐานในการศึกษาด้านค่าว่า

1. ผู้มีรายได้น้อยมักนิยมใช้บริการของธนาคารออมสินมากกว่าผู้มีรายได้สูงเนื่องจาก จุดประสงค์ของผู้มีรายได้น้อย ใน การใช้บริการของธนาคารออมสินก็เพื่อเก็บออมเท่านั้น และ ในการเข้าบัญชีแต่ละครั้งของธนาคารออมสินนั้น เข้าได้ในปริมาณเงินที่ต่ำมากคือตั้งแต่ 1 บาท ขึ้นไป ( พากเพื่อเรียก ) แต่สำหรับผู้มีรายได้สูงนั้น มักต้องการสถาบันการเงินที่มีระบบฝากถอน เงินด่วน ( ATM ) ที่ทันสมัยและรวดเร็ว เพื่อให้เกิดสภาพคล่องในการใช้จ่ายและประหยัดเวลา

2. ส่วนใหญ่ผู้ที่ใช้บริการทางการเงินกับธนาคารออมสินมักมองในด้านของความเสี่ยง เป็นสิ่งสำคัญ คือถึงแม่ธนาคารออมสินจะให้ผลตอบแทนจากการลงทุนที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น ๆ แต่ ธนาคารออมสินมีรัฐบาลเป็นประกัน จึงมีความมั่นคงกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ แม่สถาบันการเงิน อื่น ๆ จะให้ผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูงกว่า ความเสี่ยงย่อมสูงกว่าตามไปด้วย

3. ประชาชนในต่างจังหวัดนิยมใช้บริการของธนาคารออมสิน มากกว่าประชาชนใน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากบริการของธนาคารออมสินเข้าถึงประชาชนในต่างจังหวัดมากกว่า ประชาชนในกรุงเทพมหานคร เช่น การบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ การบริการรถเคลื่อนที่

และเรือเคลื่อนที่ ทำให้ประชาชนในต่างจังหวัดไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาธนารา  
เท่ากับเป็นการลด ต้นทุนทางธุกรรม (TRANSACTION COST) ลง



## บทที่ 2

### ประวัติและวิัฒนาการการก่อตั้งธนาคารออมสิน

บทนี้จะเป็นรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงให้ธนาคารออมสินมีการบริการที่ดีขึ้นเพื่อให้ลูกค้า และตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้นตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเป็นคลังออมสิน จนกระทั่งถึงปัจจุบันมา เป็นธนาคารออมสินว่ามีการก่อตั้งและพัฒนาอย่างไร

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเท่งแรกของรัฐบาล โดยได้รับพระราชทานกำเนิดขึ้นด้วยพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาวชิราุธพรมกุญแจล้ำเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 โดยได้รับพระราชทานทุนเป็นเงินประเดิมจำนวน 100,000.00 บาท ในขั้นแรกมีฐานะเป็นคลังออมสินได้ทรงตราพระบัญชีคลังออมสินพุทธศักราช 2456 ขึ้น มีความว่า

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาวชิราุธพรมกุญแจล้ำเจ้าอยู่หัว ทรงพระราชนิรภัยการรักษาทรัพย์สมบัติ ซึ่งพระราชนิรภัยได้อุดหนุนประกอบการทำค้าขาย มีกำไรออมไว้เป็นทุนนอนได้แล้ว แต่การรักษาให้บาราคจากอันตรายยังเป็นการลำบาก เพราะไร่ที่ฝากผังอันมั่นคงส่วนการที่ประชาชนออมไว้ เพื่อประโยชน์การยืดยาวข้างหน้า ไม่จับจ่ายเพื่อความเพลินใจซึ่งขณะนั้นเป็นลิ่งควรอุดหนุนอย่างยิ่ง ทรงพระราชนิรภัยการตั้งคลังออมสิน เพื่อประโยชน์การรับรักษาเงิน ที่ประชาชนจะนำมาฝากเป็นรายย่อย และรับภาระจัดให้เงินนั้นเกิดผลแก่ผู้ฝากตามสมควร... (1)

ในระยะเริ่มแรกที่ดำเนินการเนื่องมาจาก เป็นพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จ ลงนามโดยเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นด้วยในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 ให้มีสถาบันที่เก็บรักษาทรัพย์ลินเงินทองของประชาชน ที่สามารถให้ปลดภัยจากใจผู้ร้าย (2)

นับตั้งแต่กิจการออมสินได้เริ่มขึ้นในประเทศไทย ในรูปของคลังออมสิน เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 โดยพระราชบัญชีคลังออมสินพุทธศักราช 2456 เป็นต้นมาได้แบ่งระยะในการวิัฒนาการของธนาคารออมสินจนถึงปัจจุบันออกเป็น 3 ระยะ คือ

(1) ออมสินสาร "พระบัญชีคลังออมสิน" ปีที่ 23 ฉบับที่ 4 (เมษายน 16),  
(กรุงเทพ : โรงพิมพ์ธนาคารออมสิน) หน้า 1

(2) เอกสารสิ่งพิมพ์ของธนาคารออมสิน (ประวัติความเป็นมาและวิัฒนาการของธนาคารออมสิน) โดยโครงการประชาสัมพันธ์ก่อนเปิดสาขาของวิชาการ

1. เมื่อแรกตั้งคลังออมสิน สังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ (พ.ศ. 2456 -2472)
2. เมื่อคลังออมสินสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข (พ.ศ. 2472 - 2490)
3. เมื่อเป็นธนาคารออมสิน (พ.ศ. 2490 - ปัจจุบัน)

### ระยะที่ 1 เมื่อแรกตั้งคลังออมสิน

การดำเนินกิจการคลังออมสินในยุคนี้กำเนิดขึ้นในประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2456 โดยได้รับพระราชทานเงินคงคลังจำนวน 100,000 บาท จากพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช พระมหกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เพื่อเป็นทุนผลประโยชน์ สำหรับใช้จ่ายดอกเบี้ยให้แก่ผู้นำเงินมาฝาก สำนักงานคลังออมสินแห่งแรกได้เปิดตั้งตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป ภายใต้ชื่อ "แผนคลังออมสิน" ภายใต้การบังคับบัญชาของอธิบดีกรมพระคลัง (๓) ใน การดำเนินกิจการ ได้ยึดถือพระราชบัญญัติคลังออมสิน ฉบับที่ 1 เมษาฯ พ.ศ. 2456 กฎข้อบังคับคลังออมสิน ฉบับที่ 1 และ 2 พ.ศ.2456 และ 2466 โดยพระบาทสมเด็จพระมหกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เป็นผู้กำหนดนโยบาย ให้เสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ( พระเจ้าพี่ยาเธอกรมพระจันทบุรีนฤารักษ์ ) เป็นผู้นำ ไปปฏิบัติ และเสนาบดีจะเป็นผู้กำหนดนโยบายในระดับหน่วยงานให้ชั้นราชการกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ได้แก่ ชั้นราชการพระคลังมหาสมบัติ และชั้นราชการคลังจังหวัดนำ ไปปฏิบัติ ดังสรุปไว้ในภาพที่ 1 (๔)

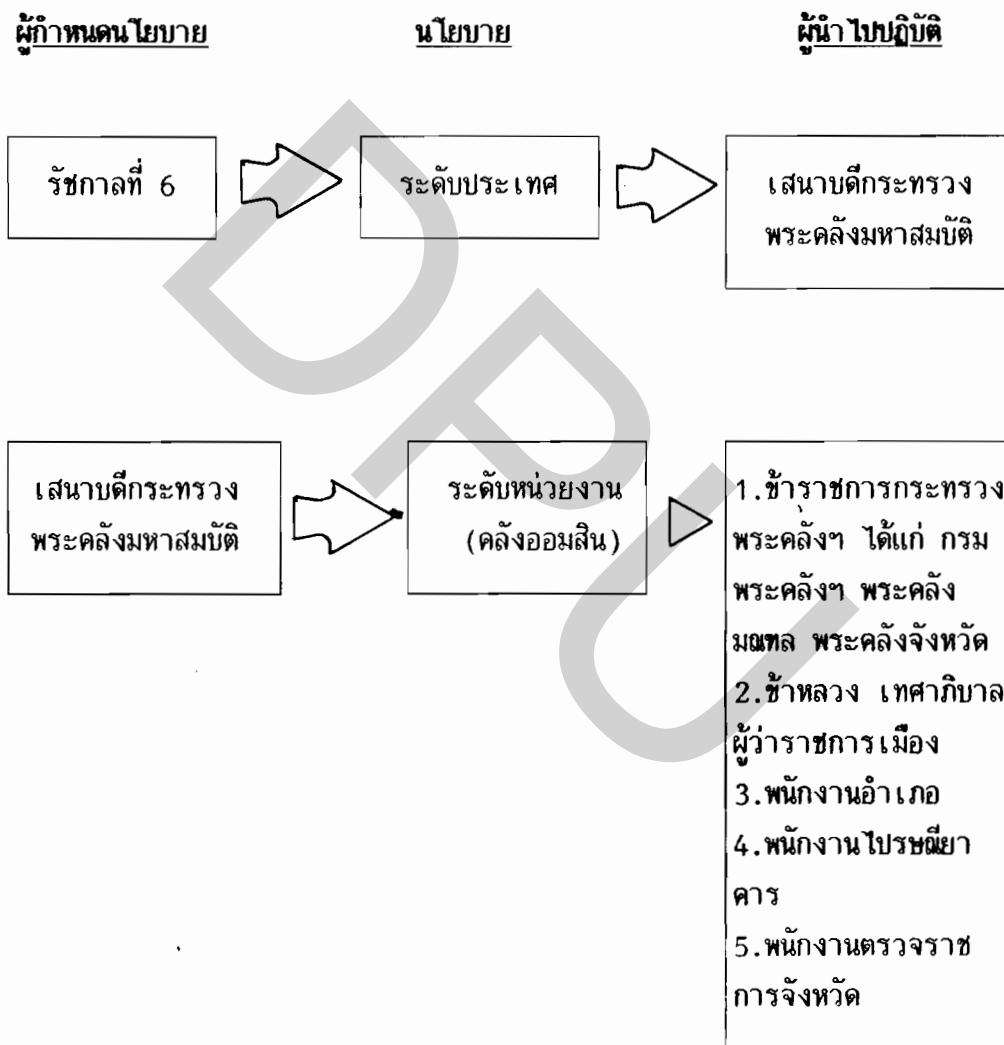
การนำนโยบายไปปฏิบัตินั้น เสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ได้ดำเนินการตรวจสอบคัดเลือกตัวอย่างคลังออมสินแบบต่าง ๆ จากประเทศไทยในทวีปยุโรป และօอสเตรเลียที่มีความเหมาะสมสมกับประเทศไทย ตลอดจนตราพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ.2456 และกฎข้อบังคับคลังออมสินรวมทั้งกำหนดให้รัฐบาลรับประกันเงินต้น และดอกเบี้ยของผู้ฝากเงินไว้กับคลังออมสิน เนื้อหาของนโยบายมีดังนี้

(๓) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 30 หน้า 19 พ.ศ. 2456

(๔) กมิกันนต์ สมิตานนท์ "นโยบายและเงินออมศึกษากรณี ธนาคารออมสิน" วิทยานิพนธ์ ปริญญาตรีประจำศาสตร์รัฐมนตรีbatch พ.ศ. ๒๕๓๒ ภาควิชาธุรกิจประจำศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา ๒๕๓๒

## ภาพที่ 1

การกำหนดนโยบายของธนาคารออมสิน  
ระหว่าง พ.ศ.2456 – 2471



1. กำหนดให้เปิดสำนักงานสาขาแห่งแรก ที่กรุงพระคลังมหาสมบัติที่ส่วนราชการ เป็นแผนกเรียกว่า "แผนกคลังออมสิน" ในพระบรมราชวัง แต่เมื่อมีประชาชนเป็น จำนวนมากนิยมนำเงินมาฝากอยู่เนื่อง ๆ ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการที่ประชาชนจะนำเงิน มาฝาก ดังนั้นจึงให้เปิดสำนักงานแห่งใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2456 ณ กรมศุลกากร

เพื่ออำนวยให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ชั่วสัมภានทั้ง 2 แห่ง อุบัติการณ์บัญชาของอธิบดีกรมพัฒนาฯ ( พระยาไชยศรีสมบัติ ) กิจการคลังออมสินได้รับความนิยมจากประชาชนมากขึ้นเป็นลำดับ และเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในหัวเมืองได้ฝากเงินกับคลังออมสินบ้าง จึงมีนโยบายให้เปิดคลังออมสิน ณ พระคลังทุกตำบล โดยได้มีการกำหนดเกณฑ์ในการขอเปิดสำนักงานสาขาฯ ได้ดังนี้คือจะต้องเปิดสำนักงานสาขาคลังออมสิน ณ แหล่งที่มีการค้าขายมาก และมีการคมนาคมสะดวก

2. กำหนดให้ประกอบธุรกิจเงินฝาก 3 ประเภท คือ เงินฝากประเภทเดียว เงินฝากประจำ 6 เดือน และการจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลซึ่งในสมัยนั้นเรียกว่า "ใบกู้รัฐบาลสยาม" เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนซื้อใบกู้เงินของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าผลลัพธ์เกิดจากใบกู้ของรัฐบาลนั้นตอบอยู่ในมือของราชภูมิทำให้รู้สึกเหมือนว่าตนเองเป็นเจ้าหนี้รัฐบาลอันเป็นการปลูกผังให้ราชภูมิความรู้สึกจริงรักภักดีต่อชาติบ้านเมืองยิ่งขึ้น ทางรัฐบาลก็ถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนจากเงินกู้จากต่างประเทศมาเป็นเงินกู้จากราชภูมิภายในประเทศไทยในประเทศของตนแทน<sup>(5)</sup>

3. ให้มีการส่งเสริมการออมทรัพย์แก่ประชาชนทุกชั้น ทุกอาชีพ โดยการสนับสนุนให้เด็กนักเรียนออมทรัพย์กับคลังออมสิน และอัญญาตให้ผู้ปกครองฝากเงินเพื่อเป็นประโยชน์แก่เด็กนอกเหนือไป รัชกาลที่ 6 ทรงให้การสนับสนุน ดังที่ปรากฏในประกาศเพิ่มเติมข้อบังคับลักษณะปกครองลูกเสือ พ.ศ. 2461 ซึ่งมีใจความตอนหนึ่งว่า ลูกเสือที่จะนับว่าเป็นลูกเสือเอกสารจากจะมีความรู้สึกไม่ได้เช่นกันเสือเลือกแล้ว ยังต้องแสดงว่าเป็นผู้รู้จักการอุดออมทรัพย์เก็บไว้ในคลังออมสิน คงหนึ่งไม่น้อยกว่า 5 บาท

4. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทุกชั้นทุกวัย เช้าใจคุณประโยชน์ของคลังออมสินโดยการพิมพ์หนังสือ "เรื่องออมสิน" จำนวน 10,000 เล่มเผยแพร่แก่บุคคลทั่วไปในวันถวายพระบรรณรูปสมเด็จพระบรมราชชนนี ( รัชกาลที่ 5 ) เมื่อวันที่ 23 ตุลาคม 2456

ระหว่าง พ.ศ. 2456 – 2471 คลังออมสินมีสาขาเปิดดำเนินการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั้งหมด 117 แห่ง ในช่วงนี้เป็นช่วงคลังออมสินดำเนินการให้ความรู้ทางด้านการออมแก่ประชาชน และให้เข้าใจถึงคุณประโยชน์ของคลังออมสินเป็นหลักดังปรากฏในยอดเงินฝากคงเหลือ ณ ล้านปี 2471 เท่ากับ 2,641,415 บาท<sup>(6)</sup>

## ระยะที่ 2 เมื่อคลังออมสินสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข

การดำเนินกิจการคลังออมสินในช่วงนี้ ทรงกับรัชกาล พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

(5) ออมสินสาร " ประวัติและวิวัฒนาการ 2456 – 2506 อนุสรณ์ 50 ปี " , ปีที่ 13 ฉบับที่ 4 เมษายน 2506 , ( พระบรมราชโองการ : โรงพิมพ์รุ่งเรืองรัตน์ ) หน้า 27

(6) สุพรัตี กรรมสูตร " คลังออมสินกับเศรษฐกิจไทย พ.ศ. 2456-2489 " ( วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาประวัติศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2525 ), หน้า 8

เจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ซึ่งทรงเห็นกิจการของคลังออมสินแล้วทรงสั่งพระราชนัดย์ที่กิจการ ของคลังออมสินไม่เจริญก้าวหน้า และได้ทรงหาวิธีการที่จะทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป โดยได้มอบหมายให้ นายพลเอกพระวรวงค์เรือ กรมพระกำแพงเพชรอัครไยธินเข้ามารับผิดชอบ โดยการ โอนงานคลังออมสินจากกรมพระยาพะรະคลังมหาสมบัติมาสังกัดกรมไปรษณีย์ไตรเลข์ กับ กระทรงพາณิชย์ และคุณนาค มีพลเอกพระบรมวงศ์เรือ กรมพระกำแพงเพชรอัครไยธิน ดำรง ตำแหน่ง เสนานบดีประจำกระทรวง ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติคลังออมสินฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2476 และกฎข้อบังคับคลังออมสินฉบับที่ 3 พ.ศ. 2472 พระราชบัญญัติคลังออมสิน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2476 (๗) เมื่อไปสังกัดกรมไปรษณีย์ไตรเลข์ได้เปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2472 เป็นต้นมา

การดำเนินนโยบายนี้ พระบาทสมเด็จพระปภกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงเป็นผู้ กำหนดนโยบายสืบท่อรัชกาลที่ 6 โดยมีเสนานบดี กระทรงพາณิชย์และคุณนาค (นายพลเอก พระวรวงค์เรือ กรมพระกำแพงเพชรอัครไยธิน นำไปปฏิบัติในส่วนลำดับหน่วยงานนั้นเสนานบดีฯ จะเป็นผู้กำหนดนโยบายให้ข้าราชการกรมไปรษณีย์ไตรเลข์นำไปปฏิบัติ ดังได้สรุปไว้ตามภาพที่ 2

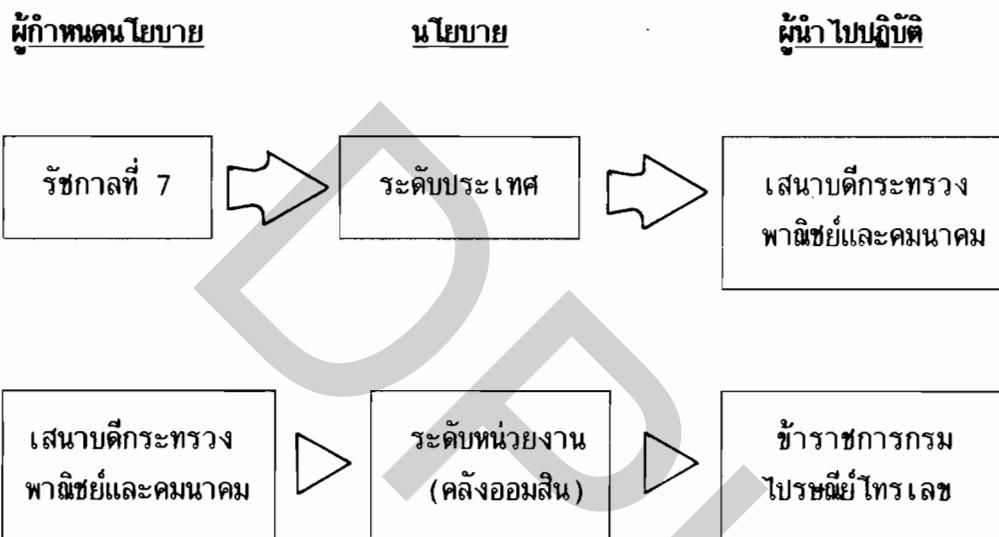
การนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้ปรับปรุงกิจการคลังออมสิน โดยจัดตั้งคณะกรรมการ พิจารณาพระราชบัญญัติและกฎข้อบังคับคลังออมสิน พ.ศ. 2456 มีการส่งข้าราชการกระทรวง พาณิชย์ และ คุณนาคไปดูงานคลังออมสิน และธนาคาร ณ ประเทศอสเตรเลีย และล่าสุดไป ศึกษาวิธีการปฏิบัติงานคลังออมสิน ณ กรมพระคลังมหาสมบัติ อีกทั้งมีการเปิดรับสมัคร เสมียนฝึกหัดเพื่อส่งไปเรียนงานคลังออมสิน ณ คลังจังหวัด เพื่อปฏิบัติงานคลังออมสิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ไตรเลข์แต่ละจังหวัด และยังเริ่มให้มีการประชาสัมพันธ์กิจการคลังออมสิน ให้ ประชาชนรู้จักอย่างทั่วถึงโดย จัดพิมพ์หนังสือโฆษณาเรื่อง "คลังออมสิน" ซึ่งมีเนื้อหาสาระเพื่อ ให้จุ่งใจให้ประชาชนรู้จักการประยุคทรัพย์และฝากเงินกับคลังออมสินเจกจ่ายให้ประชาชนทั่วทั้ง ประเทศไทย และกำหนดให้ข้าราชการกรมไปรษณีย์ไตรเลข์ ทำหน้าที่เป็นพนักงานคลังออมสินแทน ข้าราชการกรมพระคลังมหาสมบัติ

เนื้อหาของนโยบายนั้น คือ ให้มีการขยายสาขา ส่วนด้านธุรกิจเงินฝากให้มีการขยาย เงินฝากเพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมการออมทรัพย์โดยนิติบุคคล เช่น วัด สมาคม สโมสรฯ เเงิน กับคลังออมสินตลอดจนได้มีการจัดพนักงานไปรับฝากเงินตามโรงเรียน และฝึกหัดให้เยาวชนรู้จัก วิธีเก็บออมทรัพย์ด้วย

(๗) ราชกิจจานุเบกษา แผนกกฎหมาย 46 หน้า 164

## ภาพที่ 2

การกำหนดนโยบายของธนาคารออมสิน  
ระหว่าง พ.ศ.2471 – มิ.ย.2475



ครั้นถึงวันที่ 24 มิ.ย. พ.ศ. 2475 มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากราชบุนเดส์เป็นรัฐบาลใหม่ ทำให้ความสำคัญกับการคลังของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ใช้ในการประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจตลอดมา จึงได้มีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนในการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานให้คล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยยกฐานะแผนคลังออมสินขึ้นเป็นกองคลังออมสิน และผู้ที่ทำการกำหนดนโยบายให้คลังออมสินถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานตั้งแต่ พ.ศ.2475 – 2489 คือ รัฐมนตรี ซึ่งเป็นผู้กำหนดที่ควบคุม และกำกับดูแลคลังออมสิน โดยให้ข้าราชการกรมไปรษณีย์โทรเลขนำใบปฏิบัติ โดยได้แสดงความล้มเหลวระหว่างที่มาของนโยบายและการดำเนินนโยบายในปฏิบัติ ไว้ในภาพที่ 3

ในครั้นนี้ได้มีการขยายสาขาเพิ่มมากขึ้น และยังได้มีการจัดตั้งสำนักงานใหญ่คลังออมสินของรัฐบาลเป็นครั้งแรกซึ่งตั้งอยู่ ณ เชิงสะพานพระพุทธยอดฟ้า ๑ ฝั่งพระนคร เปิดทำการติดต่อกับประชาชนในวันที่ 1 ต.ค.2477 และนับตั้งแต่ได้ปรับปรุงวิธีการในด้านการบริการแก่ประชาชนเพื่อให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการฝากถอนเงินเพิ่มมากขึ้นแล้วทำให้กิจการคลังออมสินเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น โดยเฉพาะทางด้านธุรกิจเงินฝากได้มีการเพิ่มธุรกิจการรับเงิน

## ฝากอีก 5 ประเท wahng พ.ศ.2482 – 2488 ดือ

- บริการรับฝากเงิน เพื่อการถอนสำหรับเดินทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อธุรกิจ ณ. ท่าทาง ๑
- บริการรับฝากเงินประเภทโอน รับและจ่ายเงินเพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อขายห้องที่อยู่ แล้วส่งเสริมการค้าที่กำลังขยายตัวในขณะนี้
- บริการรับฝากเงินประเภทพันธบัตรออมสิน
- บริการรับฝากเงินประเภทสลากก้อมสิน และสลากก้อมสินพิเศษ
- บริการรับฝากเงินประเภทส่งเคราะห์ชีวิต และครอบครัว

และนอกจากนี้ยังได้มีการขยายวงเงินฝากเพื่อเรียกและฝากประจำ รวมทั้งเกณฑ์การคิดดอกเบี้ยเพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ฝากเงินกับคลังออมสินมากขึ้น รวมทั้งให้สหกรณ์และนิติบุคคลที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการค้า ฝากเงินกับคลังออมสินและ จอมพล ป.พิบูลสงคราม ซึ่งดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีของไทยในขณะนี้ ยังได้มีนโยบายให้ข้าราชการประจำได้ทำการออมมาตราการให้ข้าราชการในส่วนกลางที่มีเงินเดือนตั้งแต่ 300 บาทขึ้นไป เปิดบัญชีเงินฝากกับคลังออมสิน และยังได้มีการส่งเสริมการรับฝากเงินตามโรงเรียน รับฝากเงินประเภท "คลังออมสินสำหรับบ้าน" (Home Savings Bank) โดยการจำหน่ายกระป๋องออมสินให้เยาวชนไว้สำหรับใส่สตางค์ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการคลังออมสินโดยให้ฝาก - ถอน เงินต่างสำนักงานได้ เพื่อสนับสนุนนโยบายการระดมเงินออม อีกทั้งคลังออมสินยังได้ทำการประชาสัมพันธ์ด้วยการแจกหนังสือเกี่ยวกับกิจกรรมคลังออมสินโดยมีภาพประกอบ และโฆษณาทางวิทยุอีกด้วย จำนวนเงินฝากทั้งสิ้น พ.ศ. 2489 มีจำนวนคงเหลือ 218,428,029.67 บาท <sup>(๘)</sup>

จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการปรับปรุงให้เกิดความพร้อมทั้งทางด้านการให้บริการ และประสิทธิภาพของบุคลากรเพิ่มขึ้น ทำให้ประชาชนยอมใช้บริการมากขึ้นดังเห็นได้จากยอดเงินฝากคงเหลือนั้นเพิ่มขึ้นสูงมาก ดังนั้นในยุคนี้จึงเป็นยุคที่เรียกว่าเป็นยุคที่คลังออมสินเจริญมาก ซึ่งสมควรที่จะเรียกว่า " ยุคแห่งความเจริญก้าวหน้าของคลังออมสินแห่งประเทศไทย "

## ระยะที่ 3 เมื่อเป็นธนาคารออมสิน

ภายหลังจากที่ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครอง จากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบบทุนประชาธิรัฐ ได้มีพระมหาชัตติยาที่เป็นประมุขอยู่ภายใต้รัฐธรรมนูญและความคิดเกี่ยวกับการประกอบการโดยรัฐ เข้ามามีอิทธิพลต่อการบริหารงานของรัฐบาลมากขึ้น

<sup>(๘)</sup> รายงาน อั้นคง "ประวัติและวิถีทางการเพื่อการออมสินของประเทศไทย" ออมสินสารฉบับพิเศษ การออมสินครบ 60 ปี ปีที่ 23 เม.ย.2519 หน้า 71

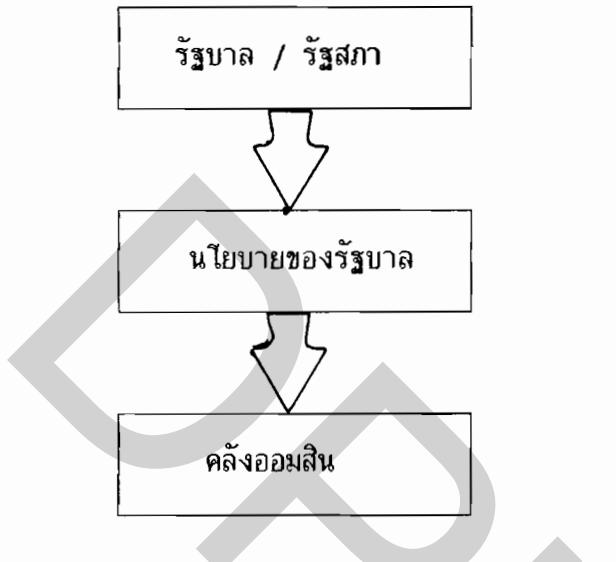
โดยเฉพาะรัฐบาลชุดจอมพล ป. พิบูลสงคราม นั้นถือเอาเหตุผลในการพัฒนาเศรษฐกิจ และความเป็นชาตินิยมเข้ามาคำนึงธุรกิจอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้เพื่อไฝ่ให้เสียเบรรี่บททางด้านการค้ากับต่างประเทศในช่วงระยะนี้เองรัฐบาลได้พยายามผลักดัน " คลังออมสิน " ให้เป็นองค์กรวิสาหกิจของรัฐ เพื่อให้คลังออมสินทำหน้าที่เป็นเครื่องมือทางการคลังของรัฐบาลโดยแท้จริง แต่เนื่องจากได้มีการถ่ายเทอำนาจการเมืองหลายครั้ง ทำให้มีการเปลี่ยนรัฐบาลในระยะเวลาสั้น ๆ แต่ความคิดในเรื่องที่เกี่ยวกับคลังออมสินนั้นก็ยังสืบทอดต่อ ๆ กันมา ดังนี้คือ เมื่อส่งครามໄลกครั้งที่ 2 ยุติลง และบ้านเมืองเข้าสู่ภาวะปกติแล้ว นายดวง อภัยวงศ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมได้พิจารณาเห็นว่า กิจการคลังออมสินได้เจริญก้าวหน้า และเป็นที่นิยมของประชาชนอย่างกว้างขวาง และรวดเร็วแต่การบริการรับฝากและถอนเงินยังไม่สะดวกและคล่องตัวเท่าที่ควร เนื่องจากยังอยู่ในขอบเขตจำกัด อีกทั้งยังเห็นว่าถึงเวลาแล้วที่กองคลังออมสินจะได้แยกออกจากกรมไปราชมีไทยเลขมาเป็นองค์กรคำนึงธุรกิจโดยอิสระ เพราหากยังเป็นกองของอยู่กับกรมไปราชมีไทยเลขต่อไปแล้ว ก็จะเป็นการยากที่จะทำการขยายกิจการให้เจริญก้าวหน้าออกໄบได้ ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการร่างพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้นใหม่ โดยยกฐานะให้เป็นองค์กรของรัฐด้านการโดยอิสระ ครั้นเมื่อถึงรัฐบาลชุด นายปรีดี พนมยงค์ เป็นนายกรัฐมนตรี เห็นว่ากิจการของคลังออมสินเป็นกิจการที่ควรคำนึงการบริการบุรุงให้เป็นไปในลักษณะ " ธนาคารออมสิน " ตามแบบอย่างของต่างประเทศ ดังนั้นในระยะแรกจึงได้เปลี่ยนชื่อพระราชบัญญัติคลังออมสินมาเป็น " พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน " แต่ยังมิทันได้ประกาศใช้ในรัฐบาลชุดนี้ ก็มีการเปลี่ยนรัฐบาลมาเป็น รัฐบาลหลวงธำรงนาวาสวัสดิ์เป็นนายกรัฐมนตรีใน พ.ศ. 2489 จึงได้ประกาศใช้เรียกว่า " พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 " โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน ธนาคารออมสินดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 บริหารงานโดยคณะกรรมการธนาคารออมสินแต่อยู่ในความควบคุม และกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ซึ่งทรงกับรัฐบาลพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชรัชกาลที่ 9 ซึ่งพระองค์ได้ทรงเห็นว่าธนาคารออมสินเป็นที่นิยมของประชาชนเป็นอย่างมาก การดำเนินงานของธนาคารออมสินดำเนินตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้กิจการออมสินทำหน้าที่เป็นสถาบันการเงิน เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ และประกอบธุรกิจด้านการธนาคารควบคู่กันไป โดยขึ้นตรงต่อกระทรวงการคลัง มีฐานะเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจ ดังแสดงในภาพที่ 3 ปัจจุบันมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ถนนพหลโยธิน สหพานดุริย์ กรุงเทพมหานครตั้งแต่วันที่ 1 เม.ย. 2509 เป็นต้นมา

### วัตถุประสงค์ของธนาคารออมสิน

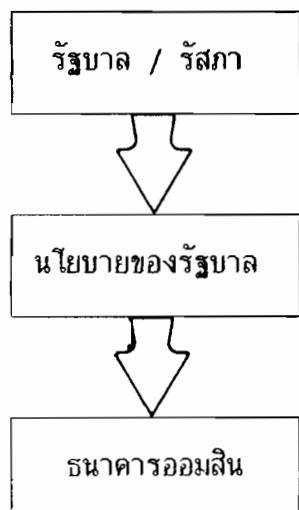
วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ตามพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 และ

### ภาคที่ 3

การกำหนดนโยบายของธนาคารออมสิน  
ระหว่าง พ.ศ.2475 – 2489



การกำหนดนโยบายของธนาคารออมสิน  
ระหว่าง พ.ศ.2490 – ปัจจุบัน



พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 กำหนดให้มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการรับบริการเงินที่ประชาชนนำมาฝาก และรับภาระจัดให้เงินฝากนั้นเกิดผลแก่ผู้ฝากตามสมควร และเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน ซึ่งรวมทั้ง

1. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักประยัคต์ และมีการออมทรัพย์กับธนาคารออมสินมากขึ้น

2. เพื่อให้บริการรับฝากเงินโดยทั่วไปและให้ประชาชนมีที่เก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัย มั่นคงอย่างทั่วถึง โดยมีประโยชน์ตอบแทนอันจะเป็นการคงไว้ซึ่งความเชื่อถือของสังคมในฐานะที่เป็นธนาคารของรัฐ

3. เพื่อระดมเงินมาให้รัฐบาลใช้ในการพัฒนาประเทศ

4. เพื่ออำนวยความสะดวกและความสะดวกและให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน นิติบุคคล และหน่วยงานของรัฐอันจะเป็นการชูงใจให้นำเงินฝากไว้กับธนาคารออมสิน

5. เพื่อนำเงินมาลงทุนผลประโยชน์ให้มีรายได้มากพอที่จะนำมาใช้จ่ายพัฒนาปรับปรุงกิจการ ขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจให้กว้างขวางยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดสวัสดิการให้เหมาะสม ให้เพียงพอแก่พนักงาน

ในช่วงการขยายปรับปรุงกิจกรรมคลังออมสินในสมัยรัชกาลของ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 ทรงตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินพุทธศักราช 2489 จัดตั้ง "ธนาคารออมสิน" ขึ้นเป็นวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สินโดยให้ประกอบธุรกิจดังต่อไปนี้

1. รับฝากเงินออมสิน

2. ออกพันธบัตรออมสิน และสลากออมสิน

3. รับฝากเงินออมสินเพื่อส่งเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

4. ทำการรับจ่ายและโอนเงิน

5. ซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย

6. ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังอนุญาต

7. การออมสินอื่น ๆ ตามที่จะมีพระราชบัญญัติกำหนดไว้

8. กิจการอันเป็นงานธนาคารตามที่จะมีพระราชบัญญัติกำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อประกอบได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

และต่อมาในปี พ.ศ. 2492 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้ออกกฎหมายให้ธนาคารออมสินมีสิทธิในการประกอบกิจการในลักษณะการธนาคารอีกด้านหนึ่ง เพิ่มขึ้นจากงานด้านออมสินทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พ่อค้าประชาชนยิ่งขึ้น ธุรกิจด้านการธนาคารของธนาคารออมสินในระยะเริ่มแรกมี 3 ประเภทคือ รับฝากเงินประจำรายวัน รับฝากเงินประจำ

## รายปีและอุกตัวแลกเงินเพื่อเดินทางภายใต้ประเทศไทย<sup>(๙)</sup>

จากการศึกษาประวัติของธนาคารออมสินตั้งแต่เริ่มดำเนินการมาจนนี้ จะเห็นว่าเมื่อมาเป็นธนาคารออมสินแล้วได้มีการปรับปรุงการประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมาตลอด โดยมีนโยบายของรัฐบาลเป็นแกนสำคัญและให้ธนาคารออมสินเป็นฝ่ายปฏิบัติจนกระทั่งถึงปัจจุบันนี้ธนาคารออมสินอยู่ในฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ขึ้นตรงต่อกำนงค์กลาง การคลังโดยตรง ดำเนินกิจการเพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ได้มีการพัฒนาการด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และให้ทันต่อสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งในด้านการบริการ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ตัวบุคลากรตลอดจนกระทั่งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการ ปัจจุบันธุรกิจการบริการของธนาคารออมสินยกได้เป็นประเภทดังนี้

### บริการต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน

#### ธุรกิจการรับฝาก

##### (1) ฝากเพื่อเรียก

ลักษณะเฉพาะ ฝากได้ตั้งแต่ครั้งละ 1 บาทขึ้นไป ฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ฝากต่างสำนักงานได้ และสามารถโอนย้ายสถานที่รับฝากเงินได้ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากคำนวณดอกเบี้ยเป็นรายวัน ไม่ต้องเสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก

คุณสมบัติผู้ฝาก ผู้ฝากต้องมีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป สามารถฝากเพื่อผู้เยาว์ได้ และเปิดเป็นบัญชีรวมได้ตั้งแต่ 2 คน แต่ไม่เกิน 3 คน

ลักษณะพิเศษ มีทุนการศึกษาสำหรับเด็กที่ฝากในวันพุธสุดที่หรือวันเสาร์

##### (2) ฝากเพื่อเรียกพิเศษ

ลักษณะเฉพาะ ฝากแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท การถอน ถอนได้เดือนละ 1 ครั้ง ๆ ละไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท หากเดือนใดถอนมากกว่า 1 ครั้ง จะคิดค่าธรรมเนียมการถอนครั้งที่ 2 และครั้งต่อไปร้อยละ 1 แต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท ฝากต่างสำนักงานได้และสามารถโอนย้ายสถานที่ฝากเงินได้ สำหรับเงินฝากคงเหลือที่ต่ำกว่า 1,000 บาท ไม่คิดดอกเบี้ย เสียภาษีร้อยละ 15 ของดอกเบี้ยในส่วนที่เกินกว่าร้อยละ 12.00

คุณสมบัติผู้ฝาก ต้องมีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป สามารถฝากเพื่อผู้เยาว์ได้ เปิดเป็นบัญชีรวมได้ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 คน

<sup>(๙)</sup> สุนัน เชี่ยวพาณิชย์ "การกำหนดจำนวนเงินสดสำรองสำหรับสาขาธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร" ( วิทยานิพนธ์ บัณฑิตศึกษา แผนกรัฐมนตรีมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2520 ) หน้า 10

### (3) ฝากประจำ 6 เดือน

ลักษณะเฉพาะ ฝากครั้งละไม่ต่ำกว่า 200 บาท ถอนครั้งละเท่าไรก็ได้แต่ต้องมียอดเงินคงเหลือในบัญชีไม่น้อยกว่า 200 บาท ฝากต่างสำนักงานได้และสามารถโอนย้ายสถานที่รับฝากเงินได้คิดอัตราดอกเบี้ยทบทุก 3 เดือน เสียภาษีร้อยละ 15 ของดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับ

คุณสมบัติผู้ฝาก ผู้ฝากต้องมีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป สามารถฝากเพื่อผู้เยาว์ได้และเปิดบัญชีรวมได้ตั้งแต่ 2 คนแต่ไม่เกิน 3 คน

ลักษณะพิเศษ สามารถนำบัญชีมาค้ำประกันเงินกู้และเบิกเกินบัญชีได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของเงินฝากคงเหลือ โดยคิดดอกเบี้ยสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน อีกร้อยละ 2 ต่อปี ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 1 ปี โดยคิดดอกเบี้ยถึงวันชำระคืน ใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันในชั้นศาลหรือสถานีตำรวจนัด

### (4) ฝากประจำ 12 เดือน

ลักษณะเฉพาะ ฝากครั้งละไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท ถอนครั้งละเท่าไรก็ได้แต่ต้องมียอดเงินคงเหลือในบัญชีไม่น้อยกว่า 1,000 บาท ฝากต่างสำนักงานได้ และสามารถโอนย้ายสถานที่รับฝากเงินได้ เสียภาษีร้อยละ 15 ของดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับยกเว้นภาษีในการณ์เงินฝากประจำไม่เกิน 20,000 บาท

คุณสมบัติของผู้ฝาก ผู้ฝากต้องมีอายุ 7 ปีขึ้นไป สามารถฝากเพื่อผู้เยาว์ได้และเปิดบัญชีรวมได้ตั้งแต่ 2 คน แต่ไม่เกิน 3 คน

ลักษณะพิเศษ สามารถนำบัญชีมาค้ำประกันเงินกู้และเบิกเกินบัญชีได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของวงเงินฝากคงเหลือ โดยคิดดอกเบี้ยสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน อีกร้อยละ 2 ต่อปี ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 1 ปี โดยคิดดอกเบี้ยถึงวันชำระคืน ใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันในชั้นศาลหรือสถานีตำรวจนัด

### (5) ฝากประจำ 24 เดือน

ลักษณะเฉพาะ ฝากครั้งละไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท ถอนครั้งละเท่าไรก็ได้แต่ต้องมียอดเงินคงเหลือในบัญชีไม่น้อยกว่า 1,000 บาท ฝากต่างสำนักงานได้ และสามารถโอนย้ายสถานที่รับฝากเงินได้ เสียภาษีร้อยละ 15 ของเงินฝากที่ได้รับ ยกเว้นภาษีได้กรณีเงินฝากประจำไม่เกิน 200,000 บาท

คุณสมบัติของผู้ฝาก ผู้ฝากต้องมีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป สามารถฝากเพื่อผู้เยาว์ได้และเปิดเป็นบัญชีรวมได้ตั้งแต่ 2 คน แต่ไม่เกิน 3 คน

ลักษณะพิเศษ สามารถนำบัญชีมาค้ำประกันเงินกู้และเบิกเกินบัญชีได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของเงินฝากคงเหลือ โดยคิดดอกเบี้ยสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน อีกร้อยละ 2 ต่อปี ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 1 ปี โดยคิดดอกเบี้ยถึงวันชำระคืน ใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำ

ประกันในชั้นศาลและสถานที่ตรวจได้

#### (6) สลากคอมลินพิเศษ

ลักษณะเฉพาะราคาหน่วยละ 30 บาท สลากฯ มีอายุ 3 ปี มีสิทธิ์กร่างวัล 35 ครั้ง ออกรางวัลทุกวันที่ 20 ของเดือน ตรวจรางวัลได้ที่สาขาหรือหนังสือพิมพ์รายวันและขอรับรางวัล ได้ที่สาขาที่ซื้อ หรือสำนักงานใหญ่ หรือโอนเงินถูกรางวัลเข้าบัญชีเงินฝากเพื่อเรียก ฝากประจำได้ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสลากครบ 3 ปี จ่ายดอกเบี้ยให้หน่วยละ 1 บาท ดอกเบี้ย และรางวัลไม่ต้องเสียภาษี

คุณสมบัติผู้ฝาก ผู้ฝากต้องมีอายุ 7 ปีขึ้นไป สามารถฝากเพื่อผู้เยาว์ได้ และเปิดเป็นบัญชีรวมได้ตั้งแต่ 2 คน แต่ไม่เกิน 3 คน และสามารถโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้อื่นได้

ลักษณะพิเศษ สามารถถูกได้ร้อยละ 86 ของราคลาภ โดยนำสลากไม่ต่ำกว่า 50 หน่วย ค้าประกันและยังมีสิทธิ์ถูกรางวัล หรือใช้ค้าประกันวงเงินเบิกเกินบัญชีรายวัน ระยะเวลาชำรุดไม่เกิน 1 ปี โดยคิดดอกเบี้ยถึงวันชำรุด ใช้เป็นหลักทรัพย์ค้าประกัน ในชั้นศาลหรือสถานที่ตรวจได้

#### (7) สลากคอมลิกุล

ลักษณะเฉพาะราคาหน่วยละ 20 บาท มีอายุ 5 ปี มีสิทธิ์ถูกรางวัล 58 ครั้ง เมื่ออายุครบ 2 เดือน แล้วออกรางวัลทุกเดือน สลากครบอายุสามารถโอนคืนได้ในราคาน้ำหน่วยละ 20 บาท สามารถโอนเปลี่ยนเมืองได้ด้วยการส่งมอบ ไม่มีดอกเบี้ยเงินฝากแต่ผู้ฝากจะได้รับเงินรางวัลในการพิที่สลากถูกรางวัลดังนี้ด้วย

รางวัลที่ 1 มี 1 รางวัล	1,000,000 บาท
รางวัลที่ 2 มี 2 รางวัล ๆ ละ	150,000 บาท
รางวัลที่ 3 มี 50 รางวัล ๆ ละ	15,000 บาท
และรางวัลเลขท้าย 4 ตัว มี 10,000 รางวัล ๆ ละ 250 บาท เงินรางวัลทั้งหมดไม่ต้องเสียภาษี	

คุณสมบัติผู้ฝาก ผู้ฝากเป็น大人ใจดี

#### (8) เคหะลงเคราะห์

ลักษณะเฉพาะ เป็นการฝากเงินเพื่อท่องยู่อาศัย โดยฝากเป็นรายเดือนอย่างสม่ำเสมอ ครั้งละเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 300 บาทขึ้นไป ฝากครบ 1 ปี มีสิทธิ์ขอถูกได้ วงเงินถูกไม่เกิน 500,000 บาท และต้องไม่เกินร้อยละ 65 ของหลักทรัพย์ค้าประกัน ระยะเวลาผ่อนชำระเงินต้น พร้อมดอกเบี้ยไม่เกิน 20 ปี อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก ร้อยละ 2.5 ต่อปี สถานภาพทางภาษีอากรเงินเข้าระดับพร้อม ดอกเบี้ยนำใบหักลดหย่อนภาษีเงินได้ ปีละไม่เกิน 7,000 บาท

คุณสมบัติผู้ฝาก ผู้ฝากต้องมีสัญชาติไทย บรรลุนิติภาวะและอายุถึงวันครบกำหนดผ่อนชำระต้องไม่เกิน 60 ปี

ลักษณะพิเศษ ผู้ฝากสามารถฝากได้มากกว่า 1 บัญชี และขอรับได้ทุกบัญชี

#### (9) ส่งเคาระที่ชีวิตและครอบครัวแบบมีเงินเข้าผล

ลักษณะเฉพาะ เป็นการฝากเงินเพื่อการประกันชีวิตให้ตนเองและครอบครัววางแผนเงินส่งเคาระที่ตั้งแต่ 5,000 - 200,000 บาท ส่งเงินฝากเป็นรายเดือน, 3 เดือน, 6 เดือน หรือ 1 ปี ระยะเวลาคุ้มครอง 5 ปี, 10 ปี, 15 ปี, หรือ 20 ปี เงินส่งฝากนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ปีละไม่เกิน 10,000 บาท

คุณสมบัติผู้ฝาก ฝากได้ตั้งแต่อายุ 25 - 55 ปี สามารถทำนิติกรรมได้ สุภาพอนามัยสมบูรณ์ และมีถื่นที่อยู่แน่นอน

ลักษณะพิเศษ ส่งเงินฝากครบ 3 ปี สามารถขอรับเงินได้ โดยคิดดอกเบี้ยอัตราสูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน อีกร้อยละ 2 ต่อปี

#### (10) ส่งเคาระที่ชีวิตและครอบครัวแบบเพิ่มพูนทรัพย์

ลักษณะเฉพาะ เป็นการฝากเงินเพื่อการประกันชีวิตให้ตนเองและครอบครัววางแผนเงินส่งเคาระที่ตั้งแต่ 5,000 - 500,000 บาท ส่งเงินฝากแบ่งเป็นรายเดือน, 3 เดือน, 6 เดือน หรือ 1 ปี ระยะเวลาคุ้มครอง 10 ปี ส่งเงินฝาก 7 ปี/ระยะเวลาคุ้มครอง 15 ปี ส่งเงินฝาก 11 ปี/ระยะเวลาคุ้มครอง 20 ปี ส่งเงินฝาก 14 ปี เงินส่งฝากสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ ได้ปีละไม่เกิน 10,000 บาท

คุณสมบัติผู้ฝาก ฝากได้ตั้งแต่อายุ 7 - 60 ปี สามารถทำนิติกรรมได้ สุภาพอนามัยสมบูรณ์และมีถื่นที่อยู่แน่นอน

ลักษณะพิเศษ ส่งเงินฝากครบ 2 ปี สามารถขอรับเงินได้ คิดอัตราดอกเบี้ยให้ทันต้น ( เฉพาะบัญชีที่เปิดตั้งแต่ 1 มีนาคม 2534 ) และขอรับความคุ้มครองอุบัติเหตุได้ในวงเงินไม่เกิน 500,000 บาท โดยเพิ่มเงินส่งฝากอีกเพียงเล็กน้อย ส่งฝากครบ 2 ปี สามารถขอเวนคืนกรมธรรม์ เพื่อขอรับเงินสดได้ หรือสามารถขอเปลี่ยนเป็นแบบใช้เงินสำเร็จได้

#### (11) ส่งเคาระที่ชีวิตและการศึกษา

ลักษณะเฉพาะ เป็นการฝากเงินเพื่อการศึกษาของบุตรหลานในอนาคต วงเงินส่งเคาระที่ตั้งแต่ 5,000 - 100,000 บาท ฝากได้ในกำหนดระยะเวลา 5 - 10 ปี ส่งเงินฝากเป็นรายเดือน, 3 เดือน, 6 เดือน หรือ 1 ปี เงินส่งฝากต่ำกว่าวงเงินส่งเคาระที่เมื่อครบกำหนดสัญญา จ่ายเงินส่งเคาระที่เป็นรายปี เป็นเวลา 5 ปี ๆ ละเท่า ๆ กัน

คุณสมบัติผู้ฝาก ผู้ฝากต้องอายุ 20 - 50 ปีบริบูรณ์ สามารถทำนิติกรรมได้สุภาพอนามัยสมบูรณ์ และมีถื่นที่อยู่แน่นอน

ลักษณะพิเศษ ส่งเงินฝากครบ 3 ปี สามารถขอรับได้อีก โดยคิดอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือนอีกร้อยละ 2 ต่อปี ถ้าผู้ฝากถึงแก่กรรมก่อนครบกำหนดสัญญาในกรมธรรม์ ไม่ต้องส่งเงินฝาก

### (12) สงเคระห์ชีวิตและครอบครัวแบบร่วมไทย

**ลักษณะเฉพาะ** เป็นการฝากเงินเพื่อการประกันชีวิตให้ตนเองและครอบครัววางแผนเงินสงเคระห์ตั้งแต่ 5,000 - 500,000 บาท ล่วงฝากเป็นรายเดือน, 3 เดือน, 6 เดือน หรือ 1 ปี ระยะเวลาคุ้มครอง 10 ปี, 15 ปี, หรือ 20 ปี ทุก ๆ 5 ปีที่ล่วงฝาก ลูกค้าจะได้รับคืนเงินสงเคระห์เบี้ยจ่ายร้อยละ 20 และเงินสงเคระห์จะเพิ่มร้อยละ 20 ของวงเงินเอาประกันเมื่อครบกำหนดเวลาเอาประกัน ลูกค้าจะได้รับใบนัสเพิ่มต่างหากอีกเป็นอัตราร้อยละ 40 ของวงเงินเอาประกัน เงินล่วงฝากนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ ปีละไม่เกิน 10,000 บาท

**คุณสมบัติผู้ฝาก** ฝากได้ตั้งแต่อายุ 7 - 60 ปีบริบูรณ์ สามารถทำนิติกรรมได้สุขภาพอนามัยสมบูรณ์ และมีถิ่นที่อยู่แน่นอน

**ลักษณะพิเศษ** ล่วงฝากครบ 2 ปี สามารถขอภัยเงินได้ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยทบทันต่อปี ล่วงฝากครบ 2 ปี สามารถขอเวนคืนกรมธรรม์เพื่อขอรับเงินสดได้ล่วงฝากครบ 2 ปีสามารถขอเปลี่ยนเป็นแบบใช้เงินสำเร็จได้

### (13) สงเคระห์ชีวิตและครอบครัวแบบบำนาญสงเคระห์

**ลักษณะเฉพาะ** เป็นการฝากเงินเพื่อการประกันชีวิตให้ตนเองและครอบครัววางแผนเงินสงเคระห์ตั้งแต่ 5,000 - 500,000 บาท ล่วงฝากเป็นรายเดือน, 3 เดือน, 6 เดือน หรือ 1 ปี ระยะเวลาคุ้มครอง 10 ปี, 15 ปี, 20 ปี, 25 ปีหรือ 30 ปี มี 2 ชนิดคือชนิดไม่มีเงินบันปลายและชนิดมีเงินบันปลาย

- **ชนิดไม่มีเงินบันปลาย** เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากเงิน ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคระห์ตามวงเงินที่เอาประกันและในปีต่อๆ ไปจะจ่ายเงินบำนาญสงเคระห์ในอัตราร้อยละ 10 ของวงเงินสงเคระห์ โดยจะจ่ายให้ตลอดอายุของผู้ฝาก กรณีผู้ฝากเสียชีวิตก่อนที่จะได้รับเงินบำนาญครบ 50 % ของเงินสงเคระห์ ( 5 ขาด ) ธนาคารจะจ่ายให้ครบ 50 % ทันที หรือผู้ฝากจะขอรับเงินบำนาญจนวนเต็มก็ได้ โดยจะได้รับเงินประมาณ 2 เท่า ของเงินสงเคระห์

- **ชนิดมีเงินบันปลาย** ในระหว่างอายุกรมธรรม์ทุก ๆ 5 ปี ธนาคารจะจ่ายเงินบันปลายให้ในอัตราร้อยละ 10 ของจำนวนเงินสงเคระห์ รวมถึงไวน้ำกรมธรรม์ครบกำหนดด้วย ส่วนผลประโยชน์อื่น ๆ จะได้รับเหมือนกรมธรรม์ชนิดไม่มีเงินบันปลาย

ทั้ง 2 ชนิด เงินล่วงฝากนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ ปีละไม่เกิน 10,000 บาท

**คุณสมบัติผู้ฝาก** ฝากได้ตั้งแต่อายุ 7 - 60 ปีบริบูรณ์ สามารถทำนิติกรรมได้สุขภาพอนามัยสมบูรณ์ และมีถิ่นที่อยู่แน่นอน

**ลักษณะพิเศษ** ล่วงฝากครบ 2 ปี สามารถขอเวนคืนกรมธรรม์เพื่อขอรับเงินสดได้ล่วงฝากครบ 2 ปีสามารถขอเปลี่ยนเป็นแบบใช้เงินสำเร็จได้

#### (14) ส่งเคระที่ชีวิตและครอบครัวแบบทุนการศึกษา

ลักษณะเฉพาะ เป็นการฝากเงินเพื่อการศึกษาของบุตรหลานในอนาคต วงเงิน ส่งเคระที่ตั้งแต่ 5,000 - 500,000 บาท ฝากได้ในกำหนดระยะเวลา 10,11,12,13... 20 ปี หากผู้ฝากเลี้ยงชีวิตหรือทุพลภาพโดยสิ้นเชิงก่อนกรรมธรรม์ครบกำหนดไม่ต้องส่งเงินฝากต่อ รอจนกรรมธรรม์ครบกำหนดแล้ว ธนาคารจะจ่ายเงินส่งเคระที่เป็นวงวด ๆ ตามที่ผู้ฝากเลือก หรือในการผู้รับประโยชน์เลี้ยงชีวิตก่อนกรรมธรรม์ครบกำหนดธนาคารจะจ่ายเงินส่งเคระที่ดังนี้

- เลี้ยงชีวิตตั้งแต่ แรกเกิด - 1 ปี จ่าย 25 % ของเงินส่งเคระที่
- เลี้ยงชีวิตตั้งแต่ เกิน 1 ปี - 3 ปี จ่าย 50 % ของเงินส่งเคระที่
- เลี้ยงชีวิตตั้งแต่ เกิน 3 ปี - 5 ปี จ่าย 75 % ของเงินส่งเคระที่
- เลี้ยงชีวิตตั้งแต่ เกิน 5 ปีขึ้นไป จ่าย 100 % ของเงินส่งเคระที่

อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมือนส่งเคระที่ชีวิตและครอบครัวแบบร่วมไทย สถานะทางภาษีอากร เหมือนส่งเคระที่ชีวิตและครอบครัวแบบร่วมไทย

คุณสมบัติผู้ฝาก ผู้ฝากต้องอายุ 20 - 60 ปี ผู้รับผลประโยชน์ตั้งแต่แรกเกิด - 15 ปี และต้องเป็นผู้สืบสายโลพิศโดยตรงของผู้ฝาก (ไม่รวมบุตรบุญธรรม)

ลักษณะพิเศษ ส่งเงินฝากครบ 2 ปี สามารถขอภัยเงินได้ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยทบทัน (เฉพาะบัญชีที่เปิดตั้งแต่ 1 มีนาคม 2535) และขอรับความคุ้มครองอุบัติเหตุได้ในวงเงินไม่เกิน 500,000 บาท โดยเพิ่มงวดเพียงเล็กน้อยส่งฝากครบ 2 ปี สามารถขอเวนคืน กรรมธรรม์เพื่อขอรับเงินสดได้ และสามารถเปลี่ยนเป็นแบบใช้เงินลำเร็วได้

#### (15) ส่งเคระที่กวีคูณ

ลักษณะเฉพาะ เป็นการฝากเพื่อให้ผู้ได้รับผลประโยชน์ หรือผู้รับมารดาได้รับจำนวนเงิน เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเท่าของยอดเงินฝากคงเหลือก่อนที่ผู้ฝากเลี้ยงชีวิต 180 วัน (ภายในวงเงินไม่เกิน 20,000 บาท) ฝากตั้งแต่ครั้งละ 50 บาทขึ้นไป ถอนได้ปีละไม่เกิน 12 ครั้ง ถอนครั้งละ ไม่ต่ำกว่า 1 บาท และต้องมียอดคงเหลือในบัญชีไม่น้อยกว่า 50 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือนหากอีก 2 % ไม่ต้องเสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก

คุณสมบัติผู้ฝาก เป็นผู้บรรลุนิติภาวะและมีอายุไม่ถึง 59 ปี สามารถทำนิติกรรมได้ สุภาพอนามัยสมบูรณ์ และมีถิ่นที่อยู่แน่นอน

ลักษณะพิเศษ ผู้ฝากคนหนึ่งจะฝากเงินได้ไม่เกิน 1 บัญชี และกำหนดเวลาที่จะได้รับเงินส่งเคระที่กวีคูณ สิ้นสุดในวันที่ผู้ฝากมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์

#### (16) กระแสรายวัน

ลักษณะเฉพาะ เปิดบัญชีครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท จะได้รับสมุดเช็คจากธนาคาร เพื่อการสั่งจ่ายเงินจะฝากและถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ และสามารถโอนเงินระหว่างบัญชีกราส รายวันกับบัญชีเพื่อเรียกได้

อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ถ้าใช้เช็คเดือนละไม่เกิน 10 ฉบับ คิดดอกเบี้ยเท่ากับบัญชี

ฝากเพื่อเรียก ถ้าเกิน 10 ฉบับ ไม่คิดดอกเบี้ยให้ ไม่เสียภาษี

คุณสมบัติผู้ฝาก ผู้ฝากต้องอ่านออกเขียนได้ จะเปิดบัญชีสำหรับบุคคลธรรมชาติหรือนิติบุคคลก็ได้และต้องมีผู้รับรองในการเปิดบัญชี

ลักษณะพิเศษ สามารถเบิกเงินเก็บบัญชีได้ โดยใช้บัญชีเงินฝากประจำ หรือสลากร้อมสิ้นมาค้างประจำโดยคิดอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน อีกร้อยละ 2 ต่อปี

### ธุรกิจการให้บริการ

#### (1) ตัวแลกเงินเพื่อการเดินทาง

ลักษณะเฉพาะ มี 5 ชนิดราคาให้เลือกใช้ คือ 100, 500, 1,000, 5,000 และ 10,000 บาท สามารถแลกคืนเป็นเงินสดได้ทุกสาขา และเมื่อเกิดการสูญหายขอรับเงินคืนได้ตั้ง ฯ มีอายุ 12 เดือน ถ้าพ้นกำหนด 12 เดือน ก็สามารถแลกเงินคืนได้ที่สาขาที่ออกตั๋ว ฯ หรือที่สำนักงานใหญ่ ค่าธรรมเนียมคำนวณตามจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 20 สตางค์ อย่างต่ำ 1 บาท สำหรับชนิด 10,000 บาท คิดฉบับละ 15 บาทสำหรับประชาชนทั่วไป

#### (2) ตัวแลกเงินของขวัญ

ลักษณะเฉพาะ มี 6 ชนิดราคาให้เลือกใช้ คือ 50, 100, 200, 300, 500 และ 1,000 บาท สามารถแลกคืนเป็นเงินสดได้ทุกสาขาและเมื่อเกิดการสูญหายขอรับเงินคืนได้ตั้ง ฯ มีอายุ 12 เดือน ถ้าพ้นกำหนด 12 เดือน ก็สามารถแลกเงินคืนได้ที่สาขาที่ออกตั๋ว ฯ หรือที่สำนักงานใหญ่ ค่าธรรมเนียม ฉบับละ 1 บาท สำหรับราคา 1,000 บาท คิดฉบับละ 2 บาท สำหรับประชาชนทั่วไป

#### (3) ตู้นิรภัย

ลักษณะเฉพาะ บริการให้เช่าตู้นิรภัยเพื่อเก็บรักษาทรัพย์สิน หรือเอกสารมีค่าของท่านให้ปลอดภัย มีตู้นิรภัยให้เลือก 6 ขนาดโดยจ่ายค่ามัดจำ 1,000 บาท ค่าธรรมเนียมอัตราค่าตามขนาดของตู้มี 6 ราคา คือ 300, 400, 500, 600, 800 และ 1,300 บาท ต่อปี

คุณสมบัติผู้ใช้บริการผู้ขอเช่าต้องมีบัญชีเงินฝากไว้กับสำนักงานใหญ่ ธนาคารออมสิน ประเภทประจำ 12 เดือน วงเงินไม่ต่ำกว่า 100,000 บาท

#### (4) อร..

ลักษณะเฉพาะ บริการส่งเงินหรือโอนเงินระหว่างบัญชี ระหว่างสำนักงาน และระหว่างจังหวัด โดยเลี่ยงค่าธรรมเนียมบริการเล็กน้อยจำนวนเงินที่โอนสูงมากเท่าไรค่าธรรมเนียมจะลดน้อยลง

ค่าธรรมเนียม	จำนวนเงิน (บาท)	หน่วย
	1 - 50,000	5 บาท
	50,001 - 100,000	4 บาท

100,001 - 150,000	3 บาท
150,001 - 200,000	2 บาท
200,001 ขึ้นไป	1 บาท

คุณสมบัติผู้ใช้บริการ ต้องบรรลุนิติภาวะ สามารถเขียนหนังสือได้ และเปิดบัญชีรวมได้ ตั้งแต่ 2 คน แต่ไม่เกิน 3 คน

### ธุรกิจการให้สินเชื่อ

#### (1) สินเชื่อสวัสดิการข้าราชการ

ลักษณะเฉพาะ เป็นการให้กู้เพื่อใช้จ่ายในการที่จำเป็น วงเงินไม่เกิน 6 เท่าของ เงินเดือน แต่ไม่เกิน 60,000 บาท ใช้บุคคลด้ำประกันระยะเวลาผ่อนชำระโดยการหักเงิน เดือนไม่เกิน 2 ปี

คุณสมบัติผู้กู้ ต้องเป็นข้าราชการ พนักงานองค์กรของรัฐ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

#### (2) สินเชื่อเคหะสงเคราะห์ข้าราชการ

ลักษณะเฉพาะ เป็นการช่วยเหลือข้าราชการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยโดยใช้หลักทรัพย์ด้ำ ประกัน วงเงินกู้ไม่เกินราคางานปลูกสร้าง แต่อยู่ในวงเงินไม่เกิน 500,000 บาทระยะเวลาผ่อนชำระไม่เกิน 20 ปี

คุณสมบัติผู้กู้ ต้องเป็นข้าราชการประจำ หรือพนักงานเทศบาล

#### (3) สินเชื่อเพื่อการติดตั้งปรับปรุง

ลักษณะเฉพาะ ให้กู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการติดตั้งน้ำประปา เฉพาะผู้ที่อยู่อาศัย ในท้องที่ที่ธนาคารกำหนด และมีบุคคลด้ำประกันวงเงินกู้ไม่เกิน 6,000 บาทผ่อนชำระคืนไม่เกิน 18 เดือน

คุณสมบัติผู้กู้ ต้องเป็นผู้บรรลุนิติภาวะสามารถทำนิติกรรมได้ มีรายได้ประจำเดือน และต้องเป็นเจ้าของบ้าน

### สรุป

จากการศึกษาประวัติของธนาคารออมสินที่ผ่านมาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ผู้เขียนพบว่า ธนาคารออมสินได้มีนโยบายในการปรับปรุงทั้งด้านสถานที่ตั้งให้เกิดความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ อย่างการดำเนินงาน และธุรกิจประเภทต่าง ๆ ให้ใกล้เคียงกับความต้องการของประชาชน อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความนิยมในการมาใช้บริการของธนาคารออมสินให้มากยิ่งขึ้น และ ความต้องการของประชาชนในแต่ละยุคแต่ละสมัยย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา และสภาวะทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ ดังนั้นธนาคารออมสินจึงต้องมีการปรับปรุงในทุก ๆ ด้านให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจึงเป็นที่มาที่ทำให้ผู้เขียนได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติ และความต้องการของ

ประชาชนในการใช้บริการของธนาคารออมสิน โดยสร้างแบบจำลองทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพฯ หารายได้เทียบกับ ทัศนคติของประชาชนในเขตต่างจังหวัด โดยเลือกเทียบกับจังหวัดราชบุรี เพื่อหาวิธีที่จะปรับปรุงการบริการของธนาคารออมสินให้ใกล้เคียงกับความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด และจะดำเนินไปเป็นแนวทางให้เกิดสถาบันการเงินอื่น ๆ อีกด้วย

\*\*\* หมายเหตุ ธุรกิจประเภทต่าง ๆ ไม่ได้ระบุอัตราดอกเบี้ยไว้ เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา



### บทที่ 3

#### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เป็นทฤษฎีที่ใช้ศึกษาประกอบลักษณะของคำตามในการสัมภาษณ์ คือทฤษฎีอุปสงค์ของลินค้า คือการกำหนดตัวแปรที่คาดว่าจะมีบทบาทหรืออิทธิพลในการกำหนดความต้องการ การใช้บริการของธนาคารออมสินซึ่งรวมถึงตัวแปรทางเศรษฐกิจ โครงสร้าง และสถาบันออกจากนี้ คำตามยังเกี่ยวพันกับความพึงใจ (PREFERENCE) และ รสนิยม (TASTE)

ลิ่งหนึ่งที่นักเศรษฐศาสตร์ต้องการทราบก็คือ อะไรเป็นตัวที่จะอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และได้ทราบว่าปัจจัยสำคัญ ๆ ที่จะอธิบายการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค คือรายได้ของผู้บริโภค อัตราดอกเบี้ยอื่น ๆ รสนิยมและปัจจัยที่ตามมาก็คือ การเปลี่ยนแปลงนี้จะแน่นอนหรือไม่แน่นอนในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านอัตราดอกเบี้ย และรายได้ ผู้บริโภคจะทำในลิ่งที่พอจะพยายามได้และจะทำในลิ่งที่เหมือน ๆ กันโดยทั่วไปคือจะใช้บริการเพิ่มมากขึ้นถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นและหรือรายได้เพิ่มขึ้น แนวโน้มในการใช้บริการจะเป็นพังชั่นค์ของอัตราดอกเบี้ย และรายได้นักเศรษฐศาสตร์เรียนพังชั่นค์ของปริมาณการใช้บริการ หรืออุปสงค์ในรูปของคณิตศาสตร์ได้ดังนี้

X	=	(r <sub>s</sub> , r <sub>b</sub> , ..., Y, T)
X	=	ปริมาณเงินฝากของธนาคาร
r <sub>s</sub>	=	อัตราดอกเบี้ยของธนาคารออมสิน
r <sub>b</sub>	=	อัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์
Y	=	รายได้ของผู้ใช้บริการ
T	=	สภาพจนของธนาคารในสายตาของผู้ใช้บริการ

สมการนี้คือ ถ้าอัตราดอกเบี้ยและรายได้ถูกกำหนด ก็สามารถรู้ปริมาณเงินฝากของธนาคาร X ได้ และปริมาณเงินฝากของธนาคาร X จะเปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลง อัตราดอกเบี้ยและรายได้ เมื่อเป็นเช่นนี้จะต้องมาทำการพิจารณาปัจจัยแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อ อุปสงค์ของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร อัตราดอกเบี้ยจะมีอิทธิพลต่อการใช้บริการของธนาคารเนื่า เป็นอย่างมาก ถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ผู้ใช้บริการจะใช้บริการเพิ่มมากขึ้น แต่ทั้งนี้ ต้องมีการสมมติให้ปัจจัยตัวอื่นๆ คงที่เมื่ออัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปริมาณเงินฝากขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายตัว

2. อัตราดอกเบี้ยของธนาคารอื่น ๆ อัตราดอกเบี้ยจะเป็นปัจจัยในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ซึ่งผู้ใช้บริการจะเป็นผู้พิจารณาโดยมีพื้นฐานมาจาก การตัดสินใจเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ควรจะได้รับจากกับความเชื่อมั่นในความมั่นคงของสถาบันนั้น ๆ ถ้าสถาบันนั้นมีความมั่นคง ถึงแม้อัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันอื่น ผู้ใช้บริการก็จะตัดสินใจใช้บริการมากกว่าสถาบันที่มีความมั่นคงน้อยกว่า แต่ให้อัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่า

3. รายได้ ซึ่งเป็นปัจจัยอีกตัวหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อปริมาณเงินฝาก โดยที่ไปเมื่อรายได้เพิ่มปริมาณดังนั้นเงินฝากจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยสมมติให้ระดับอัตราดอกเบี้ยคงที่

รายได้ของผู้บริโภค หมายถึง ค่าจ้าง เงินบัณฑิต ดอกเบี้ย รวมทั้งมูลค่าโดยประมาณของสิ่งของที่ไม่ใช้ตัวเงิน เช่น มูลค่าบ้าน พืชผลที่ปลูกไว้บริโภคเป็นต้น สำหรับการคำนวณรายได้มักแตกต่างกันแล้วแต่ที่ทำการศึกษาว่าจะนับอะไรเข้าไว้ในรายได้

4. ภาพจนของธนาคารตามสายตาของผู้ใช้บริการก็มีความสำคัญเช่นกัน เพราะปริมาณเงินฝากยังขึ้นอยู่กับความชอบหรือไม่ชอบสถาบันนั้น ซึ่งในการมองภาพจนที่ดีหรือไม่ดีชอบหรือไม่ชอบนั้น อาจมีผลมาจากการความแตกต่างของ อายุ เพศ สภาพครอบครัว ประเพณี ศาสนา และแม้แต่การศึกษา

อีกฤษฎีหนึ่งที่นำมาเกี่ยวข้องก็คือ ทฤษฎีอัตราประโยชน์ ( Utility Theory ) ซึ่งโดยปกติแล้วทฤษฎีทางการเงินก็จะมีข้อสมมติว่า ผู้ลงทุนก็จะหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Aversion) แต่สำหรับทฤษฎีอัตราประโยชน์นั้นจะแบ่งทัศนคติที่คนมีต่อความเสี่ยงไว้ ดังนี้

1. ชอบความเสี่ยง (Risk Seeker)
2. ไม่มีความเห็น (Indifferent to Risk)
3. ไม่ชอบความเสี่ยง (Risk Averter)

บุคคลที่ชอบความเสี่ยง (Risk Seeker) คือบุคคลที่จะเลือกใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ค่อนข้างเสี่ยงแต่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงเป็นที่พอใจด้วย สำหรับบุคคลที่ไม่ชอบความเสี่ยง (Risk Averter) เขายังเลือกสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงสูงอย่างเช่นธนาคารออมสินซึ่งมีรัฐบาลเป็นประกันเด็นนั้นเองไม่มีความเสี่ยงซึ่งผลตอบแทนก็จะน้อยกว่าไปด้วย แต่ก็มีบุคคลอีกประเภทหนึ่งซึ่งไม่พิจารณาเรื่องของความเสี่ยงการเลือกใช้ และไม่ใช้นั้นขึ้นอยู่ที่ความพอใจของตนเป็นสำคัญ

TRANSACTION COST (ต้นทุนทางธุรกรรม) หมายถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเสียเวลาในการดำเนินการต่าง ๆ และ อื่น ๆ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. กษิณันต์ สมิตานนท์ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับนโยบายระดมเงินออม ศึกษา

การศึกษาการออมสินโดยใช้ช้อมูลจากการสำรวจ (แบบสอบถาม) เกี่ยวกับการออมทรัพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจากประชากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 36 เขต และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีจับฉลาก ได้เขตคุณิตเป็นตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างครัวเรือนในเขตคุณิตจำนวน 220 ตัวอย่าง จากนั้นรายชื่อประชาชนเดือนครัวเรือนโดยสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบด้วยการเลือกทุกครอบครัวที่ 30 เป็นครัวเรือนตัวอย่าง การเลือกบุคคลสำหรับตอบแบบสอบถามใช้สุ่มแบบง่ายจากครัวเรือนละ 1 โดยเลือกสมาชิกครัวเรือนที่มีอายุระหว่าง 18 – 75 ปี เป็นประชาชนตัวอย่าง เพื่อตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามไปและกลับคืนมาเป็นเวลา ประมาณ 15 – 20 วัน แบบสอบถามที่ได้รับคืนเท่ากับ 198 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90 ของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ทั้งหมด การวิเคราะห์เลือกแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์จาก 198 ชุดเหลือ 188 ชุด วิเคราะห์ช้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC PLUS

สำหรับทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษานี้ใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเงินออม คือ ทฤษฎีของการเบี้ย ว่าด้วยความต้องการถือเงินของคนเสื่อม ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิก และทฤษฎีเศรษฐศาสตร์สำนักเคนเนส ช่วยในการค้นหาคำตอบที่แท้จริง ผลของการศึกษาพบว่าการออมของประชาชน ในกรุงเทพมหานครด้วยวิธีฝากเงินไว้กับสถาบันการเงินต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับรายได้ต่อเดือน ของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการออมของสำนักเคนเนสที่กล่าวว่า การออมมีความสัมพันธ์กับรายได้แต่ในการศึกษารั้งนี้ ในส่วนของการประเมินผลเกี่ยวกับมาตรการส่งเสริมการออมทรัพย์ ของประชาชนนั้นพบว่า การดำเนินมาตรการส่งเสริมการออมทรัพย์ของประชาชนนั้นยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากปริมาณการรับฝากเงินตามมาตรการส่งเสริมการออมทรัพย์ไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้คือไม่สามารถส่งเสริมให้ประชาชนฝากเงินในธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่วัยเด็กถึงวัยชรา

**2. ลุนน พิญวัฒน์** ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การกำหนดจำนวนเงินสดสำรองสำหรับสาขาของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ช้อมูลจากสาขาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 31 สาขา ที่เป็นสาขาที่ไม่รวมสาขารายยนต์เคลื่อนที่ในการศึกษานี้ จะทำการพิจารณาเฉพาะกระแสเงินสดที่เกิดขึ้นจากลูกค้าเท่านั้นคือ พิจารณาปริมาณเงินสดรับและเงินสดจ่ายโดยไม่รวมถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธนาคาร และจะใช้ช้อมูลทางการบัญชีธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ และเก็บตัวเลขปริมาณการรับจ่ายเงินสดในอดีตของแต่ละสาขาโดยเก็บเป็นรายเดือนจำนวน 2 ปี คือ ปี 2518 – 2519 แล้วนำตัวเลขที่ได้มาแสดงเป็นรูปกราฟ และใช้การพยากรณ์ปริมาณเงินสดรับและจ่ายในแต่ละเดือนของสาขาแต่ละแห่ง โดยวิธีแยกส่วนประกอบของอนุกรมเวลา ( DECOMPOSITION OF TIME-SERIES ) เพื่อให้เกิดประโยชน์ในระยะยาว การพิจารณาจะแยกสาขาที่มีลักษณะการรับและจ่ายเงินสดแบบเดียวกัน ปริมาณเงินสดใกล้เคียงกันจะรวมไว้เป็นกลุ่ม ๆ โดยแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม และเลือกตัวอย่าง

จากแต่ละกลุ่ม ๆ ละ 2 สาขา แล้วเก็บตัวเลขรับและจ่ายเงินสดในแต่ละวันของสาขาที่เป็นตัวอย่างทั้ง 6 สาขา หากต่างของยอดรับและจ่ายเงินสด นำมาแจกแจงความถี่ โดยใช้ทฤษฎีการแจกแจงความถี่ทางสถิติมาทำการวิเคราะห์ เพื่อกำหนดจำนวนเงินสดสำรองที่สาขาควรเก็บไว้

ความหมายของเงินสดสำรอง ที่ทำการศึกษาให้หมายถึง เงินสดในห้องมั่นคงของธนาคาร (VAULT CASH) ซึ่งจะต้องเก็บไว้จ่ายให้แก่ลูกค้าที่มาก่อนเงินและจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสาขาด้วย เช่นเงินเดือนพนักงาน ค่าพาหนะ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ฯลฯ

ผลของการศึกษาในครั้งนี้พบว่า จากข้อมูลรายวันโดยใช้ ทฤษฎีการแจกแจงความถี่ได้จำนวนเงินสดสำรองหลาย ๆ ระดับ ซึ่งการจะกำหนดให้มีเงินสดสำรองเท่าไหร่นั้นอยู่กับธนาคารออมสินว่าจะยอมให้มีโอกาสที่เงินสดสำรองจะไม่พออยู่กี่วัน ซึ่งไม่จำเป็นจะต้องเก็บเงินสดสำรองไว้ในจำนวนที่ให้เพียงพออยู่ตลอดเวลา เพราะจะต้องเก็บเงินสดสำรองไว้ในจำนวนที่สูงมาก แต่โอกาสที่เงินจะไม่พอเมื่อเพียงเล็กน้อยทำให้สูญเสียผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับจากจำนวนเงินที่เกินความจำเป็น และจากการศึกษายอดเงินสดรับและจ่ายรายเดือนของปี 2518, 2519 จากการแจกแจงความถี่ของผลต่างระหว่างเงินสดรับ เงินสดจ่ายแต่ละวันของปี 2519 รวมกับความเห็นของผู้จัดการสาขาพบว่า สาขาส่วนใหญ่จะมีเงินสดจ่ายมากกว่าเงินสดรับเพิ่มขึ้นมากในระหว่างเดือน เมษายน พฤษภาคม และมิถุนายน เพราะช่วงเวลาดังกล่าวเป็นระยะเวลาเปิดภาคการศึกษาผู้ฝึกจำเป็นจะต้องใช้เงินมากกว่าปกติ ดังนั้นในช่วงนี้จึงควรที่จะสำรองเงินไว้มากขึ้นกว่าอัตราปกติ ส่วนจะเพิ่มขึ้นเท่าไรนั้นหากจะประมาณได้จากการแจกแจงความถี่ของแต่ละสาขา แต่ในการศึกษาระดับนี้ใช้ข้อมูลเพียง 2 ปี คือปี 2518, 2519 เท่านั้นถ้าจะให้การกำหนดเงินสดสำรองใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด และค่อนข้างแน่นอนนั้น ควรขยายช่วงเวลาควบรวมข้อมูลมากกว่าหนึ่งปีอีกประมาณ 5 ปี แต่ผลจากการคำนวณที่ได้นั้นเป็นเพียงจำนวนเงินสดสำรองเบื้องต้นเท่านั้น ยังไม่ควรจะนำไปใช้กำหนดเป็นวงเงินสดสำรองที่จะเก็บได้ตามสาขานั้นที่ควรจะต้องมีการพิจารณาบัญชีอื่น ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อกระแสเงินสดของสาขาแต่ละแห่งก่อนซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้น ได้แก่

1. กิจกรรมเศรษฐกิจ เช่น ถ้าผู้ฝึกเป็นเกษตรกร เงินออมของเขาย่อมขึ้นอยู่กับผลผลิตทางการเกษตร ถ้าปีใดการเพาะปลูกได้ผลดีหรือผลผลิตมีราคาสูง รายได้ก็เพิ่มขึ้นดังนั้นกำลังออมย่อมสูงขึ้นด้วย

2. สภาพการแข่งขัน หมายถึง การแข่งขันกันระหว่างสถาบันการเงินต่าง ๆ ในการแย่งลูกค้ากัน กระแสเงินสดย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไป

3. พฤติกรรมของผู้ฝึกซึ่งเป็นสิ่งที่ควรมีการศึกษาโดยละเอียด จะช่วยให้การกำหนดเงินสดสำรองเป็นไปอย่างแม่นยำยิ่งขึ้น

4. ระเบียนหรือข้อตกลงต่าง ๆ ที่สำนักงานเป็นผู้กำหนด เช่นการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก หรือข้อตกลงอื่น ๆ ระหว่างธนาคารกับบุคคลภายนอกก็มีผลกับกระแสเงิน

### สค เช่นกัน

5. บัจจัยอื่น ๆ เช่น สถานการณ์ทางการเมือง กฏหมายเกี่ยวกับการเก็บภาษี ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร ภาษีมรดก ฯลฯ

เมื่อพิจารณาบัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อกระแสการรับจำเลยแล้วก็สามารถที่จะนำมาใช้ประกอบในการปรับปรุงวางแผนสำรองในปีต่อ ๆ ไปได้ดีขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยทั้งของ กพกนั้น สมитаหน์และสุนัน เชี่ยวพาณิชย์ ทำให้ได้มีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมภายในธนาคารรวมถึงสภาพสมควร และได้นำเอาความรู้จากการศึกษาที่ผ่านมาเป็นพื้นฐาน และแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์เกี่ยวกับข้อมูลภายในของธนาคารรวมถึงลักษณะของผู้ใช้บริการของธนาคารรวมถึงผู้ที่ไม่ใช่ลูกค้า เพื่อนำมาเปรียบเทียบและแสวงหาผู้ใช้บริการใหม่ ๆ ให้มากขึ้นในอนาคตต่อไป

3. นายนิรัชชานุวงศ์ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยใช้ข้อมูลจากภาคสนาม โดยการสังบุคคลากร ออกใบสัมภาษณ์ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการศึกษาอย่างกว้างๆ ครอบคลุมไปถึงบุคคลอาชีพต่าง ๆ วิธีการคัดเลือกตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบง่าย ( SIMPLE RANDOM SAMPLING ) ซึ่งเป็นการสุ่มลงในจากจำนวนประชากรทั้งหมดโดยไม่เจาะจงประชากรทุกคนมีโอกาสที่จะถูกเลือกเท่ากันทุกคน สำหรับแบบสอบถามนั้นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของข้อมูลส่วนตัวทั่ว ๆ ไป กับส่วนที่เป็นคำถามทางด้านความคิดเห็นโดยตรง

### ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้บริการเงินฝากโดยทั่วไปใช้บริการเงินฝากประเภทเงินทุนมากที่สุด รองลงมาคือ ฝากประจำ ฝากกระแสรายวัน ตามลำดับ โดยมีเงินฝากประจำพิเศษเป็นรายเดือนเท่า ๆ กัน ซึ่งผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทเงินน้อยมาก

2. บริการต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ด้านการเปิดบัญชี การนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีและการเบิกเงินของผู้ใช้บริการเงินฝากนั้น ธนาคารพาณิชย์สามารถบริการความสะดวกมากกว่าการถอนเงิน นอกจากนั้นความพิเศษด้านการบริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์มีจำนวนเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

3. ในด้านสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์นั้นสถานที่จอดรถเป็นสิ่งจำเป็นที่ธนาคารพาณิชย์จำเป็นจะต้องมีไว้บริการผู้ใช้บริการของธนาคาร นอกจากนั้นสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์ก็จำเป็นจะต้องใหญ่ให้มั่นคงสำหรับจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์นั้น ในเขตกรุงเทพมหานครมีเป็นที่เพียงพอ กับความต้องการของประชาชนอยู่แล้ว

4. ผู้ใช้บริการเงินฝาก โดยทั่วไปนิยมใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ใกล้บ้านที่พักอาศัย หรืออยู่ใกล้สถานที่ทำงาน

5. สิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจผู้ใช้บริการเงินฝาก นิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคาร

พัฒย์ ได้แก่ ความสะดวก รองลงมาคือ ความปลอดภัยและความมั่นคงของสถาบัน

6. วิธีการเสนอริการให้ประชาชนนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ การฝากง่าย ถอนสะดวก รองลงมา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง

7. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเงินฝากที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็ว และ ความสะดวกด้านบริการ รองลงมา ได้แก่ บัญหาด้านพนักงานและการเลิกข้อบังคับที่ยุ่งยาก

การวิเคราะห์ของผู้จัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ พบว่า ธนาคารพาณิชย์จัดอยู่ในลักษณะของการบริการเงินฝากอยู่ในชั้นพอใช้ ซึ่งสิ่งที่จะต้องมีการแก้ไขก็คือ การปรับปรุงด้านประสิทธิภาพโดยเฉพาะการถอน ซึ่งผู้ใช้บริการต้องการความรวดเร็วยิ่งขึ้น และบัญหาอีกประการหนึ่งก็คือ ความไม่สุภาพของพนักงาน

จากการที่ได้ทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว ทำให้ได้รู้ว่า สิ่งที่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต้องการมากที่สุดจากสถานการเงิน หรือจากธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ก็คือความสะดวก ความรวดเร็วในการใช้บริการ ความใหญ่ใจของสถานที่และที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ข้อจำกัดในการใช้บริการที่ยุ่งยากขับข้อนความน้อยลงจากการศึกษาแล้ว เมื่อนำมาเทียบกับธนาคารออมสินแล้วจะเห็นได้ว่า การบริการของธนาคารออมสินนั้นยังมีความท่าทางไกลจากธนาคารพาณิชย์อยู่อีกมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านสถานที่ ความสะดวกในการให้บริการ ความขับข้อนในการใช้บริการ และอีกหลาย ๆ ประการที่ธนาคารออมสินควรมีการปรับปรุง เพื่อให้เกิดความนิยมจากประชาชนให้มากยิ่งขึ้นในอนาคต

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนนี้จะเป็นส่วนของการบรรยายผลจากการสำรวจเกี่ยวกับทัศนคติ และเหตุผลของประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นผู้ไม่ใช้บริการธนาคารออมสินทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด (ราชบุรี) โดยแยกพิจารณาตามอาชีพ รายได้ อายุ และระดับการศึกษาตามลำดับว่า จะมีทัศนคติ และเหตุผลต่อการใช้และไม่ใช้บริการอย่างไร สำหรับตารางที่แสดงในส่วนนี้จะมีทั้งสิ้น 46 ตาราง โดยแสดงตารางกลุ่มประชาชนทั้งใน กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด (ราชบุรี) กลุ่มประชาชนเฉพาะในเขต กรุงเทพมหานคร และกลุ่มประชาชนเฉพาะในเขตต่างจังหวัด( ราชบุรี ) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ในส่วนที่ 1 เป็นการแสดงจำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่ทำการสัมภาษณ์คือ จากธนาคารออมสิน 100 ตัวอย่าง (กรุงเทพมหานคร) 100 ตัวอย่าง (ราชบุรี) จากธนาคารพาณิชย์ 100 ตัวอย่าง (กรุงเทพมหานคร) 100 ตัวอย่าง (ราชบุรี) รวมจำนวนตัวอย่าง ใน การสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยในการสัมภาษณ์นั้นจะสัมภาษณ์ผู้ไปใช้บริการ ณ. ที่ทำการธนาคารพาณิชย์จังหวัดละ 100 ตัวอย่าง และผู้ไม่ไปใช้บริการ ณ. ที่ทำการธนาคารออมสิน จังหวัดละ 100 ตัวอย่าง ณ. ที่ทำการธนาคารพาณิชย์ ถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์ใช้ควบคู่กับธนาคารออมสินการสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติในการใช้ธนาคารออมสิน แต่ถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์ใช้ธนาคารพาณิชย์เพียงอย่างเดียวการสัมภาษณ์จะถามถึงเหตุผลในการที่ไม่ใช้ธนาคารออมสิน ส่วน ณ. ที่ทำการธนาคารออมสิน การสัมภาษณ์จะถามถึงการใช้เพียงธนาคารออมสินอย่างเดียว หรือ ใช้ธนาคารพาณิชย์ควบคู่กันด้วย แต่การตอบจะให้ตอบคำถามเพียงแต่เรื่องของการใช้ธนาคารออมสินอย่างเดียว ในส่วนที่ 2 ผู้ใช้ธนาคารออมสินอย่างเดียวในกรุงเทพมหานคร 22 ตัวอย่าง (11%) ในราชบุรี 48 ตัวอย่าง (24%) ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เพียงอย่างเดียวในกรุงเทพมหานคร 79 ตัวอย่าง (35%) ในราชบุรี 60 ตัวอย่าง (30%) ส่วนที่เหลือใน กรุงเทพมหานคร ใน กรุงเทพมหานคร 99 ตัวอย่าง (49.5%) ในราชบุรี 92 ตัวอย่าง (46%) นั้นจะเป็นส่วนของผู้ที่ใช้บริการควบคู่กันระหว่าง ธนาคารพาณิชย์และธนาคารออมสินในเวลาเดียวกัน และในส่วนที่ 3 เป็นการแสดงจำนวนผู้ใช้บริการธนาคารออมสินทั้งหมดในกรุงเทพมหานคร 121 ตัวอย่าง (60.5%) ในราชบุรี 140 ตัวอย่าง (70%) จะเห็นได้ว่าในราชบุรีนั้นมีผู้ใช้บริการธนาคารออมสินมากกว่าในกรุงเทพมหานคร แต่มีผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์น้อยกว่าในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น จึงต้องทำการศึกษาต่อไปอีกว่า ในการตัดสินใจไปใช้บริการนั้นมีเหตุผลอะไรในการเลือกใช้และ มีปัจจัยตัวใดเป็นการทำหนดข้อมูลพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารออมสินและผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

**ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของจำนวนตัวอย่างในการใช้บริการ**

ธนาคารออมสินจากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด จังหวัดละ 200 ตัวอย่าง โดยแยกพิจารณาเป็นแต่ละอาชีพ รายได้ อายุและระดับการศึกษา เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยตัวใดที่มีอิทธิพลต่อการใช้หรือไม่ใช้บริการของธนาคารออมสินหรือไม่ แล้วนำไปเทียบกับตารางที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ผลที่ได้นั้นปัจจัยทางด้านของอายุและการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 จังหวัดนั้น ไม่มีความแตกต่างกันแต่อย่างใด สิ่งที่ต่างกันก็คือ ปริมาณผู้ใช้บริการธนาคารในกรุงเทพมหานคร 200 ตัวอย่าง มีผู้ใช้ธนาคารออมสิน 121 ตัวอย่าง (60.50%) ปริมาณผู้ใช้ธนาคารในจังหวัดราชบุรี 200 ตัวอย่าง มีผู้ใช้ธนาคารออมสิน 140 ตัวอย่าง (70%) ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนในจังหวัดราชบุรี นิยมใช้บริการของธนาคารออมสินมากกว่าประชาชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนในตารางที่ 3 ปริมาณการใช้บริการธนาคารในกรุงเทพมหานคร 200 ตัวอย่าง มีผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ 178 ตัวอย่าง (89%) ในราชบุรี 200 ตัวอย่าง มีผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ 152 ตัวอย่าง (76%) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าในกรุงเทพมหานครนั้นประชาชนนิยมใช้บริการของธนาคารพาณิชย์มากกว่าในจังหวัดราชบุรี และเพื่อให้เห็นเด่นชัดยิ่งขึ้นจึงได้นำเสนอขอมาในรูปของกราฟแท่ง (ภาพที่ 6) และปัจจัยที่มีผลต่างกันอีกตัวหนึ่งก็คือเรื่องของอาชีพ โดยแสดงเป็นกราฟแท่ง (ภาพที่ 7) ปรากฏว่าในภาพแสดงให้เห็นว่ากราฟที่แสดงผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินเฉลี่ยจะอยู่ในอาชีพข้าราชการ และนักเรียนนักศึกษา, แม่บ้านทั้งในกรุงเทพมหานครและราชบุรีและกราฟที่แสดงผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์นั้นเฉลี่ยจะอยู่ในอาชีพรับจ้างและดำเนินธุรกิจส่วนตัว ยกเว้นในจังหวัดราชบุรี ที่มีผู้ที่อยู่ในอาชีพรับราชการ ที่นิยมใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในปริมาณที่สูงซึ่งสืบเนื่องมาจากการที่จังหวัดราชบุรีเป็นจังหวัดที่ เป็นที่ตั้งของหน่วยราชการตั้งอยู่มาก เช่น กรมการทหารช่าง, วิทยาลัยครุศาสตร์ ฯลฯ ดังนั้นจึงมีผู้ที่อยู่ในกลุ่มอาชีพรับราชการในปริมาณที่สูงที่มีโอกาสสูงสัมภាយ ล้วนปัจจัยทางด้านการศึกษาและอายุนั้นทั้ง 2 จังหวัด ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก คือจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงมิได้นำมาเสนอในรูปของกราฟให้เห็น ปัจจัยทางด้านของรายได้นั้นจะได้ทำการศึกษาโดยได้ทำการแยกรายได้ออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับรายได้ต่ำ (ตั้งแต่ 5,000 บาท ลงมา) และระดับรายได้สูง (เกินกว่า 5,000 บาท ขึ้นไป) ในตารางต่อไป

ส่วนที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้จะเป็นส่วนของทัศนคติของประชาชนโดยที่ตารางที่ 4 - 15 เป็นการบรรยายทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ตารางที่ 16 - 27 เป็นการบรรยายทัศนคติของประชาชนผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสิน ตารางที่ 28 - 39 เป็นการบรรยายทัศนคติของประชาชนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ ตารางที่ 40 - 42 จะเป็นการบรรยายถึงเหตุผลของประชาชนที่ใช้ธนาคารออมสิน ใช้บริการธนาคารพาณิชย์โดยไม่ใช้ธนาคารออมสินตามลำดับตารางที่ 43 เป็นตารางจำนวนผู้ใช้ธนาคารออมสินเพียงอย่างเดียว ธนาคารพาณิชย์เพียงอย่างเดียว และจำนวนผู้ที่ใช้ควบคู่ทั้ง 2 ธนาคาร โดยแยกรายได้ออกเป็น 2 ระดับคือ รายได้ต่ำและรายได้สูง ส่วนตารางที่ 44 - 45 เป็นตารางที่สรุป MEAN ของทัศนคติของประชาชนในการใช้ธนาคารออมสิน ธนาคารพาณิชย์ ตามลำดับเป็นเหตุผลหลัก ๆ 5 เหตุผลด้วยกัน คือ 1 ความ

มั่นคงของสถาบัน 2 ดออกเบี้ยเงินฝากสูง 3 การบริการที่ดี 4 สถานที่สะอาด 5 เหตุผลอื่น ๆ จากประชาชนที่มีระดับรายได้ 2 ระดับ (รายได้ต่ำ รายได้สูง) และตารางสุดท้ายตารางที่ 46 เป็นตารางเบื้อร์เซนต์ของผู้ใช้บริการธุรกิจประเภทต่างๆ ของธนาคารออมสินที่ประชาชนนิยมใช้บริการทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด (ราชบุรี)

### ตอนที่ 1 ทัศนคติของประชาชน

#### ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน แยกตามอาชีพ

ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และราชบุรี ผลจากการสำรวจดังปรากฏในตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ในทัศนคติของประชาชนในอาชีพข้าราชการ , รับจ้าง , ตำแหน่งธุรกิจส่วนตัวนั้น สิ่งสำคัญที่ดึงดูดในการมาใช้บริการธนาคารออมสินเป็นอันดับ 1 ก็คือ ความมั่นคงของสถาบัน ส่วนความสำคัญอันเดียบรองลงมา ก็คือ การที่ธนาคารออมสินเปิดบริการในวันเสาร์ค่ำวัน ซึ่งแตกต่างไปจากประชาชนในอาชีพนักเรียน นักศึกษา และแม่บ้าน ซึ่งให้ความสำคัญกับการเปิดบริการในวันเสาร์ค่ำวันเป็นเหตุผลสำคัญในการมาใช้บริการเป็นอันดับ 1 ส่วนอันดับ 2 ก็คือ การมีบริการที่ดีของพนักงาน ส่วนเรื่องของความมั่นคงของสถาบันนั้นมีความสำคัญเป็นอันดับ 3 ในกรณีตัดสินใจ และเมื่อย้ายพื้นที่มาใช้บริการทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครในตารางที่ 5 ปรากฏว่ากลุ่มประชาชนในอาชีพข้าราชการเท่านั้นที่ให้ความสำคัญกับการเสี่ยงโชค (ลากອอมสินต่าง ๆ ) เป็นเหตุผลสำคัญอันดับ 1 ทั้งๆ ที่ในประชาชนอาชีพรับจ้าง, ตำแหน่งธุรกิจ ส่วนตัว และนักเรียนนักศึกษา, แม่บ้านนั้นให้ความสำคัญกับความเป็นสถาบันที่มั่นคงมีรัฐบาลเป็นประกันเป็นเหตุผลอันดับ 1 ในกรณีตัดสินใจ แต่เมื่อย้ายมาพื้นที่ในตารางที่ 6 เนื่องจากประชาชนในเขตจังหวัดราชบุรีผลปรากฏออกมาว่าผู้ที่อยู่ในอาชีพข้าราชการ และรับจ้างให้ความสำคัญกับความมั่นคงของสถาบันเป็นสำคัญ ส่วนทัศนคติของประชาชนในอาชีพตำแหน่งธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญอันดับแรกกับการที่ธนาคารออมสินเปิดบริการในวันเสาร์ค่ำวัน ส่วนในอาชีพนักเรียนนักศึกษา, แม่บ้าน กลับให้ความสำคัญกับการที่ธนาคารออมสินเป็นสถาบันเก่าแก่ และใช้ลีบเนื่องมาตั้งแต่วัยเด็กและยังคงใช้ต่อเนื่องเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

#### ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน แยกตามรายได้

ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และราชบุรี จากการสำรวจตารางที่ 7 เห็นได้ว่าผู้ที่ไม่มีรายได้ - มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จะให้ความสำคัญกับความมั่นคงของสถาบันเป็นเหตุผลสำคัญอันดับ 1 ส่วนผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 - ไม่เกิน 15,000 บาท นั้น มีความเห็นว่าการเสี่ยงโชค (ลากອอมสินต่าง ๆ ) เป็นเหตุผลหลักในการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งต่างจากผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาทขึ้นไป จะเห็นว่าการเปิดบริการในวันเสาร์ค่ำวัน

**ขอสมัครทดสอบบัญชี**  
**ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัดมหาชน์**

การมีของขวัญสำหรับเด็กซึ่งสถาบันการเงินอื่น ๆ ไม่มีบริการ เป็นสิ่งดึงดูดในการมาใช้บริการ เป็นเหตุผลหลักที่สำคัญในการตัดสินใจและที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนกันลงไปก็คือความสะดวกของสถานที่ จอดรถ เมื่อมาพิจารณาแยกเฉพาะทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครในตารางที่ 8 จะเห็นว่าผู้ที่มีรายได้น้อยตั้งแต่ ไม่มีรายได้ - ไม่เกิน 10,000 บาท จะให้ความสำคัญกับความมั่นคงของสถาบันเป็นอันดับ 1 ส่วนผู้ที่มีรายได้สูงเกินกว่า 10,000-เกินกว่า 15,000 บาทนั้น จะนิยมการเลี้ยงไข่ค (สลา กออมสินต่าง ๆ) เป็นอันดับ 1 ส่วนประชาชนเฉพาะในเขตจังหวัดราชบุรีนั้นค่อนข้างจะมีความหลากหลายของความคิดเห็นดังจะสังเกตได้จากตารางที่ 9 ผู้ที่ไม่มีรายได้ - มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มักต้องการการบริการที่ดีจากพนักงานธนาคารเป็นอันดับ 1 ส่วนผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 5,000-10,000 บาท จะคำนึงถึงการมีของขวัญให้สำหรับเด็กเป็นเหตุผลหลักในการมาใช้บริการ สำหรับผู้ที่มีรายได้ที่เกินกว่า 10,000 - 15,000 บาท จะมีความเห็นว่าการเปิดบริการในวันเสาร์ครึ่งวัน กับความมั่นคงของสถาบันเป็นเหตุผลหลัก ส่วนผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 15,000 บาทขึ้นไปนั้นเลือกที่ต้องการมากที่สุดก็คือ ความสะดวกในเรื่องของสถานที่จอดรถ

### ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน โดยแยกตามอายุ

ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและราชบุรีในตารางที่ 10 จะเห็นว่ามีเพียงประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 7 - 19 ปีเท่านั้นที่ให้ความสำคัญกับการที่ใช้บริการฝากเงินแล้วไม่ต้องเสียภาษีเป็นเหตุผลแรกในขณะที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปจนถึงเกินกว่า 60 ปี จะคำนึงถึงความมั่นคงของสถาบันเป็นหลัก เมื่อมาแยกพิจารณาเฉพาะทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครดังตารางที่ 11 จะเห็นว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 7 - 19 ปี เห็นว่าการที่ธนาคารออมสินให้บริการฝากเงินได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไปเป็นเหตุผลสำคัญอันดับ 1 ส่วนผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป นั้นจะให้ความสำคัญกับการที่ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงมีรัฐบาลเป็นประกันเป็นเหตุผลหลักยกเว้นประชาชนที่อยู่ในกลุ่มช่วงอายุ 40-49 ปีเท่านั้นที่มีทัศนคติว่าการที่มีการเลี้ยงไข่ค (สลา กออมสินต่าง ๆ ) เป็นสิ่งดึงดูดให้ไปใช้บริการ ส่วนในตารางที่ 12 เป็นการพิจารณาเฉพาะประชาชนในเขตจังหวัดราชบุรี การใช้บริการของผู้อยู่ในช่วงอายุ 7-19 ปีนั้นมาจากบิดามารดา แนะนำให้ใช้กลุ่มผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 20 - 29 ปี และ 40 - 49 ปีนั้น จะให้ความสำคัญกับการเป็นสถาบันที่มีความมั่นคงเป็นเหตุผลอันดับ 1 สำหรับผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี กลับเห็นว่า การที่ธนาคารออมสินเป็นของขวัญให้สำหรับเด็กนั้นเป็นสิ่งสำคัญใกล้เคียงกับผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 50 - 59 ปี เพียงแต่ต้องการความรวดเร็วในการให้บริการเป็นอีกเหตุผลหนึ่ง ส่วนผู้อยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปนั้นเห็นว่ามีบริการแยกทุนการศึกษาในวันพุธทัศ - เสาร์นั้นเป็นเหตุผลหลัก

### **ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน โดยแยกตามระดับการศึกษา**

ตารางที่ 13 แสดงถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและราชบุรี ปรากฏว่า ผู้ที่ไม่มีการศึกษา - ประถมศึกษาปีที่ 6 เที่ยงเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินแล้วไม่ถูกหักภาษีเป็นสิ่งสำคัญอันดับ 1 ในการใช้บริการ กลุ่มผู้มีการศึกษาตั้งแต่ มัธยมศึกษาปีที่ 1 - อนุปริญญาหรือเทียบเท่า เที่ยงเวลาความมั่นคงของสถาบันเป็นเหตุผลหลักในการตัดสินใจ แต่สำหรับกลุ่มผู้มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปนั้นมาใช้บริการเนื่องจากมีการเปิดบริการในวันเสาร์ค่ำวัน แยกพิจารณาเฉพาะประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครในตารางที่ 14 ปรากฏว่า การเลือกใช้บริการธนาคารออมสินในทัศนะของประชาชนในทุก ๆ ระดับการศึกษานี้ เนื่องมาจาก การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงมีรัฐบาลเป็นประกันทั้งสิ้นโดยที่จะแตกต่างจากตารางที่ 15 เฉพาะประชาชนในจังหวัดราชบุรีจะมีทัศนะที่แตกต่างกันตามระดับการศึกษาที่ต่างกันคือ ผู้ที่ไม่มีการศึกษา-ประถมศึกษาปีที่ 6 มีความคิดว่าการมาใช้บริการนี้เนื่องมาจากมีพนักงานที่ดีในการบริการลูกค้าและการที่มีมาตรฐาน และเพื่อผูก感情นำกันมา ส่วนผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาปีที่ 1 - มัธยมศึกษาปีที่ 6 จะเห็นว่า การที่ธนาคารมีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก และมีบริการเลี้ยงไขค (ลากก้อมลินต่าง ๆ) เป็นสิ่งดึงดูดในการใช้บริการ ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า - ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาันี้ มองถึงความมั่นคงของสถาบันเป็นหลักใหญ่ในการตัดสินใจ

### **ทัศนคติของผู้ที่ไม่ใช้บริการธนาคารออมสิน แยกตามอาชีพ**

พิจารณาในตารางที่ 16 เป็นทัศนะของประชาชนทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และ ราชบุรีรวมกัน จะเห็นว่าประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอาชีพข้าราชการ เท่านั้นที่ไม่ใช้บริการธนาคารออมสินด้วยเหตุผลที่ไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) เป็นเหตุผลอันดับ 1 ส่วนประชาชนในกลุ่มอาชีพรับจ้าง, ตำแหน่งธุรกิจส่วนตัว และนักเรียนนักศึกษา, แม่บ้านนั้น ให้เหตุผลเดียวกันคือธนาคารออมสินนั้นคล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก แต่เมื่อแยกพิจารณาเฉพาะประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครดังปรากฏในตารางที่ 17 เหตุผลอันดับแรกของประชาชนอาชีพข้าราชการที่ไม่ใช้ธนาคารออมสินคือ ธนาคารออมสินขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยในขณะที่ประชาชนในอาชีพรับจ้าง, ตำแหน่งธุรกิจส่วนตัว, และนักเรียนนักศึกษา, แม่บ้าน มีทัศนะเดียวกันคือไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) เป็นเหตุผลหลัก ส่วนในตารางที่ 18 เป็นทัศนะคติของประชาชนเฉพาะในเขตจังหวัดราชบุรี เหตุผลแรกของประชาชนอาชีพข้าราชการ ที่ไม่ใช้ธนาคารออมสินคือ คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก ในประชาชนอาชีพรับจ้างให้เหตุผลที่ว่าธนาคารออมสินมีข้อตอนมากมายเข้าช้อน ทำให้เสียเวลาในการรออยู่มาก ส่วนในประชาชนอาชีพดำเนินธุรกิจส่วนตัว มีเหตุผลหลายประการด้วยกันคือ ธนาคารออมสินให้การบริการที่ล่าช้า พนักงานอ้อมยาวยไม่ดี ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยและไม่มีบริการบัตรเครดิต ซึ่งในประชาชนอาชีพนักเรียนนักศึกษา,

แม่บ้านก็มีทัศนะที่เหมือนกันว่าธนาคารออมสินมีบริการล่าช้า และคล้ายเป็นธนาคารลำบากเด็ก

### ทัศนะของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสิน แยกตามรายได้

ความคิดเห็นรวม ๆ ทั้งในกรุงเทพมหานคร และราชบุรีดังตารางที่ 19 ผู้ที่ไม่มีรายได้ - มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่าธนาคารออมสินไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) เป็นเหตุผลหลัก ผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 5,000 - 10,000 บาท เห็นว่าชาดเทศในໄloy ที่ทันสมัย ส่วนผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 10,000 - 15,000 บาทนั้นเห็นว่าส่วนใหญ่ที่ตั้งของธนาคารออมสินนั้นตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 15,000 บาท ให้เหตุผลหลายประการ คือคล้ายเป็นธนาคารลำบากเด็ก การบริการมีขั้นตอนพยายามมากขึ้นขั้นตอน และที่สำคัญอีกประการก็คือไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) เมื่อมาแยกพิจารณาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครดังตารางที่ 20 จะแยกทัศนะออกมาเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่ไม่มีรายได้ - มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีเหตุผลที่ว่าไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) ส่วนอีกกลุ่มคือ กลุ่มผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 15,000 บาท ขึ้นไปเห็นว่าธนาคารออมสินน้ำชาดเทศในໄloy ที่ทันสมัย ตารางที่ 21 เป็นการพิจารณาเฉพาะในเขตจังหวัดราชบุรี จะเห็นว่าจะมีความคิดที่หลากหลายแตกต่างกันออกไปแล้วแต่ละระดับรายได้ที่ต่างกัน คือ ผู้ที่ไม่มีรายได้ - ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่าชาดเทศในໄloy ที่ทันสมัย ผู้มีรายได้สูงกว่า 5,000 - 10,000 บาท เห็นว่า คล้ายเป็นธนาคารลำบากเด็ก ผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 10,000 - ไม่เกิน 15,000 บาท มีความเห็นเหมือนกันคือ คล้ายเป็นธนาคารลำบากเด็ก และยังมีบริการที่ล่าช้าอีกด้วย ส่วนผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 15,000 บาท มีเหตุผลอยู่หลายประการด้วยกันคือ มีบริการล่าช้า พนักงานอธิบายศิลป์ไม่ดีชาดเทศในໄloy ที่ทันสมัย และไม่มีบริการบัตรเครดิต

### ทัศนะของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสิน แยกตามอายุ

จากการสำรวจได้ตารางที่ 22 เป็นทัศนะของประชาชนทั้งในกรุงเทพมหานครและจังหวัดราชบุรี ออกมาว่า ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ไม่ใช้ธนาคารออมสินด้วยเหตุผลที่ว่าสถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน เป็นสิ่งสำคัญที่สุด ยกเว้นประชาชนที่อยู่ในช่วงอายุ 20 - 29 ปีนั้นให้เหตุผลที่ว่า ชาดเทศในໄloy ที่ทันสมัยส่วนผู้อยู่ในช่วงอายุ 50 - 59 ปี ให้เหตุผลว่ามีสาขาหน่อย ไม่เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการมาพิจารณาตารางที่ 23 เฉพาะประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 7 - 59 ปีมีเหตุผลในการไม่ใช้ธนาคารออมสินเนื่องจากธนาคารไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) ยกเว้นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 40 - 49 ปีเห็นว่าชาดเทศในໄloy ที่ทันสมัย ส่วนประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้เหตุผลว่า สถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน เกินความสามารถในการไม่ใช้บริการ ส่วนตารางที่ 24 เฉพาะประชาชนในเขตจังหวัดราชบุรี ทัศนะของประชาชนต่อระดับอายุจะแตกต่างกันไปคือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 7 -

19 ปี ให้เหตุผลที่ว่าสถานที่ตั้ง ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 20 - 29 ปี เห็นว่ามีบริการ ล่าช้า ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 30 - 39 ปี เห็นว่าขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย กลุ่มสุดท้ายคือผู้ที่อยู่ใน ช่วงอายุ 40 - 59 ปี เห็นว่าพนักงานมีอธิบายไม่ดี ในการบริการผู้มีติดต่อค่อนข้างจะเป็น ระบบราชการมากเกินไป

### **ทัศนะของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสิน แยกตามระดับการศึกษา**

ในตารางที่ 25 เป็นการสำรวจทัศนะของประชาชนทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและ เขตจังหวัดราชบุรีรวมกันได้ผลออกมากว่า ผู้ที่ไม่มีการศึกษา - ประถมศึกษาปีที่ 6 มีทัศนะที่ว่า คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็กและไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) ผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับ มัธยมปีที่ 1 - 6 เห็นว่า คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็กและการบริการมีขั้นตอนมากมายข้ามขั้น ผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า เห็นว่ามีสาขาน้อยไม่เพียงพอ กับความต้องการ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปนั้นเห็นว่า ไม่มีบริการบัตรเครดิต ซึ่งในปัจจุบันนี้ นับเป็นสิ่งที่ได้รับความต้องการอย่างมาก แยกพิจารณาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครในตารางที่ 26 ได้ว่า ผู้ที่ไม่มีการศึกษา - ประถมศึกษาปีที่ 6 เห็นว่ามีบริการที่ล่าช้าผู้ที่มีการศึกษามัธยม ศึกษาปีที่ 1 - 6 เห็นว่า ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยส่วนผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญา หรือ เทียบเท่า - สูงกว่าปริญญาตรี กลับเห็นว่าคล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็กและอีกเหตุผลหนึ่งก็คือ มีขั้นตอนในการบริการมากมายข้ามขั้น ในตารางที่ 27 เฉพาะประชาชนในเขตจังหวัดราชบุรี ทัศนะของประชาชนเมื่อ่อนแก่คือเห็นว่าคล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก ยกเว้นผู้ที่อยู่ในกลุ่มที่มี ระดับการศึกษาตั้งแต่แมธยมศึกษาปีที่ 1 - 6 เท่านั้นเห็นว่าไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM)

### **ทัศนะของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ แยกตามอาชีพ**

ในทัศนะรวมของประชาชนที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทั้งในกรุงเทพมหานคร และ ราชบุรีในตารางที่ 28 บraqdkว่าประชาชนในทุกสาขาอาชีพ ที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ด้วย เหตุผลที่ว่ามีบริการระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) ยกเว้นในอาชีพคำนวณธุรกิจส่วนตัวเท่านั้น ที่ต้องการการบริการจากพนักงานที่มีอธิบายดีในการต้อนรับลูกค้า เมื่อแยกพิจารณาเฉพาะ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครในตารางที่ 29 พกว่าในประชาชนที่อยู่ในอาชีพข้าราชการและ คำนวณธุรกิจส่วนตัว ต้องการสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงส่วนประชาชนในอาชีพรับจ้างต้องการ ระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) และในประชาชนในอาชีพนักเรียนนักศึกษาต้องการธนาคารที่มี สาขาบันบริการที่มากเพียงพอ กับความต้องการในการใช้บริการ ในตารางที่ 30 เป็นการแยก พิจารณาเฉพาะประชาชนในเขตจังหวัดราชบุรีมีประชาชนที่มีทัศนะอยู่ 2 กลุ่ม คือในประชาชนที่ อยู่ในอาชีพข้าราชการ และรับจ้างต้องการบริการบัตรเครดิต ส่วนในประชาชนในอาชีพคำนวณ ธุรกิจส่วนตัว และนักเรียนนักศึกษาและแม่บ้านนั้น ต้องการบริการระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM)

## เป็นสำคัญ

### ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ แยกตามรายได้

พิจารณาจากตารางที่ 31 เป็นทัศนะรวมของประชาชนทั้งในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดราชบุรีจะเห็นว่า ผู้ที่ไม่มีรายได้ - 5,000 บาท ต้องการธนาคารที่ให้ดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงที่สุดเป็นสำคัญ ผู้ที่มีรายได้ที่เกินกว่า 5,000 - 15,000 บาท นั้นต้องการธนาคารที่มีพนักงานบริการที่มีอธิบายดี และยังต้องการธนาคารที่มีบริการทางด้านสินเชื่อที่มากมายสำหรับ บริการประชาชนทั่วไปอีกด้วย ส่วนผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 15,000 บาท นั้นต้องการธนาคารที่คิดดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ เมื่อมาแยกพิจารณาในตารางที่ 32 เป็นทัศนะของประชาชนเฉพาะในเขต กรุงเทพมหานคร พนว่าผู้ที่ไม่มีรายได้ - 10,000 บาท ต้องการธนาคารที่มีความมั่นคงของสถาบันเป็นสำคัญ ผู้ที่มีรายได้เกิน 10,000 บาท - 15,000 บาท ต้องการธนาคารที่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) สำหรับผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 15,000 บาท นั้น ต้องการธนาคารที่มีสาขาบริการมากเพียงพอ กับความต้องการในการใช้บริการมากที่สุด ตารางที่ 33 เป็นการพิจารณาทัศนะของประชาชนเฉพาะในเขตจังหวัดราชบุรีพบว่า ผู้ที่ไม่มีรายได้ - 10,000 บาท นั้นต้องการธนาคารที่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) เป็นสิ่งสำคัญ ส่วนผู้ที่มีรายได้ที่เกิน 10,000 บาท - 15,000 บาท นั้นการเลือกใช้บริการกับธนาคารนั้นมีเหตุผลหลายประการ ด้วยกันคือ มีพนักงานที่อธิบายดีบริการคิดค่าธรรมเนียมในการบริการที่ถูก และมีสาขารับบริการมากมายเพียงพอ กับความต้องการในการใช้บริการ ส่วนผู้ที่มีรายได้เกิน 15,000 บาท ขึ้นไปนั้น ต้องการใช้บริการกับธนาคารที่ให้ดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงที่สุดในการเลือกใช้

### ทัศนคติของผู้ที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ แยกตามอายุ

จากการสำรวจในตารางที่ 34 ทัศนะของประชาชนทั้งในกรุงเทพมหานคร และเขตจังหวัดราชบุรีปรากฏว่าผู้ที่อยู่ในกลุ่มอายุตั้งแต่ 7 - 29 ปี ใช้ธนาคารพาณิชย์ด้วยเหตุผลที่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) ส่วนผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 30 - 59 ปีนั้น ต้องการดอกเบี้ยเงินฝากที่สูง ยกเว้นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 40 - 49 ปี สิ่งที่ต้องการคือมีการบริการที่รวดเร็วทันใจ สำหรับผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปนั้น ต้องการสถาบันที่มีที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน แยกพิจารณาเฉพาะประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครในตารางที่ 35 พนว่าผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 7 - 39 ปีนั้น ต้องการการบริการที่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) ส่วนผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 40 - 49 ปีนั้น ต้องการความมั่นคงของสถาบันในขณะที่ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 50 - 59 ปีนั้น ต้องการธนาคารที่มีสาขารับบริการมากเพียงพอ กับความต้องการ ส่วนผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไปนั้นต้องการธนาคารที่มีสถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ผลการสำรวจเฉพาะประชาชนในเขตจังหวัดราชบุรีในตารางที่ 36 พนว่า ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 7 - 19 ปี และ 40 - 49 ปี ต้องการ

ธนาคารที่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) เป็นสำคัญ ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี และ 50 - 59 ปี ต้องการใช้บริการกับธนาคารที่ให้ดอกรบี้เงินฝากสูงๆ ส่วนผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 30 - 39 ปีนั้นต้องการธนาคารที่มีระบบการให้บริการใช้บัตรเครดิตแก่ลูกค้า

### **ทัศนะของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ แยกตามระดับการศึกษา**

จากการพิจารณาในตารางที่ 37 ทัศนะรวมของประชาชนในกรุงเทพมหานครกับประชาชนในเขตจังหวัดราชบุรี พนักงานที่ไม่มีการศึกษา - ประถมปีที่ 6 ใช้บริการกับธนาคารโดยใช้ตามคนในสังคมรอบข้าง ผู้ที่อยู่ในระดับการศึกษาตั้งแต่แม่ธัยมศึกษาปีที่ 1 - 6 ใช้บริการกับธนาคารที่มีสถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่านั้น ต้องการธนาคารที่มีสาขามากเพียงพอกับความต้องการ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีหรือสูงกว่านั้นต้องการธนาคารที่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) เป็นลำดับใหญ่ มาแยกพิจารณาเฉพาะ ทัศนะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครในตารางที่ 38 ผลที่ได้คือ ผู้ที่ไม่มีการศึกษา-ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ต้องการสถาบันการเงินที่มั่นคงไม่เสี่ยงในการไม่ใช้บริการในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญา - สูงกว่าปริญญาตรีนั้น ต้องการธนาคารที่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) มาพิจารณาในตารางที่ 39 เฉพาะประชาชนในเขตจังหวัดราชบุรีได้ว่าผู้ที่ไม่มีการศึกษา - ประถมศึกษาปีที่ 6 ต้องการธนาคารที่มีสาขาบันบริการที่มีมากเพียงพอกับความต้องการผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6 ต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ส่วนผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่าต้องการระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) เช่นเดียวกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่า และดอกรบี้เงินฝากที่สูงอีกด้วย

### **ตอนที่ 2 เทหุผลของประชาชน**

ตารางที่ 40 เทหุผลของประชาชนในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในเขต กทม., ราชบุรีและกทม.+ราชบุรีโดยรวมเฉลี่ยแล้ว เทหุผลที่สำคัญที่สุดของประชาชนทั้ง 2 จังหวัดก็คือ ความมั่นคงของสถาบัน รองลงมาคือ การที่ธนาคารออนไลน์เปิดบริการในวันเสาร์ค่ำวันในตารางที่ 41 เป็นเทหุผลของประชาชนในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของประชาชนทั้ง 2 จังหวัด ที่สำคัญก็คือ การที่ธนาคารพาณิชย์มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) สำหรับเรื่องความมั่นคงของสถาบันนั้นประชาชนส่วนใหญ่ที่เลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีให้เลือกอยู่มากมายหลายแห่ง ประชาชนสามารถเลือกธนาคารพาณิชย์ที่ตนเองถูกใจที่สุด และจะเลือกธนาคารที่พนักงานมีความมั่นคงที่สุดสำหรับตน ส่วนตารางที่ 42 ที่ไม่ใช้ธนาคารออนไลนของผู้ที่ใช้ธนาคารพาณิชย์ ที่สำคัญก็คือ การที่ธนาคารออนไลนขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย (รวมถึงการไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน และการบริการบัตรเครดิต) อีกทั้งมีการบริการที่ล่าช้า (การบริการไม่ดี) และคล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็กนั่นเอง ดังนั้นประชาชนจึงไม่เลือกใช้ธนาคารพาณิชย์แทน

สำหรับเรื่องของรายได้เน้น ยังหาข้อสรุปไม่ได้ถึงความแตกต่างในเรื่องของระดับรายได้ว่ามีความสำคัญของการใช้หรือไม่ใช้ธนาคารออมสินอย่างไร จึงต้องมาทำการศึกษาในตารางที่ 43 ซึ่งได้นำเอาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เพียงสถาบันใดสถาบันหนึ่ง และแยกกลุ่มผู้ที่ใช้บริการทั้ง 2 สถาบันมาพิจารณาต่างหากโดยแยกระดับรายได้ของประชาชนออกเป็น 2 ระดับคือรายได้ต่ำ (ตั้งแต่ 5,000 บาทลงมา) รายได้สูง (เกินกว่า 5,000 บาทขึ้นไป) และด้วยเหตุที่รายได้ของประชาชนใน 2 จังหวัดมีความแตกต่างกันอยู่มาก จึงนำเอารายได้ของประชาชนกลุ่มตัวอย่างมาหา  $mean$  ของรายได้ของประชาชนทั้งหมด พบว่า  $mean$  ของรายได้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ที่ 9,088.61 บาท ส่วน  $mean$  ของรายได้ของประชาชนในเขตจังหวัดราชบุรีอยู่ที่ 4,994.10 บาท ดังในตารางที่ 43 ส่วนที่ 1 เป็นจำนวนตัวอย่างของประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารออมสินของทั้ง 2 จังหวัด คือในกรุงเทพมหานครมีผู้ที่มีรายได้ต่ำใช้บริการธนาคารออมสิน 17 ตัวอย่าง รายได้สูง 5 ตัวอย่าง ในจังหวัดราชบุรีมีผู้ที่มีรายได้ต่ำใช้บริการธนาคารออมสิน 31 ตัวอย่าง รายได้สูง 17 ตัวอย่าง ในส่วนที่ 2 เป็นจำนวนตัวอย่างของประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของทั้ง 2 จังหวัด คือในกรุงเทพมหานครมีผู้ที่มีรายได้ต่ำใช้บริการธนาคารพาณิชย์ 15 ตัวอย่าง รายได้สูง 64 ตัวอย่าง ในจังหวัดราชบุรีมีผู้ที่มีรายได้ต่ำใช้บริการธนาคารพาณิชย์ 38 ตัวอย่าง รายได้สูง 22 ตัวอย่าง และในส่วนที่ 3 เป็นจำนวนตัวอย่างของประชาชนที่ใช้บริการควบคู่กันทั้ง 2 สถาบัน ในกรุงเทพมหานครมีผู้ที่มีรายได้ต่ำ 22 ตัวอย่าง รายได้สูง 77 ตัวอย่าง ส่วนในราชบุรีมีผู้ที่มีรายได้ต่ำ 55 ตัวอย่าง รายได้สูง 37 ตัวอย่าง พิจารณาเฉพาะในกรุงเทพมหานครพบว่าประชาชนในกรุงเทพมหานครผู้ที่มีรายได้ต่ำนิยมใช้บริการธนาคารออมสินในปริมาณที่มากกว่าผู้ที่มีรายได้สูง แต่เมื่อประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง ก็จะเริ่มหันมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ควบคู่กันไป แต่สำหรับผู้ที่มีรายได้สูงนั้นยกไปไม่ค่อยนิยมใช้บริการธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่จะใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์มากกว่า ทำให้ปริมาณการใช้ธนาคารพาณิชย์ของผู้ที่มีรายได้สูงฯ กว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำอย่างเห็นได้ชัด (ส่วนที่ 2) แต่สำหรับประชาชนในจังหวัดราชบุรีนั้น ปริมาณการใช้บริการทั้งธนาคารพาณิชย์, ธนาคารออมสินหรือแม้กระทั่งการใช้ควบคู่กันทั้ง 2 ธนาคารผู้ที่มีรายได้ต่ำนี้นิยมปริมาณที่สูงกว่าโดยตลอด ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการแบ่งระดับของรายได้โดยการกำหนดให้รายได้ต่ำคือตั้งแต่ 5,000 บาทลงมา และรายได้สูงคือเกินกว่า 5,000 บาทขึ้นไปปรากฏว่า ในจังหวัดราชบุรีนั้นมีผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 บาทลงมาเป็นจำนวนมากทำให้ทราบเพิ่มขึ้นมาอีกว่าประชาชนใน 2 จังหวัดนั้น มีความเหลื่อมล้ำกันในเรื่องของรายได้อยู่มากอีกทั้งค่าครองชีพของประชาชนใน 2 จังหวัดแตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องมาทำการศึกษาต่อไปอีกว่าประชาชนในจังหวัดราชบุรีมีทัศนคติอย่างไรในการใช้หรือไม่ใช้ธนาคารออมสินและธนาคารพาณิชย์ในตารางที่ 44 และ 45 ต่อไป

ตารางที่ 44 เป็นการสรุปจาก  $mean$  ของค่าตามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนโดยในการพิจารณาจะพิจารณาเฉพาะกลุ่มประชาชนที่ใช้ธนาคารออมสินเพียงอย่างเดียวซึ่งในกรุงเทพมหานครมี 22 ตัวอย่าง และในราชบุรีมี 48 ตัวอย่าง โดยแยกเป็นประชาชนที่มีรายได้ต่ำกับประชาชนที่มีรายได้สูงและสรุปเหตุผลจากค่าตามให้เหลือเพียง 5 เหตุผลใหญ่ ๆ

ตั้งนี้ คือ 1. ความมั่นคงของสถาบัน 2. ดอกเบี้ยเงินฝากสูง 3. การบริการที่ดี 4. สถานที่สะดวก 5. เหตุผลอื่น ๆ ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานครรายได้ต่ำ (17 ตัวอย่าง) รายได้สูง (5 ตัวอย่าง) และในราชบูรีรายได้ต่ำ (31 ตัวอย่าง) รายได้สูง (17 ตัวอย่าง) เหตุผลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้ความสำคัญในการใช้บริการธนาคารออมสิน ก็คือ ความมั่นคงของสถาบันโดยมิได้คำนึงถึงเหตุผลอื่น ๆ หากันก็ ทำให้ทราบได้ว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จัดเป็นประชากรผู้ลงทุนที่ไม่นิยมทางด้านของความเสี่ยงเลย

ตารางที่ 45 เป็นทัศนคติของผู้ที่ใช้ธนาคารพาณิชย์เพียงอย่างเดียวในกรุงเทพมหานครมี 79 ตัวอย่าง ในราชบูรีมี 60 ตัวอย่าง ในกรุงเทพมหานครเบี้ยผู้มีรายได้ต่ำ (15 ตัวอย่าง) รายได้สูง (64 ตัวอย่าง) เหตุผลที่นอกเหนือจากการที่จะเลือกธนาคารพาณิชย์ที่คิดว่า มีความมั่นคงแล้วอีกเหตุผลหนึ่งที่สำคัญก็คือ อัตราดอกเบี้ยที่สูงและสถานที่ที่สะดวกในการนำไปใช้บริการเป็นการลด TRANSACTION COST ลง ส่วนกลุ่มตัวอย่างในราชบูรีมีผู้มีรายได้ต่ำ (38 ตัวอย่าง) รายได้สูง (22 ตัวอย่าง) นอกเหนือจากความมั่นคงแล้วก็คือเรื่องของอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับเช่นเดียวกันอีกทั้งพอใจในการบริการที่ดีของสถาบันด้วย ทำให้ทราบได้ว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จัดได้ว่าเป็นกลุ่มของนักลงทุนที่นิยมความเสี่ยง แต่ผลตอบแทนจากการลงทุนนั้นเมื่อบอกกับค่าของความเสี่ยงแล้วควรที่จะได้รับสูงกว่าที่ได้รับจากธนาคารออมสิน ในส่วนที่ 2 ของตารางนี้ เป็นเหตุผลในการไม่ใช้ธนาคารออมสินซึ่งเนื่องมาจากความคิดที่ว่า ธนาคารออมสินนั้นคล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็กและมีการบริการที่ไม่ดี ทั้งประชาชนในกรุงเทพมหานคร และราชบูรีนั้นนี่เป็นเหตุผลเช่นเดียวกัน

สำหรับตารางสุดท้ายคือตารางที่ 46 เป็นตารางที่แสดงให้เห็นถึงเบอร์เซ็นต์ของผู้ที่ใช้บริการธุรกิจประจำต่าง ๆ ของธนาคารออมสินในรอบปีที่ผ่านมาของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร, ราชบูรี, และ กรุงเทพมหานคร+ราชบูรี จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสำรวจมาได้สรุปได้ว่า ธุรกิจประจำตัวประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครใช้บริการมากที่สุดก็คือ ฝากเพื่อเรียกคิดเป็นร้อยละ 28.89 รองลงมา ก็คือ พันธบัตรออมสิน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และอันดับที่ 3 ก็คือ ฝากประจำ 6, 12 เดือน ส่วนลัตส่วนของประชาชนในเขตจังหวัดราชบูรีในการใช้บริการธุรกิจประจำต่าง ๆ ของธนาคารออมสินในรอบปีที่ผ่านมาดังนี้ ประจำที่ใช้มากที่สุดก็คือฝากเพื่อเรียก คิดเป็นร้อยละ 36.90 รองลงมา ก็คือ ลากออกออมสินพิเศษ ร้อยละ 15.00 อันดับที่ 3 ก็คือ ฝากประจำ 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 11.60 สรุปโดยรวมของประชาชนที่ใช้บริการธนาคารออมสินประจำที่มากเป็นอันดับ 1 ก็คือ ฝากเพื่อเรียก ร้อยละ 32.79 อันดับที่ 2 ก็คือ ลากออกออมสินพิเศษ ร้อยละ 12.19 และอันดับที่ 3 ก็คือพันธบัตรออมสิน ร้อยละ 11.36 สำหรับธุรกิจประจำตัวเองนั้น นั้น ประชาชนใช้บริการน้อยลงหลังจากนี้ไป

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1	กรุงเทพฯ	ราชบุรี	รวม
จากธนาคารออมสิน	100	100	200
จากธนาคารพาณิชย์	100	100	200
			400

ส่วนที่ 2	กรุงเทพฯ	ราชบุรี	รวม
ใช้ธนาคารออมสิน อย่างเดียว	22 (11%)	48 (24%)	70 (17.5%)
ใช้ธนาคารพาณิชย์ อย่างเดียว	79 (39.5%)	60 (30%)	139 (34.75%)
ใช้ทั้งธนาคารออมสิน และ ธนาคารพาณิชย์	99 (49.5%)	92 (46%)	191 (47.75%)
รวม	200 (100%)	200 (100%)	400 (100%)

ส่วนที่ 3	กรุงเทพฯ	ราชบุรี	รวม
ใช้ธนาคารออมสิน (ควบคู่)	121 (60.50%)	140 (70%)	261 (44.16%)
ใช้ธนาคารพาณิชย์ (ควบคู่)	178 (89%)	152 (76%)	330 (55.48%)
			591 (100 %)

**ตารางที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ใช้บริการธนาคารออมสินคิดเป็นเบอร์เซนต์**

ประเภท	กรุงเทพฯ	ราชบุรี	รวม
<b>1. อาชีพ</b>			
- ชาวอาชีวศึกษา	17.50	29.50	23.50
- รับจ้าง	15.50	11.00	13.25
- ดำเนินธุรกิจส่วนตัว	13.50	10.50	12.00
- นักเรียนนักศึกษา,แม่บ้าน	14.00	19.00	16.50
- รวม	60.50	70.00	65.25
<b>2. รายได้</b>			
- ไม่มี-5,000 บาท	18.50	42.50	30.50
- 5,000-10,000 บาท	25.00	24.50	24.75
- 10,001-15,000 บาท	15.50	1.50	8.50
15,001 ขึ้นไป	1.50	1.50	1.50
- รวม	60.50	70.00	65.25
<b>3. อายุ</b>			
- ต่ำกว่า 20 ปี	6.00	14.50	10.25
- ตั้งแต่ 20 - 29 ปี	13.00	23.50	18.25
- ตั้งแต่ 30 - 39 ปี	17.00	21.00	19.00
- ตั้งแต่ 40 - 49 ปี	16.00	8.50	12.25
- ตั้งแต่ 50 - 59 ปี	5.50	2.00	3.75
- ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	3.00	0.50	1.75
- รวม	60.50	70.00	65.25
<b>4. ระดับการศึกษา</b>			
- ไม่มี - ประถมปีที่ 6	8.50	7.50	8.00
- มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6	12.50	38.00	25.25
- อุดมศึกษาหรือเทียบเท่า	24.50	19.50	22.00
- ปริญญาหรือสูงกว่า	15.00	5.00	11.75
รวม	60.50	70.00	65.25

\* จำนวนตัวอย่าง กรุงเทพฯ 200 ตัวอย่าง ราชบุรี 200 ตัวอย่าง รวม 400 ตัวอย่าง

กรุงเทพใช้ธนาคารออมสินทั้งสิ้น 121 ตัวอย่าง คิดเป็น 60.50 % ส่วนใหญ่อยู่ในอาชีพรับราชการ รายได้อยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 30 - 39 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6

ราชบุรีใช้ธนาคารออมสินทั้งสิ้น 140 ตัวอย่าง คิดเป็น 70% ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาชีพรับราชการ รายได้อยู่ในช่วงตั้งแต่ ไม่มี - 5,000 บาท อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 20 - 39 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6

รวม (กรุงเทพฯ + ราชบุรี) ใช้ธนาคารออมสิน ทั้งสิ้น 261 ตัวอย่าง คิดเป็น 65.25 % ส่วนใหญ่อยู่ในอาชีพรับราชการ รายได้ส่วนใหญ่ตั้งแต่ไม่มี - 5,000 บาท อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 20-39 ปี การศึกษาอยู่ในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1-6

**ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชั�ที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์คิดเป็นเบอร์เซนต์**

ประเภท	กรุงเทพฯ	ราชบุรี	รวม
<b>1. อายุ</b>			
- ข้าราชการ	22.00	30.50	26.25
- รับจ้าง	31.00	16.50	23.75
- ดำเนินธุรกิจส่วนตัว	23.00	15.50	19.25
- นักเรียนนักศึกษา,แม่บ้าน	13.00	13.50	13.25
- รวม	89.00	76.00	82.50
<b>2. รายได้</b>			
- น้อย-5,000 บาท	17.50	46.00	31.75
- 5,000-10,000 บาท	40.00	26.00	33.00
- 10,001-15,000 บาท	25.50	2.00	13.75
- 15,001 ขึ้นไป	6.00	2.00	4.00
- รวม	89.00	76.00	82.50
<b>3. อายุ</b>			
- ต่ำกว่า 20 ปี	4.00	10.50	7.25
- ตั้งแต่ 20 - 29 ปี	20.50	28.50	24.50
- ตั้งแต่ 30 - 39 ปี	28.00	22.50	25.25
- ตั้งแต่ 40 - 49 ปี	24.50	11.50	18.00
- ตั้งแต่ 50 - 59 ปี	9.00	3.00	6.00
- ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	3.00	-	1.50
- รวม	89.00	76.00	82.50
<b>4. ระดับการศึกษา</b>			
- น้อย - ประถมปีที่ 6	5.50	7.00	6.25
- มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6	15.50	43.00	29.25
- อุดมศึกษาหรือเทียบเท่า	38.00	18.50	28.25
- ปริญญาหรือสูงกว่า	30.00	7.50	12.50
- รวม	89.00	76.00	82.50

\* จำนวนตัวอย่าง กรุงเทพฯ 200 ตัวอย่าง ราชบุรี 200 ตัวอย่าง รวม 400 ตัวอย่าง

กรุงเทพฯ ใช้ธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น 178 ตัวอย่าง คิดเป็น 89 % ส่วนใหญ่อยู่ในอาชีพรับจ้าง รายได้อよดีในกลุ่ม 5,000 - 10,000 บาท อよดีในกลุ่มอายุตั้งแต่ 30 - 39 ปี ระดับ การศึกษาตั้งแต่อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ราชบุรีใช้ธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น 152 ตัวอย่างคิดเป็น 76 % ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาชีพรับราชการ รายได้อよดีในกลุ่มไม่มี - 5,000 บาท อよดีในกลุ่มอายุตั้งแต่ 20 - 29 ปี การศึกษา ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6

รวม (กรุงเทพฯ + ราชบุรี) ใช้ธนาคารพาณิชย์ ทั้งสิ้น 330 ตัวอย่าง คิดเป็น 82.50 % ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาชีพรับราชการมีรายได้อよดีในช่วง 5,000 - 10,000 บาท กลุ่ม ที่มีอายุตั้งแต่ 30 - 39 ปี ระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6 ถึงอนุปริญญา หรือเทียบเท่า

**ตารางที่ 4 ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินใน กรุงเทพฯ และราชบุรี แยกตามอาชีพ**

ทัศนคติ	อาชีพประเภทที่ 1 ช่างราการ	อาชีพประเภทที่ 2 รับจ้าง	อาชีพประเภทที่ 3 ค้าเนื่องรุกิจส่วนตัว	อาชีพประเภทที่ 4 ผู้เรียน,นักศึกษา แม่บ้าน
- เปิดบริการในวันเสาร์ ครึ่งวัน	3.83	3.81	4.00	3.78*
- ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	3.19	3.15	3.82	3.52
- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก	3.28	3.70	3.33	3.21
- แจกหนังการศึกษาในวันพุธส์-เสาร์	2.86	3.10	3.05	2.60
- ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	3.10	1.81	2.27	2.12
- บริการรวดเร็วทันใจ	2.91	2.44	2.28	2.80
- ค่าธรรมเนียมการบริการถูก	3.49	3.17	3.05	3.04
- มีสาขามากเพียงพอ	3.00	2.59	2.51	3.02
- สถานที่สะอาดมีที่จอดรถ	2.82	2.62	2.85	2.57
- ให้ความคุณนัสซั่มรองรับช่าง	1.35	1.47	2.38	2.08
- ช่วยระดมทุนพยายามประเทศไทย	3.17	2.65	2.40	2.56
- อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	3.18	3.38	3.20	3.14
- ปั๊บวิการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	3.11	3.27	3.00	2.59
- ล้ำญสหุนายนายการคลังของรัฐบาล	3.54	3.56	3.12	2.76
- ให้กงงานบริการดี	3.69	3.35	3.12	3.63
- ให้บริการเรียกสถาบันที่อย่างต่อเนื่อง	2.89	2.57	2.13	1.96
- เปี่ยงงาชุด(สลากออมสินต่าง ๆ )	3.79	3.57	3.15	2.35
- มีความทึ่งดงของสถาบัน	4.22*	4.35*	4.17*	3.60
- บิตรามารดาแน่นำ	1.68	1.43	1.00	3.00
- ญาติและเพื่อนฝูงแน่นำ	1.76	2.00	1.77	2.40
- ญาติและเพื่อนฝูงทำงานอยู่	1.49	1.67	1.50	0.84
- ใช้สืบมาตั้งแต่วัยเด็ก	1.72	1.78	1.50	3.67
- มีบริการภาคลด	1.73	1.94	1.07	1.31
- ใช้เงียกชีชี	2.47	2.04	1.74	2.04
- นับวิการประทับน้ำดี	1.88	2.40	1.82	2.14
- อื่น ๆ				

ทัศนคติของคนในอาชีพประเภทที่ 1, 2, 3 ในกรุงเทพฯ ในการไปใช้บริการธนาคารออมสินโดยเฉลี่ยแล้วให้  
น้ำหนักความสำคัญกับ ความมั่นคงของสถาบัน ยกเว้นอาชีพประเภทที่ 4 ให้ความ  
สำคัญกับการเปิดบริการในวันเสาร์ครึ่งวันเป็นสำคัญ

**ตารางที่ 5 ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพฯ แยกตามอาชีพ**

ทัศนคติ	อาชีพประเภทที่ 1 ข้าราชการ	อาชีพประเภทที่ 2 รับจ้าง	อาชีพประเภทที่ 3 ดำเนินธุรกิจล่วงตัว	อาชีพประเภทที่ 4 นักเรียน,นักศึกษา แม่บ้าน
- เปิดบริการนานแล้วครึ่งวัน	4.18	3.96	4.04	4.00
- ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	3.60	3.36	3.88	3.86
- มีของขวัญให้เชเชลสำหรับเด็ก	3.59	3.04	3.80	3.45
- เจอกันการศึกษานานวันพุตต์-เสาร์	3.37	2.88	3.54	3.32
- คลูกเบี้ยนเงินมากสูง	2.04	2.04	2.12	2.16
- บริการรวดเร็วทันใจ	1.93	2.12	2.12	2.32
- ล่าชือรวมเนื้อหากันรีการถูก	3.22	3.32	3.44	3.32
- มีสภาพนางฟ้าดีคงพอ	2.44	2.44	2.42	2.32
- สถานที่สะอาดเงียบสงบ	2.39	2.50	2.72	2.00
- ใช้ความคุณน้ำสั่งคอมรอบข้าง	1.11	1.18	3.00	1.50
- ใช้เวลาคอมทุกอย่างในกรุงเทพฯ	3.43	2.80	3.12	3.12
- อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	3.18	3.55	3.60	3.79
- รับบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	4.29	4.00	4.00	3.85
- ลับบันทุนโดยบ่ายการคดังของรัฐบาล	4.00	3.80	3.96	3.59
- พนักงานมีบริการดี	3.57	3.08	3.11	3.65
- รับบริการสถาบันที่อยู่ต่อเนื่อง	2.81	2.48	2.37	2.19
- เสียงชาติ(สลาโภอุสสานต์ต่าง ๆ )	4.46*	3.92	3.92	2.95
- มีความมั่นคงของสถาบัน	4.36	4.48*	4.64*	4.41*
- มีความมาตรฐานแน่น้ำ	0.54	0.92	0.80	2.18
- ขาดดิและเพื่อนผู้เชื่อแน่น้ำ	1.21	1.92	1.80	1.05
- ขาดดิและเพื่อนผู้เชื่อแน่น้ำอยู่	1.52	1.92	1.92	1.00
- ใช้สีมาตี้สีเต้ย(สี)	1.11	1.71	1.44	3.54
- มีบริการภาวดี	1.69	2.25	1.16	1.12
- ไม่รู้ภาษาไทยก็เข้าใจ	2.04	2.32	1.92	2.15
- อื่น ๆ	2.17	1.72	1.68	1.41

ทัศนคติของประชาชน กรุงเทพฯ ที่อยู่ในอาชีพประเภทที่ 2, 3 และ 4 โดยเฉลี่ยให้น้ำหนัก  
ความสำคัญการเปลี่ยนสถาบันที่มั่นคง ยกเว้นในอาชีพประเภทที่ 1 ให้ความสำคัญกับ  
การเลี่ยงใช้คเป็นอันดับแรก

### ตารางที่ 6 ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขตจังหวัด ราชบุรี แยกตามอาชีพ

ทัศนคติ	อาชีพประเภทที่ 1 ข้าราชการ	อาชีพประเภทที่ 2 รับจ้าง	อาชีพประเภทที่ 3 ค้าเนื้อรักิจส่วนตัว	อาชีพประเภทที่ 4 นักเรียน,นักศึกษา แม่บ้าน
- เปิดบริการในวันเสาร์ครึ่งวัน	3.60	3.50	3.93*	3.63*
- ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	2.93	2.67	3.69	3.24
- มีของขวัญเพื่อเชยสำหรับเด็ก	3.90	3.75	3.53	3.24
- แจกทุนการศึกษานิวัติพุทธรัตน์-เสาร์	3.12	2.83	2.27	2.07
- คลอกเบี้ยเงินฝากสูง	3.46	3.42	2.53	2.60
- บริการรวดเร็วทันใจ	3.56	3.18	2.57	3.17
- ค่าธรรมเนียมการบริการถูก	3.65	2.75	2.40	2.86
- มีสาขามากเพียงพอ	3.19	2.91	2.81	3.57
- สถานที่สะอาดมีที่จอดรถ	3.09	2.85	3.06	3.24
- ใช้ตามคนนั้นสั่งคอมโบทั้ง	1.68	2.00	1.87	2.47
- ช่วยระดมทุนภายในประเทศ	3.00	2.33	1.40	2.19
- อ่ายไกลับน้ำ/ที่ทำงาน	3.19	3.00	2.53	2.93
- มีบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	2.35	1.75	1.47	1.70
- สั่งสมุดเขียนบัญการคลังของรัฐบาล	3.26	3.08	1.73	2.14
- พนักงานบริการดี	3.77	3.92	3.12	3.52
- มีบริการออกสถาบันที่อย่างต่อเนื่อง	2.93	2.75	1.73	1.59
- เสียงราชดำเนินสากลommสินต่าง ๆ	3.33	2.81	1.87	1.90
- มีความพึงพอใจของสถาบัน	4.13*	4.08*	3.40	3.36
- บิดามารดาแนะนำ	2.42	2.50	1.33	3.60
- หาดีและเพื่อนผู้ดูแลแนะนำ	2.12	2.17	1.73	3.30
- หาดีและเพื่อนผู้ดูแลทำงานอยู่	1.49	1.17	0.69	1.00
- ใช้สินมาตั้งแต่วัยเด็ก	2.12	1.92	1.60	3.77
- มีบริการภาคล้ำ	1.77	2.57	0.93	1.33
- ไม่เสียภาษี	2.74	2.58	1.42	1.17
- มีบริการประกันชีวิต	1.86	1.00	2.08	3.27
- อื่น ๆ				

ทัศนคติของประชาชนในราชบุรีที่คู่ควรกับอาชีพประเภทที่ 1 และ 2 โดยเฉลี่ยให้น้ำหนักความสำคัญกับการเป็นสถาบันที่มั่นคง ส่วนประชาชนในอาชีพประเภทที่ 3 และ 4 ให้ความสำคัญกับการที่มีบริการเกิดในวันเสาร์ครึ่งวัน

**ตารางที่ 7 หัตถศิลป์ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินทั้ง กรุงเทพฯ และ ราชบุรี แยกตามรายได้**

หัตถศิลป์	นัมเบอร์รายได้- 5,000	5,001 - 10,000	10,001 - 15,000	15,000 ขึ้นไป
- เปิดบริการนันวันเสาร์ครึ่งวัน	3.68	3.92	4.46	3.67*
- พากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	3.48	3.28	3.65	3.33
- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก	3.35	3.63	3.93	3.67*
- แจกหน้างานศึกษาในวันพุธที่สุด-เสาร์	2.61	3.04	3.93	2.33
- คอกเบี้ยเงินฝากสูง	2.71	2.85	2.15	1.86
- บริการรวดเร็วทันใจ	3.04	2.92	2.04	1.33
- ค่าธรรมเนียมการบริการดูด	3.11	3.45	3.38	1.67
- มีสาขาใกล้เพียงพอ	3.06	2.38	2.15	2.00
- สถานที่สะดวกมีที่จอดรถ	2.65	2.80	2.42	3.67
- ใช้ความคนในลังครบอบช้าง	2.19	1.64	2.03	1.67
- ช่วยระดมทุนชายในประเทศไทย	2.58	2.92	3.26	1.83
- อัญญาภัย/ที่ทำงาน	1.37	3.36	3.26	3.00
- มีบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	2.64	2.52	4.00	2.33
- สัมบสนุนนโยบายการคลังของรัฐบาล	3.00	3.41	4.15	2.17
- พนักงานบริการดี	3.42	3.31	4.00	3.17
- มีบริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	2.26	2.60	2.81	1.67
- เสียงไซค์(สลากออมสินต่าง ๆ )	2.47	3.68	4.63*	2.50
- มีความลับคงของสถาบัน	3.96*	4.23*	3.97	2.83
- บิลรายการแค่น้ำ	2.73	1.47	1.14	0.00
- ชาติและเพื่อนฝูงแค่น้ำ	2.31	1.67	1.82	2.33
- ชาติและเพื่อนฝูงทำงานอยู่	1.09	1.58	1.76	0.80
- ใช้สินมาตั้งแต่วัยเด็ก	2.96	1.69	0.65	0.17
- มีบริการภาคล้ำ	1.33	1.78	1.70	0.83
- น้ำเสียงภาษา	2.17	2.35	2.11	1.17
- มีบริการประกันชีวิต	1.92	2.46	1.96	1.00
- อื่น ๆ				

การให้น้ำหนักความสำคัญของประชาชนทั้ง กรุงเทพฯ + ราชบุรี ส่วนใหญ่ผู้มีรายได้ตั้งแต่ ไม่満 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับการเป็นสถาบันที่มั่นคง ส่วนที่มีรายได้เกินกว่า 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับการเสียงไซค์ แต่ผู้ที่มีรายได้ที่เกินกว่า 15,000 บาท ขึ้นไปเน้นมากให้ความสำคัญกับการเปิดบริการในวันเสาร์ครึ่งวัน และการที่มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก

**ตารางที่ 8 ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพฯ แยกตามรายได้**

ทัศนคติ	นิมีรายได้ - 5,000	5,001 – 10,000	10,001 – 15,000	15,000 ขึ้นไป
- เปิดบริการในวันเสาร์ครึ่งวัน	3.87	3.95	4.50	4.00
- ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	4.16	3.24	3.65	3.00
- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก	3.26	3.29	3.87	4.00
- แจกหน้าร่องศึกษาในวันพุธทั่ว-เสาร์	3.19	3.19	3.83	4.33
- ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	2.27	2.12	1.96	2.40
- บริการรวดเร็วทันใจ	2.42	2.17	1.83	1.67
- คำขอรบกวนน้อยมาก	3.35	3.39	3.39	3.00
- มีสาขามากเพียงพอ	2.48	2.52	1.87	2.67
- สถานที่สะดวกมีที่จอดรถ	1.80	2.76	2.92	3.33
- ใช้ตามคนในลังคมรอบข้าง	2.06	1.50	0.75	1.00
- ช่วยระดมทุนมาใช้ประโยชน์	3.19	3.14	3.08	3.00
- อ่ายไก่ลับบ้าน/ที่ทำงาน	3.68	2.67	3.17	4.33
- มีบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	3.89	4.05	4.29	4.33
- สันสนับสนุนนโยบายการคลังของรัฐบาล	3.61	3.90	3.08	4.00
- พนักงานบริการดี	2.87	3.07	3.96	4.00
- มีบริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	2.59	2.50	2.83	3.33
- เสียงไซค์(สลากออมสินต่าง ๆ )	2.77	4.02	4.75*	5.00*
- มีความมั่นคงของสถาบัน	4.66*	4.52*	4.29	4.00
- ปิดมารดาแนะนำ	2.37	0.69	0.12	0.00
- ญาติและเพื่อนฝูงแนะนำ	1.55	1.48	1.71	1.33
- ญาติและเพื่อนฝูงทำงานอยู่	1.11	1.76	1.77	1.33
- ใช้สินมาตั้งแต่วัยเด็ก	3.64	1.94	2.06	0.00
- มีบริการภาคร้า	1.10	1.83	1.79	1.67
- น่าเชียร์ภาษี	2.16	2.30	2.00	2.33
- มีบริการประกันชีวิต	1.50	1.95	1.75	1.67
- อื่น ๆ				

ประชาชนใน กรุงเทพฯ แยกตามรายได้ สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ตั้งแต่ไม่มี - 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับการเป็นสถาบันที่มั่นคง ส่วนกลุ่มที่ 2 มีรายได้ตั้งแต่เกิน 10,000 บาท จนถึงเกินกว่า 15,000 บาท นั้นให้ความสำคัญกับการเสียงไซค์ (สลากออมสินต่าง ๆ ) เป็นลำดับ

**ตารางที่ 9 ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขต ราชบุรี แยกตามรายได้**

ทัศนคติ	น per รายได้ - 5,000	5,001 - 10,000	10,001 - 15,000	15,000 ขึ้นไป
- เปิดบริการในวันเสาร์ครึ่งวัน	3.57	1.67	5.00*	3.33
- ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	3.10	3.12	3.67	3.67
- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก	3.40	4.03*	4.33	3.00
- แจกหนังการศึกษาในวันพุธทีส-เสาร์	2.30	3.05	4.67	0.33
- ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	2.95	3.73	3.67	1.00
- บริการรวดเร็วทันใจ	3.24	3.85	3.67	1.00
- ค่าธรรมเนียมการบริการถูก	2.98	3.51	3.33	0.33
- มีสาขามากเพียงพอ	3.37	3.37	4.33	1.33
- สถานที่สะอาดมีที่จอดรถ	3.11	2.86	4.00	4.00*
- ใช้เวลาในการออมเงินน้อย	2.22	1.83	2.33	2.33
- ช่วยระดมทุนภายในประเทศ	2.25	2.67	4.67	0.33
- อ่ายใจลับบันทึกทำงาน	2.89	3.00	4.00	1.67
- มีบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	1.98	2.08	1.67	0.33
- สัมภาษณ์นายการคลังของรัฐบาล	2.67	2.83	4.67	0.33
- พนักงานบริการดี	3.71*	3.58	4.33	2.33
- มีบริการออกสถาบันเพื่อย่างต่อเนื่อง	2.02	2.72	3.67	0.00
- เสียงไซด์(ສลากออมสินต่าง ๆ)	2.30	3.28	3.67	0.00
- มีความมั่นคงของสถาบัน	3.58	3.89	5.00*	1.67
- บิลการคาดคะเน	2.93	2.42	1.67	0.00
- หาติดและเพื่อผูกแนะนำ	2.74	1.89	1.33	3.67
- หาติดและเพื่อผูกทำงานอยู่	1.09	1.36	1.67	0.00
- ใช้สินมาตั้งแต่วัยเด็ก	2.52	1.83	3.67	0.33
- มีบริการภาคร้าว	1.45	1.71	1.00	0.00
- น่าเสียภาษี	2.17	2.67	3.00	0.00
- มีบริการประกันภัยดี	2.22	3.06	3.67	0.33
- อื่น ๆ				

สำหรับราชบุรีทัศนคติจะมีหลากหลาย โดยสรุปคือให้ความสำคัญกับ

- การมีพนักงานบริการดี
- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก
- เปิดบริการในวันเสาร์ครึ่งวัน
- มีสถานที่จอดรถ และ
- มีความมั่นคงของสถาบัน

**ตารางที่ 10 หัตนะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินทั้ง กรุงเทพฯ และ ราชบุรี แยกตามอายุ**

หัตนะ	7 - 19 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
- เปิดบริการในวันเสาร์ครึ่งวัน	3.94*	3.57	4.08	4.06	3.54	3.18
- ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	3.75	3.42	3.22	3.51	2.92	3.14
- มีของขวัญเด็ก	3.56	3.02	3.67	3.91	3.69	3.80
- แจกทุนการศึกษานักเรียนเด็ก	3.55	3.09	3.20	3.53	3.30	3.40
- คงเบี้ยเงินฝากสูง	2.53	2.87	2.63	2.47	2.77	2.20
- บริการรวมเรื่องทั้งหมด	2.34	2.91	2.89	2.48	2.64	3.00
- ค่าธรรมเนียมการบริการถูก	2.34	2.25	3.03	3.44	3.54	2.50
- มีสาขามากเพียงพอ	2.91	2.96	2.88	2.53	2.50	2.60
- สถานที่สะดวกมีที่จอดรถ	3.78	3.04	2.68	2.65	2.89	2.60
- ใช้ตามคนในลังมอรอน้ำ	3.12	1.81	1.75	1.81	2.15	1.60
- ช่วยระดมทุนพยายามประเทศไทย	2.33	2.55	2.83	3.19	3.38	3.00
- อ่ายใจลับบันทึกทำงาน	2.09	0.69	0.61	0.83	1.23	3.40
- มีบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	2.21	0.69	0.66	0.68	1.46	3.00
- สันสนับสนุนพยายามการลังของรัฐบาล	2.97	0.51	3.42	3.75	4.00	3.20
- พนักงานบริการดี	2.25	3.35	3.22	3.59	3.31	3.20
- มีบริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	2.37	2.57	2.48	2.71	2.46	2.20
- เสียงชาด(สลากออมสินต่าง ๆ )	3.44	2.21	2.57	2.11	3.77	2.18
- มีความยั่นคงของสถาบัน	1.97	4.80*	4.12*	4.27*	4.64*	4.60*
- บิลมาตราดแนะนำ	1.52	2.23	1.68	0.89	1.21	1.00
- หาตัวและเพื่อนฝูงแนะนำ	3.15	2.15	1.57	1.59	2.71	1.60
- หาตัวและเพื่อนฝูงทำงานอยู่	3.77	1.21	1.47	1.51	2.38	2.20
- ใช้สินมาตั้งแต่วัยเด็ก	2.54	2.56	1.93	1.75	1.38	2.60
- มีบริการภาคค่า	0.77	1.58	1.67	1.59	1.89	1.20
- ไม่เสียภาษี	4.03	2.47	2.20	2.27	2.21	2.00
- มีบริการประกันชีวิต	1.56	2.24	2.26	2.08	3.80	2.52
- อื่น ๆ						

ทุก ๆ ช่วงอายุล้วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการที่ธนาคารออมสินเป็นสถาบันที่มั่นคง ยกเว้น ช่วง  
อายุตั้งแต่ 7 -19 ปี จะให้ความสำคัญกับการที่ธนาคารออมสินเปิดบริการในวันเสาร์  
ครึ่งวันเป็นสำคัญ

ตารางที่ 11 ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพฯ แยกตามอายุ

ทัศนคติ	7 - 19 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
- เปิดบริการนัน้น่ารักครึ่งวัน	4.27	3.89	4.11	4.29	3.60	3.50
- ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	4.36*	3.79	3.37	2.75	3.30	3.25
- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก	3.82	2.71	3.18	3.93	3.60	3.75
- แจกหน้าร้านน่านักส์-เลาร์	3.82	2.58	3.14	3.71	3.60	3.00
- ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	2.45	1.88	1.75	2.11	2.40	2.00
- บริการรวดเร็วทันใจ	2.45	2.00	2.18	2.04	1.75	2.75
- คำอธิบายเนี่ยมกราบบริการดูด	3.36	3.53	3.29	3.40	3.50	2.33
- มีสาขามากเพียงพอ	2.09	2.58	2.43	2.31	2.22	2.50
- สถานที่สะดวกซื้อจ่ายสะดวก	0.91	2.47	1.61	2.46	2.60	2.75
- ใช้ตามคนในสังคมรอบข้าง	1.27	1.79	1.43	1.15	2.10	1.75
- ช่วยระดมทุนภายใต้กฎหมายประเทศไทย	2.82	3.00	3.04	3.18	3.60	4.00
- อุ่นใจลับบัน/พื้นที่ทำงาน	3.36	3.50	3.46	3.61	4.00	3.75
- มีบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	4.00	3.82	4.18	3.04	4.30	4.50
- สัมผัสบุญประโยชน์จากการคลังของรัฐบาล	3.27	3.68	3.96	4.00	4.30	3.50
- หนักงานบริการดี	3.64	3.26	2.86	3.57	3.20	3.00
- มีบริการ nok สถาบันที่อย่างต่อเนื่อง	3.25	2.74	2.29	2.69	2.50	2.00
- เสียงโชค (สลากก้อมสินต่าง ๆ )	2.64	3.28	4.07	4.46*	3.90	3.50
- มีความพึงพอใจสถาบัน	4.27	4.74*	4.43*	4.36	4.70*	4.75*
- บิลการค่าไฟฟ้า	3.27	1.10	0.82	0.39	0.80	1.00
- หาดีและเพื่อผู้สูงอายุ	1.00	1.63	1.32	1.54	2.50	2.00
- หาดีและเพื่อผู้ทำงานอยู่	0.54	1.37	1.63	1.54	2.70	2.50
- ใช้สินมาตั้งแต่วัยเด็ก	4.18	2.89	1.93	0.54	1.30	2.00
- มีบริการภาคร้าว	1.27	1.89	1.79	1.50	1.50	0.75
- ไม่เสียภาษี	2.27	2.42	1.86	2.07	2.00	2.00
- มีบริการประจำกันชีวิต	1.18	1.61	1.50	1.65	2.10	2.00
- อื่น ๆ						

ประชาชนใน กรุงเทพฯ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการที่ธนาคารออมสินเป็นสถาบันที่มั่นคง ยกเว้นผู้อยู่ในช่วงอายุ 7 - 19 ปี ให้ความสำคัญกับการรับฝากเงินได้ตั้งแต่ 1 บาท กับผู้อยู่ในช่วงอายุ 40 - 49 ปี เน้นในเรื่องของการเสียงโชค (สลากก้อมสินต่างๆ)

**ตารางที่ 12 ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขต ราชบุรี แยกตามอายุ**

ทัศนคติ	7 - 19 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
- เปิดบริการนานวันเสาร์ครึ่งวัน	3.76	3.38	4.06	3.25	3.33	3.00
- ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	3.43	3.13	3.09	2.78	1.67	3.00
- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก	3.40	3.18	4.09*	3.86	4.00*	4.00
- แจกทุนการศึกษาในแพทท์ส-เสาร์	1.57	2.47	3.25	2.87	2.33	5.00*
- ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	2.29	3.26	3.40	3.75	4.00*	3.00
- บริการรวดเร็วทันใจ	3.14	3.15	3.37	3.67	4.00*	4.00
- ค่าธรรมเนียมการบริการถูก	2.48	3.11	2.86	3.62	3.67	3.00
- มีสาขามากเพียงพอ	3.67	3.19	3.28	3.22	3.33	3.00
- สถานที่สะดวกมีที่จอดรถ	3.16	3.35	2.75	3.22	3.00	2.00
- ใช้ตามคนในสังคมรอบข้าง	2.52	1.82	3.03	1.78	2.33	1.00
- ช่วยระดมทุนภายใต้กฎหมาย	1.82	2.29	2.66	3.25	2.67	2.00
- อายุใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	2.77	3.21	3.00	2.62	3.33	1.00
- มีบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	1.33	2.26	2.03	2.00	1.67	1.00
- สันสนับสนุนนโยบายการคลังของรัฐบาล	1.90	2.40	2.93	3.11	3.00	2.00
- พนักงานบริการดี	3.35	3.62	3.55	3.67	3.67	4.00
- มีบริการอุดหนุนที่อย่างต่อเนื่อง	1.24	2.47	2.66	2.78	2.33	3.00
- เสี่ยงโชค(สลากกองออมสินต่าง ๆ )	1.05	2.56	3.12	3.67	3.33	3.00
- มีความมั่นคงของสถาบัน	2.59	4.06*	3.84	4.00*	3.67	4.00
- บิตรการคาดคะเน	4.05*	2.21	2.22	2.44	2.67	1.00
- ญาติและเพื่อนฝูงแนะนำ	3.29	2.44	1.78	1.78	2.67	0.00
- ญาติและเพื่อนฝูงทำงานอยู่	0.90	1.12	1.34	1.44	1.33	1.00
- ใช้สินมาตั้งแต่วัยเด็ก	3.95	2.38	1.94	1.50	1.67	5.00*
- มีบริการภาคลด	1.97	1.41	1.58	1.89	2.67	3.00
- ไม่เสียภาษี	1.55	2.50	2.48	2.89	3.33	3.00
- มีบริการประกันที่วิเศษ	1.53	2.50	2.97	3.33	3.67	3.00
- อื่น ๆ						

ประชาชนในราชบุรีนั้น เมื่อแบ่งตามระดับอายุแล้วพบว่า เกิดความหลากหลายในแต่ละช่วงอายุที่แตกต่างกัน

- บิตรการคาดคะเน และใช้สินมาตั้งแต่วัยเด็ก
- ความมั่นคงของสถาบัน
- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก และแจกทุนการศึกษา
- มีบริการที่ดี

**ตารางที่ 13 หัตถศิลป์ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพฯ และราชบุรี  
แยกตามระดับการศึกษา**

หัตถศิลป์	น้ำหนักการศึกษา-ป.6	มัธยม 1 – 6	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี และสูงกว่า
- เปิดบริการในวันเสาร์ครึ่งวัน	3.94*	3.57	3.92	4.38*
- ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	3.75	3.42	3.28	3.22
- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก	3.56	3.02	3.63	3.67
- แจกหนังการศึกษาในวันพุธที่ 1 เสาร์	3.55	3.09	3.04	3.20
- คลอกเบี้ยเงินมากสูง	2.53	2.87	2.85	2.63
- บริการรวดเร็วทันใจ	2.34	2.91	2.92	2.89
- ค่าธรรมเนียมการบริการถูก	2.91	3.25	3.45	3.03
- มีสาขามากเพียงพอ	2.34	2.96	2.74	2.88
- สถานที่สะอาดมีที่จอดรถ	3.78	3.04	2.80	2.68
- ใช้ด้านคนงานล้างทำความสะอาดร้าน	3.12	1.81	1.64	1.75
- ช่วยระดมทุนภายในประเทศ	2.55	2.55	2.92	2.83
- อายุใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	2.08	0.69	3.36	0.61
- มีบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	2.37	0.69	3.52	0.66
- สันสนับสนุนนโยบายการคลังของรัฐบาล	2.71	0.51	3.41	3.42
- พนักงานบริการดี	2.25	3.35	3.31	3.22
- มีบริการออกสถาบันเพื่อย่างต่อเนื่อง	2.37	2.57	2.60	2.48
- เสิ่งเชค(สถาบันออมสินต่าง ๆ)	3.44	2.21	3.68	2.57
- มีความมั่นคงของสถาบัน	1.97	4.30*	4.23*	4.12
- บิดามารดาแนะนำ	1.52	2.23	1.47	1.68
- ญาติและเพื่อนฝูงแนะนำ	3.15	2.15	1.67	1.57
- ญาติและเพื่อนฝูงทำงานอยู่	3.77	1.21	1.58	1.47
- ใช้สินมาตั้งแต่วัยเด็ก	2.54	2.56	1.69	1.93
- มีบริการภาคค่า	1.77	1.58	1.78	1.67
- ไม่เสียภาษี	4.03	4.27	2.35	2.10
- มีบริการประกันชีวิต	1.56	2.24	2.46	2.26
- อื่น ๆ				

สรุปหัตถศิลป์ได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ ไม่มี - ประถมศึกษาปีที่ 6 และผู้ที่มี การศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี และสูงกว่า ให้ความสำคัญกับการท่องธนาคารออมสินเปิด บริการในวันเสาร์ครึ่งวัน ส่วนกลุ่มที่ 2 ให้ความสำคัญกับความมั่นคงของสถาบันนั้น อุปกรณ์ในกลุ่มนี้มีการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยม - อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ตารางที่ 14 ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพฯ แยกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติ	นักเรียนปี 6	มัธยม 1 – 6	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี และสูงกว่า
- เปิดบริการนานวัน深夜ร่องวัน	3.76	3.91	4.25	3.63
- ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	4.27	3.81	3.57	3.33
- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก	3.41	3.64	3.41	3.81
- แจกหนังการศึกษาในวันพุธทัศ-เสาร์	3.29	3.17	3.14	3.14
- ถอนเงินเจ้ามือสูง	2.06	2.23	1.97	2.00
- บริการรวดเร็วทันใจ	2.35	3.14	2.00	2.05
- คำขอรับเนียมการบริการถูก	3.00	3.59	3.30	3.60
- มีสาขามากเพียงพอ	2.53	2.50	2.68	2.05
- สถานที่สะอาดวิศรัตน์ที่จอดรถ	1.94	2.88	2.41	2.18
- ใช้ตามคนในลังครอบข้าง	3.18	1.45	0.87	1.29
- ช่วยลดความทุกภานายในประเทศไทย	3.62	3.09	3.05	3.14
- อ่ายโภคกลับบ้าน/ที่ทำงาน	4.35	3.82	3.35	3.09
- มีบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	3.76	3.95	4.25	4.00
- สันับสนับนาโดยการคลังของรัฐบาล	3.56	3.83	3.97	3.90
- พนักงานบริการดี	2.41	3.09	3.35	4.00
- มีบริการนอกสถาบันที่อย่างต่อเนื่อง	2.23	2.48	2.70	2.85
- เสี่ยงโชค(สลากออมสินต่าง ๆ )	2.88	3.24	4.27	4.29
- มีความมั่นคงของสถาบัน	4.88*	4.50*	4.37*	4.38*
- บิตรามราคาแนะนำ	1.69	1.30	0.87	0.29
- ดูดีและเพื่อนผู้แนะนำ	1.82	2.09	1.32	1.19
- ดูดีและเพื่อนผู้ทำงานอยู่	1.71	1.95	1.46	1.30
- ให้สิ่งมาตั้งแต่วัยเด็ก	2.59	2.14	1.57	1.52
- มีบริการภาคร้าว	1.06	0.95	1.82	2.19
- ไม่เสียภาษี	1.88	2.09	2.12	2.14
- มีบริการประกันชีวิต	1.81	1.41	1.90	1.76
- อื่น ๆ				

ประชาชนในกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันทั้งหมดทุกระดับการศึกษาดื้อ ให้ความสำคัญกับการท่องธนาคารออมสินเป็นสถาบันที่มั่นคง

**ตารางที่ 15 ทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขต ราชบุรี แยกตามระดับการศึกษา**

ทัศนคติ	นิมิตการศึกษา-ป.6	มัธยม 1 - 6	อนุปริญาทริโอเที่ยมเท่า	ปริญาตรี และสูงกว่า
- เปิดบริการในวันเสาร์ เสาร์วัน	3.58	3.60	3.69	3.89
- ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	3.50	3.09	2.81	2.40
- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก	3.83	3.66*	3.36*	3.89
- แจกทุนการศึกษานิเวศน์พุทธ-เสาร์	1.54	2.55	2.85	3.67*
- ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	1.58	3.23	3.46	4.22
- บริการรวดเร็วทันใจ	2.75	3.24	3.46	3.43
- ค่าธรรมเนียมการบริการถูก	1.92	3.18	3.42	3.33
- มีสาขามากเพียงพอ	2.67	3.22	3.42	3.67
- สدانที่สละความเมื่อยล้า	2.77	2.92	3.19	3.30
- ใช้ความคนในเลี้ยงครอบครัวข้าง	1.80	2.43	1.92	2.00
- ช่วยลดภาระภาษีในประเทศไทย	3.01	2.46	2.69	2.78
- อุ่นใจลับบ้าน/ที่ทำงาน	2.67	2.75	3.27	4.10
- มีบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	1.33	1.77	2.42	2.33
- สันสนุนนโยบายการคลังของรัฐบาล	1.92	2.77	2.88	2.67
- พนักงานบริการดี	3.92*	3.51	3.84	3.78
- มีบริการ nok สدانที่อย่างต่อเนื่อง	1.23	2.36	2.77	2.33
- เสียงจาด (ສลา กอ ออมสินต่าง ๆ )	1.33	3.60	3.23	2.56
- มีความมั่นคงของสถาบัน	2.58	3.58	4.12*	4.22*
- บิดามารดาแนะนำ	3.42	3.49	2.35	1.89
- ถูกติและเพื่อนฝูงแนะนำ	3.92*	2.49	1.96	1.33
- ถูกติและเพื่อนฝูงทำงานอยู่	1.25	1.04	1.64	1.11
- ใช้สินมาตั้งแต่วัยเด็ก	3.33	2.34	2.53	2.20
- มีบริการภาคร้า	1.23	1.66	1.73	1.00
- มีเสียงภาษา	1.42	2.41	2.89	1.62
- มีบริการประกันชีวิต	1.08	2.50	2.97	3.33
- อื่น ๆ				

ราชบุรีความคิดเห็นจะแตกต่างกันในแต่ละระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน คือ

- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก
- ดอกเบี้ยเงินฝากสูง
- พนักงานบริการดี
- ความมั่นคงของสถาบัน และมีถูกติแนะนำ

**ตารางที่ 16 ทัศนคติของผู้ไม่ใช้บริการธนาคารออมสินทั้ง กรุงเทพฯ และราชบุรี แยกตามอาชีพ**

ทัศนคติ	อาชีพประเภทที่ 1 ข้าราชการ	อาชีพประเภทที่ 2 รับจ้าง	อาชีพประเภทที่ 3 ดำเนินธุรกิจส่วนตัว	อาชีพประเภทที่ 4 นักเรียน,นักศึกษา แม่บ้าน
- คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก	1.76	3.81*	4.00*	3.79*
- การบริการมีขั้นตอนพยายามมากขึ้น	2.91	3.15	3.82	3.52
- บริการล่าช้า	3.07	3.70	3.33	3.21
- นี่มีบริการด้านสินเชื่อแก่ประชาชน ทั่วไป	2.82	3.11	3.05	2.60
- គอกเบี้ยเงินฝากต่ำ	3.11	1.81	2.27	2.12
- พนักงานอ่อนโยนยิ้มได้	1.03	2.44	2.28	2.80
- สถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน	3.79	3.77	3.05	3.04
- ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.17	2.59	2.51	3.02
- นี่มีบริการบัตรเครดิต	3.83	2.62	2.85	2.57
- นี่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM)	3.91*	1.47	2.38	2.08
- มีสาขาอยู่นี่เพียงพอ กับความต้องการ	3.18	2.65	2.40	2.56
- สถานที่ไม่สะดวกก่อให้เกิดภัย	2.04	3.37	3.20	3.14
- อื่น ๆ ระบุ				

ประชาชนทั้งหมดที่ทำการสำรวจในอาชีพทุกอาชีพไม่ใช้ออมสินเนื่องจากมีความคิดว่า ธนาคาร  
ແแมลินนั้นคล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก ยกเว้นในประชาชนอาชีพประเภทที่ 1 ที่ว่า  
ธนาคารออมสินไม่มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)

**ตารางที่ 17 ทัศนคติของผู้ไม่ใช้บริการธนาคารออมสินทั้ง กรุงเทพฯ แยกตามอาชีพ**

ทัศนคติ	อาชีพที่ประtegaที่ 1 ข้าราชการ	อาชีพประtegaที่ 2 รับจ้าง	อาชีพประtegaที่ 3 ดำเนินธุรกิจส่วนตัว	อาชีพประtegaที่ 4 นักเรียน,นักศึกษา แม่บ้าน
- คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก	3.64	3.88	3.56	3.50
- การบริการมีขั้นตอนมากมายซ้ำซ้อน	3.09	3.59	3.70	3.00
- บริการล่าช้า	3.73	3.71	4.11	3.43
- ไม่มีบริการค้าปลีกเช่นแบงก์ประชาชน ทั่วไป	3.36	3.53	3.68	3.62
- คลอกเบี้ยเงินฝากค่า	3.18	2.91	2.93	2.37
- พนักงานอธิบายไม่ดี	2.18	2.03	2.18	2.37
- สถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน	3.09	3.47	3.61	2.25
- ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.36*	3.18	4.18	4.50
- ไม่มีบริการบัตรเครดิต	3.64	4.00	3.88	3.37
- ไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM)	4.10	4.35*	4.22*	4.62*
- มีสาขาห้องน้ำเพียงห้องความต้องการ	3.40	3.21	3.33	3.00
- สถานที่ไม่สะดวกในการเข้าชมครอต	2.54	2.64	3.11	1.50
- อื่น ๆ ระบุ				

เฉพาะใน กรุงเทพฯ ไม่ใช้ออมสินในประชาชนอาชีพประtegaที่ 2, 3 และ 4 คือ ธนาคาร  
ออมสินไม่มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM) ยกเว้นในประชาชนอาชีพประtegaที่ 1  
ที่ว่า ธนาคารออมสินขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย

**ตารางที่ 18 ทัศนคติของผู้ไม่ใช้บริการธนาคารออมสินทั้ง ในเขต ราชบุรี แยกตามอาชีพ**

ทัศนคติ	อาชีพที่ประเภทที่ 1 ข้าราชการ	อาชีพประเภทที่ 2 รับจ้าง	อาชีพประเภทที่ 3 ค้าเนินธุรกิจส่วนตัว	อาชีพประเภทที่ 4 นักเรียน,นักศึกษา แม่บ้าน
- คล้ายเป็นธนาคารลำบากเด็ก	3.59*	2.55	3.50	3.33*
- การบริการมีขั้นตอนมากmanyขั้นตอน	3.25	3.55*	3.50	3.00
- บริการล่าช้า	2.47	2.74	4.50*	3.33*
- ไม่มีบริการด้านสินเชื่อแก่ประชาชน ทั่วไป	2.76	2.54	3.50	1.25
- ดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ	2.65	2.29	3.00	2.00
- พนักงานอธิบายศัพท์ไม่ดี	2.00	2.92	4.50*	0.00
- สถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน	1.87	2.37	1.67	2.33
- ขาดเทคโนโลยีทันสมัย	2.59	3.13	4.50*	2.67
- ไม่มีบริการบัตรเครดิต	2.65	2.59	4.50*	1.00
- ไม่มีระบบฝากถอนเงินตัว (ATM)	2.47	3.08	3.00	2.33
- มีสาขาห้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ	2.71	2.79	1.00	2.33
- สถานที่ไม่สะดวกไม่มีที่จอดรถ	1.94	2.43	3.00	2.67
- อื่น ๆ ระบุ				

ทัศนคติโดยเฉลี่ยจะมีความแตกต่างกันมาก คือ ธนาคารออมสิน

- คล้ายเป็นธนาคารลำบากเด็ก
- มีการบริการที่มีขั้นตอนมากmanyขั้นตอน ล่าช้า พนักงานอธิบายศัพท์ไม่ดี
- ขาดเทคโนโลยีทันสมัย ไม่มีบริการบัตรเครดิต

**ตารางที่ 19 ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินทั้งใน กรุงเทพฯ และราชบุรี แยกตามรายได้**

ทัศนคติ	น.มีรายได้ - 5,000	5,001 - 10,000	10,001 - 15,000	15,000 ขึ้นไป
- คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก	3.38*	2.66	1.85	3.00*
- การบริการมีขั้นตอนมากมายซ้ำซ้อน	3.21	2.65	2.10	3.00*
- บริการล่าช้า	3.35	2.96	2.22	2.93
- ไม่มีบริการด้านสินเชื่อแก่ประชาชนทั่วไป	2.86	2.71	1.11	2.36
- ออกเบี้ยเงินฝากต่ำ	2.67	2.40	1.66	2.53
- พนักงานอิจฉาดี	2.35	2.77	1.60	2.67
- สถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน	2.78	2.45	2.50*	2.69
- ขาดเทคโนโลยีทันสมัย	3.67	3.48*	2.00	2.79
- ไม่มีบริการขัตตรเครดิต	3.33	2.79	1.30	1.92
- ไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM)	3.68	3.40	2.30	3.00*
- มีสาขาเพียงไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.73	2.83	1.80	2.79
- สถานที่นัดสะดวกน้อยที่สุด	2.56	2.36	0.70	1.93
- อื่น ๆ ระบุ				

เมื่อแยกตามระดับรายได้แล้วจะทำให้เกิดความหลากหลายกันมากในประชาชนแต่ละระดับรายได้

ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการไปใช้บริการดือ ธนาคารออมสิน

- คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก
- มีขั้นตอนมากมายซ้ำซ้อน
- มีสถานที่ตั้งไกลบ้าน/ที่ทำงาน
- ขาดเทคโนโลยีทันสมัยและไม่มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)

**ตารางที่ 20 หัตถศิริของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินใน กรุงเทพฯ แยกตามรายได้**

หัตถศิริ	นั่นไม่รายได้- 5,000	5,001 – 10,000	10,001 – 15,000	15,000 ขึ้นไป
- คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก	3.15	3.60	4.15	4.33
- การบริการมีชั้นตอนมากmayข้าช้อน	3.79	3.51	3.70	3.89
- บริการล่าช้า	3.85	3.91	3.85	3.89
- นั่นเมียบริการด้านลินเขื่องแก่ประชาชน ทั่วไป	3.51	3.57	3.40	3.56
- คอกเบี้ยเงินฝากต่อ	3.15	2.66	3.40	3.11
- พนักงานอ้อยศัยนาดี	2.49	2.09	1.90	2.43
- สถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	3.52	3.00	3.55	4.22
- ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.10	4.17	4.00	4.60*
- นั่นเมียบริการบัตรเครดิต	4.19	4.12	3.90	4.11
- นั่นเมียระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM)	4.53*	4.26*	4.50*	4.33
- มีสาขาณอย่างเพียงพอ กับความต้องการ	3.45	3.34	3.35	3.44
- สถานที่ไม่สะดวกทางเรือท่องรถ	2.64	2.74	2.75	2.44
- อื่น ๆ ระบุ				

ใน กรุงเทพฯ ประชาชนที่ไม่มีรายได้ - มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท นั่นไม่ใช้ออมสินเนื่องจากไม่มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM) ยกเว้นผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 15,000 บาทนั้น เนื่องจาก ธนาคารออมสินขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย

**ตารางที่ 21 หัตถศึกษาของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินใน ราชบุรี แยกตามรายได้**

หัตถศึกษา	นัมเมียรายได้- 5,000	5,001 - 10,000	10,001 - 15,000	15,000 ขึ้นไป
- คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก	2.55	3.59*	3.33*	3.50
- การบริการมีขั้นตอนมากมายซ้ำซ้อน	2.55	3.25	3.00	3.50
- บริการล่าช้า	2.74	2.47	3.33*	4.50*
- ไม่มีบริการท้าณเดินเรื่องแบงค์ประชาชน ทั่วไป	2.54	2.76	1.33	3.50
- ออกบี้เจ้พากต่า	2.29	2.65	1.25	3.00
- พนักงานอัธยาศัยไม่ดี	2.92	2.00	2.00	4.50*
- สถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน	2.37	1.87	0.00	1.67
- ขาดเทคโนโลยีทันสมัย	3.13*	2.59	2.33	4.50*
- ไม่มีบริการบัตรเครดิต	2.59	2.65	2.67	4.50*
- ไม่มีระบบฝากถอนเงินตัว (ATM)	3.08	2.47	1.00	3.00
- สาขาต้นอย่างเพียงพอ กับความต้องการ	2.79	1.94	2.33	1.00
- สถานที่ไม่สะดวกในการเดินทาง	2.43	2.71	2.33	3.00
- อื่น ๆ ระบุ				

โดยรวมแล้วประชาชนในราชบุรีไม่ใช้ธนาคารออมสินเนื่องมาจากการบริการต่าง ๆ ที่ไม่ดีของ  
ธนาคารออมสินทั้งสิ้น คือ ธนาคารออมสิน

- คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก
- มีบริการล่าช้า
- มีพนักงานอัธยาศัยไม่ดี
- ขาดเทคโนโลยีทันสมัยและไม่มีบริการบัตรเครดิต

**ตารางที่ 22 ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินทั้งใน กรุงเทพฯ และ ราชบุรี แยกตามอายุ**

ทัศนคติ	7 - 19 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
- คล้ายเป็นธนาคารล้ำรับเด็ก	1.20	2.96	2.88	2.53	2.46	3.18
- การบริการมีขั้นตอนมากมายซ้ำซ้อน	2.10	3.04	2.68	2.65	2.89	3.25
- บริการล่าช้า	2.22	1.82	1.75	1.81	2.15	2.40
- ไม่มีบริการด้านลินเชื่อแบ่งประชาชน ทั่วไป	1.11	2.55	2.84	3.19	3.38	3.20
- ดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ	1.60	0.69	1.61	0.83	1.23	2.60
- พนักงานอัธยาศัยไม่ดี	1.60	0.69	0.66	0.68	1.46	1.60
- สถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน	2.50*	0.51	3.43*	3.78*	4.00	3.40*
- ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.00	3.35*	3.22	3.59	3.31	3.20
- ไม่มีบัตรเครดิต	1.30	2.57	2.48	2.71	2.46	2.20
- ไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM)	2.30	2.21	2.58	2.08	3.77	2.60
- มีสาขาณอยู่ไม่เพียงพอถูกความต้องการ 1.80	2.23	2.57	2.27	4.64*	3.22	
- สถานที่ไม่สะดวกไม่มีที่จอดรถ	0.70	2.15	2.26	1.59	1.21	2.62
- อื่น ๆ ระบุ						

เมื่อแยกตามช่วงของอายุนั้นแตกต่างกันโดยเฉลี่ยแล้วจะเนื่องมาจากการออมสินมีสถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีสาขาบัณฑิตน้อยไม่เพียงพอถูกความต้องการ

**ตารางที่ 23 ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินใน กรุงเทพฯ แยกตามอายุ**

ทัศนคติ	7 - 19 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
- คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก	3.58	3.56	3.80	3.80	4.18	3.18
- การบริการมีขั้นตอนมากมายซ้ำซ้อน	3.65	3.22	3.72	3.65	3.54	3.25
- บริการล่าช้า	3.39	3.39	4.00	4.00	3.91	2.40
- ไม่มีบริการด้านสินเชื่อแก่ประชาชนทั่วไป	3.43	3.33	3.88	3.94	4.33	3.20
- ดอกเบี้ยเงินฝากค่า	2.96	2.89	2.96	2.94	3.27	2.60
- พนักงานอธิบายไม่คืด	2.02	1.94	2.40	2.00	1.87	1.60
- สถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน	3.13	3.00	2.96	3.30	4.00	3.40*
- ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.35	4.00	4.36	4.35*	4.27	3.20
- ไม่มีศูนย์เครื่อง	3.95	3.94	4.00	3.90	4.00	2.20
- ไม่มีระบบฝากถอนเงินค่าวัน (ATM)	4.52*	4.39*	4.40*	4.30	4.36*	2.60
- มีสาขาณอย่างเพียงพอกับความต้องการ 3.02	3.11	3.24	3.60	3.64	3.22	
- สถานที่นั่งสะดวกไม่มีที่จอดรถ	2.16	2.17	2.92	2.95	2.64	2.62
- อื่น ๆ ระบุ						

ประชาชนในกรุงเทพฯ โดยเฉลี่ยจะเนื่องมาจากการที่ธนาคารออมสินไม่มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM) ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยและสถานที่ตั้ง远离บ้าน/ที่ทำงาน

**ตารางที่ 24 ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินใน ราชบุรี แยกตามอายุ**

ทัศนคติ	7 - 19 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
- คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก	1.00	2.78	3.48	3.25	3.67	0.00
- การบริการมีชั้นตอนมากหมายช้าช้อน	1.71	2.74	3.07	3.08	2.67	0.00
- บริการล่าช้า	1.33	3.04*	2.53	2.92	2.67	0.00
- ไม่มีบริการด้านลินเนื่องแก่ประชาชนทั่วไป	0.17	2.78	2.87	3.08	2.67	0.00
- ดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ	1.00	2.13	3.00	2.67	2.67	0.00
- พนักงานอัธยาศัยไม่ดี	1.43	2.65	2.73	3.27*	4.00*	0.00
- สถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน	2.29*	2.35	2.20	2.17	2.00	0.00
- ขาดเทคโนโลยีทันสมัย	0.83	3.04*	3.64*	2.82	2.00	0.00
- ไม่มีบัตรเครดิต	0.57	3.04*	3.20	3.25	0.67	0.00
- ไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM)	1.43	3.04*	3.33	3.17	1.00	0.00
- สาขาหันไม่เพียงพอกับความต้องการ 1.71		2.59	2.47	2.83	2.00	0.00
- สถานที่ไม่สะดวกนั่งเที่ยวชมรอบ	0.57	2.74	3.07	2.83	1.33	0.00
- อื่น ๆ ระบุ						

ในราชบุรีจะเป็นความคิดที่เกี่ยวกับการบริการทุกอย่างที่ไม่ดีของธนาคารออมสินคือ

- บริการล่าช้า
- พนักงานอัธยาศัยไม่ดี
- สถานที่ตั้งไกลบ้าน/ที่ทำงาน
- ขาดเทคโนโลยีทันสมัย ไม่มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM) และไม่มีบริการบัตรเครดิต

ตารางที่ 25 ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินทั้งในเขต กรุงเทพฯ และราชบุรี แยกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติ	ไม่มีการศึกษา-ป.6	มัธยม 1 - 6	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	บริษัทฯ และสูงกว่า
- คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก	3.00*	3.61*	3.85	3.81
- การบริการมีขั้นตอนพยายามมากข้าช้อน	2.80	3.61*	3.85	3.81
- บริการล่าช้า	2.93	3.31	3.51	2.05
- ไม่มีบริการด้านสินเชื่อแก่ประชาชน ทั่วไป	2.36	3.03	3.14	3.60
- คงเบี้ยเงินฝากต่อ	2.53	2.11	2.00	2.05
- พนักงานอธิบายไม่ดี	2.67	3.25	3.30	2.18
- สถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน	2.69	3.34	2.41	1.29
- ขาดเทคโนโลยีทันสมัย	2.79	2.30	0.87	2.85
- ไม่มีบัตรเครดิต	1.92	2.44	3.05	4.29*
- ไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM)	3.00*	3.04	3.25	3.95
- มีสาขาห้องน้ำเพียงพอ กับความต้องการ	2.79	3.42	3.97*	3.35
- สถานที่ไม่สะดวกน้ำมีที่จอดรถ	1.93	2.43	2.70	2.48
- อื่น ๆ ระบุ				

สรุปได้เป็น 2 ความคิด คือ ธนาคารออมสิน คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก มีบริการที่ช้าช้อน  
และ ไม่มีบริการบัตรเครดิต ไม่มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)

**ตารางที่ 26 ทศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพฯ แยกตามระดับการศึกษา**

ทศนคติ	คะแนนเมืองไทย-บ.6	มัธยม 1 - 6	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี และสูงกว่า
- คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก	2.80	2.61	4.29*	3.12*
- การบริการมีขั้นตอนมากมากข้าช้อน	3.33	2.54	4.29*	2.67
- บริการล่าช้า	4.17*	2.85	3.00	2.56
- ไม่มีบริการค้านสินเชื่อแก่ประชาชน ทั่วไป	2.40	2.62	3.57	2.33
- ออกเบี้ยเงินฝากต่ำ	3.00	2.06	3.29	2.87
- พนักงานอ้ายศัยไม่ดี	2.17	2.50	2.57	2.89
- สถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน	3.33	2.32	1.57	2.56
- ขาดเทคโนโลยีทันสมัย	3.83	3.06*	3.57	3.11
- ไม่มีบัตรเดบิต	3.20	2.79	4.14	3.00
- ไม่มีระบบฝากถอนเงินตัว (ATM)	3.28	3.03	3.86	2.89
- ไม่สามารถเพียงพอ กับความต้องการ	3.40	2.65	2.14	2.67
- สถานที่ไม่สะดวกเมื่อเข้ามาครอง	3.88	2.56	3.57	3.00
- อื่น ๆ ระบุ				

ใน กรุงเทพฯ สรุปได้ว่า เนื่องมาจากธนาคารออมสินมีการบริการที่ไม่ดี และขาดเทคโนโลยีที่  
ทันสมัย

ตารางที่ 27 ทัศนคติของผู้ไม่ใช่องค์การออมสินในเขต ราชบุรี แยกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติ	นิมิตการศึกษา-ป.6	มัธยม 1 – 6	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	บัณฑิตวิ และสูงกว่า
- ผล้วยเป็นธนาคารสำหรับเด็ก	3.11*	2.50	4.40*	3.14*
- การบริการมีขั้นตอนมากมายซ้ำซ้อน	2.44	2.43	4.30	2.78
- บริการล่าช้า	2.11	2.85	4.24	2.67
- ไม่มีบริการด้านสินเชื่อแก่ประชาชนทั่วไป	2.33	2.72	3.57	2.33
- ดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ	2.22	2.17	3.39	2.87
- พนักงานอ่อนโยนาศัยน์ดี	3.00	2.30	2.57	2.89
- สถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน	2.14	2.32	1.57	2.56
- ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.00	3.06*	3.57	3.11
- ไม่มีบัตรเครดิต	1.12	2.95	4.14	3.00
- ไม่มีระบบฝากถอนเงินค่าวัน (ATM)	1.53	3.03	3.86	2.89
- มีสาขาณอย่างเพียงพอ กับความต้องการ	2.44	2.66	2.14	2.67
- สถานที่ไม่สะดวกนักที่จะอุดรด	1.56	2.59	3.57	3.00
- อื่น ๆ ระบุ				

ในราชบุรีสรุปได้ว่า ธนาคารออมสินคล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก และขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ตารางที่ 28 ทัศนคติของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ทั่วกรุงเทพฯ และราชบุรี แยกตามอาชีพ

ทัศนคติ	อาชีพประเภทที่ 1 ข้าราชการ	อาชีพประเภทที่ 2 รับจ้าง	อาชีพประเภทที่ 3 ตำแหน่งธุรกิจส่วนตัว	อาชีพประเภทที่ 4 นักเรียน, นักศึกษา แม่บ้าน
- ดอกเบี้ยเงินมากสูง	3.66	3.70	4.00	3.74
- บริการรวดเร็วทันใจ	2.95	3.74	4.14	4.03
- พนักงานอ้อยอี้ดี	3.75	3.89	4.25*	3.90
- สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.34	3.69	2.72	3.50
- มีบริการด้านสินเชื่อหลายประเภท	3.00	3.03	3.54	2.79
- ดอกเบี้ยเงินถูกด้วย	2.24	2.15	2.10	2.03
- ค่าธรรมเนียมในการบริการถูก	2.22	2.54	2.35	2.37
- เป็นแหล่งประกันในอนาคต	3.43	3.43	3.31	3.03
- ความมั่นคงของสถาบัน	3.94	4.14	4.16	3.72
- มีสาขาบริการมากเพียงพอ	3.83	4.00	4.14	3.87
- มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)	4.18*	4.37*	4.20	4.17*
- มีบริการบัตรเครดิต	3.75	3.65	3.80	2.90
- มีมาตรฐานดีและเพื่อนฝูงทำงานอยู่	2.12	1.88	1.90	1.59
- สถานที่สะดวกเข้ามาออกถอน	2.29	2.87	2.72	2.14
- ดูกดและเพื่อนฝูงแนะนำ	1.94	1.83	1.92	1.81
- ใช้ความคุณลักษณะชอบช้าง	2.23	2.36	2.08	1.90
- ช่วยระดมเงินทุนภายใต้กฎหมายไทย	2.80	2.82	2.93	2.61
- อื่น ๆ ระบุ				

โดยเฉลี่ยให้ความสำคัญกับการที่ธนาคารพาณิชย์มีบริการที่มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)

ยกเว้นประชาชนอาชีพที่ 3 ใช้ธนาคารพาณิชย์เนื่องจากมีพนักงานที่มีอัธยาศัยดี

ตารางที่ 29 ทัศนคติของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในเขต กรุงเทพฯ แยกตามอาชีพ

ทัศนคติ	อาชีพประเภทที่ 1 ข้าราชการ	อาชีพประเภทที่ 2 รับจ้าง	อาชีพประเภทที่ 3 ตำแหน่งธุรกิจล้วนตัว	อาชีพประเภทที่ 4 นักเรียน,นักศึกษา แม่บ้าน
- ออกเบี้ยเงินมากสูง	3.39	3.67	3.76	3.31
- บริการรวดเร็วทันใจ	3.06	3.04	3.76	3.57
- พนักงานอัธยาศัยดี	3.61	3.74	4.11	3.46
- สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	4.00	4.05	3.97	3.64
- มีบริการตู้_atm เสื่อมลายประเภท	2.23	2.68	3.17	1.63
- ออกเบี้ยเงินถูกต่อ	1.41	1.64	1.55	1.54
- ค่าธรรมเนียมในการบริการถูก	1.61	2.16	1.90	2.14
- เป็นห้องประกันอนาคต	2.88	3.08	3.07	3.07
- ความมั่นคงของสถาบัน	4.37*	4.25	4.45	3.85
- มีสาขาทั่วบ้านเมืองเพียงพอ	4.17	3.83	4.21*	3.86*
- มีบริการฝากถอนเงินด่วน(ATM)	4.28	4.54*	4.03	3.64
- มีบริการบัตรเครดิต	3.11	2.72	3.48	2.07
- มีมาตรฐานเพื่อนำเสนออยู่	1.78	2.08	1.65	1.93
- สถานที่สะดวกมีที่จอดรถ	1.94	2.63	2.54	1.67
- ถูกต้องและเพื่อนฝูงแนะนำ	1.28	1.67	1.78	1.76
- ใช้ตามความต้องการของลูกค้า	1.89	1.87	1.71	0.93
- ช่วยระดมเงินทุนมาอยู่ในประเทศไทย	3.11	2.25	2.89	2.94
- อื่น ๆ ระบุ				

สำหรับประชาชนในกรุงเทพฯ โดยสรุปทุกสาขาอาชีพ ทัศนคติที่สำคัญคือ ธนาคารพาณิชย์มีความ  
มั่นคงของสถาบันมีสาขามากเพียงพอ และมีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)

ตารางที่ 30 ทัศนคติของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในเขต ราชบุรี แยกตามอาชีพ

ทัศนคติ	อาชีพประเภทที่ 1 ข้าราชการ	อาชีพประเภทที่ 2 รับจ้าง	อาชีพประเภทที่ 3 ดำเนินธุรกิจส่วนตัว	อาชีพประเภทที่ 4 นักเรียน, นักศึกษา แม่บ้าน
- ตอบเบี้ยเงินฝากสูง	3.81	3.73	4.31	4.06
- บริการรวดเร็วทันใจ	2.85	4.13	4.34	4.44
- พนักงานอธิบายดี	3.84	4.07	4.32	4.25
- สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	2.97	3.23	3.41	3.36
- มีบริการด้านสินเชื่อหลายประเภท	3.43	3.31	4.04	3.12
- ตอบเบี้ยเงินกู้ต่ำ	2.69	2.90	2.82	2.25
- คำขอรบเมี้ยมในการบริการถูก	2.56	3.03	2.95	2.56
- เป็นแหล่งประกันในอนาคต	3.72	3.90	3.64	3.00
- ความมั่นคงของสถาบัน	3.83	4.00	3.86	3.62
- มีสาขาบริการมากเพียงพอ	3.63	3.92	4.04	3.87
- มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)	4.12	4.14	4.41*	4.62*
- มีบริการบัตรเครดิต	4.13*	4.22*	4.23	3.62
- มีมาตรฐานการทำงานอยู่	2.31	1.63	2.14	1.27
- สถานที่สะดวกมีที่จอดรถ	2.53	3.17	2.96	2.50
- ถูกติดและเพื่อผู้สูงแนะนำนำ	2.33	2.03	2.09	1.94
- ใช้ความคุณในลังคมรอบข้าง	2.53	3.00	2.62	2.75
- ช่วยระดมเงินทุนภายใต้กฎหมายประเทศ	2.62	3.20	2.95	2.27
- อื่น ๆ ระบุ				

ราชบุรีนั้นแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอาชีพที่ 1 และ 2 นั้น เนื่องจากมีบริการบัตรเครดิต ส่วน กลุ่มอาชีพประเภทที่ 3 และ 4 เนื่องจากมีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)

ตารางที่ 31 ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ทั้งในเขตกรุงเทพฯ และราชบุรี แยกตามรายได้

ทัศนคติ	น.มีรายได้- 5,000	5,001 ~ 10,000	10,001 ~ 15,000	15,000 ขึ้นไป
- คลอกเบี้ยเงินฝากสูง	3.76*	4.06	3.33	3.79
- บริการรวดเร็วทันใจ	3.43	3.09	1.67	3.52
- พนักงานอธิบายดี	3.40	4.09*	4.00*	3.21
- สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	1.57	3.25	2.33	3.04
- มีบริการด้านเงินเชื่อหลายประเภท	2.29	3.41	4.00*	3.02
- คลอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	3.14	3.37	3.67	3.86
- ค่าธรรมเนียมในการบริการถูก	2.39	2.86	3.33	3.32
- เป็นแหล่งประกันในอนาคต	3.67	3.28	3.00	3.79
- ความมั่นคงของสถาบัน	3.16	2.75	2.33	3.86*
- มีสาขาครบบริการมากเพียงพอ	2.52	3.03	2.67	3.59
- มีบริการฝากถอนเงินด่วน(ATM)	2.77	2.66	3.33	3.65
- มีบริการบัตรเครดิต	1.33	3.00	1.67	3.54
- มีมาตรฐานเพื่อพึงท่านงานอยู่	1.90	3.03	3.34	3.64
- สถานที่สังคมมีที่จอดรถ	3.35	2.93	2.33	3.00
- ฐานะและเพื่อนฝูงแนะนำ	1.24	3.55	3.33	3.81
- ใช้ตามคนในสังคมรอบข้าง	1.05	2.66	3.67	3.56
- ช่วยระดมเงินทุนภายใต้กฎหมายประเทศไทย	2.59	3.12	2.67	3.09
- อื่น ๆ ระบุ				

เมื่อแยกตามรายได้สรุปได้ว่า เนื่องจาก

- คลอกเบี้ยเงินฝากสูง
- พนักงานอธิบายดี
- มีบริการสินเชื่อหลายประเภท และ
- ความมั่นคงของสถาบัน

**ตารางที่ 32 ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพฯ แยกตามรายได้**

ทัศนคติ	นsmีรายได้ - 5,000	5,001 - 10,000	10,001 - 15,000	15,000 ขึ้นไป
- คลอกเบี้ยเงินฝากสูง	3.38	3.04	4.00	4.00
- บริการรวดเร็วทันใจ	3.65	3.44	3.41	3.44
- พนักงานอัธยาศัยดี	3.40	3.74	4.00	3.80
- สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.86	4.15	3.63	4.22
- มีบริการค้าปลีกหลายประเภท	2.24	2.87	3.04	3.78
- คลอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	1.62	1.37	1.52	2.00
- ค่าธรรมเนียมในการบริการถูก	2.29	2.00	1.81	1.67
- เป็นแหล่งประกันออนไลน์	3.38	2.98	2.73	3.56
- ความมั่นคงของสถาบัน	4.09*	4.30*	4.18	4.22
- มีสาขารับบริการมากเพียงพอ	4.00	3.98	4.22	4.44*
- มีบริการฝากถอนเงินต่อวัน (ATM)	3.85	4.14	4.70*	4.00
- มีบริการบัตรเครดิต	2.14	2.81	3.81	3.56
- มีมาตรฐานเพื่ออาชญากรรมอยู่	1.76	2.28	2.20	2.00
- สถานที่สะดวกเมื่อจอดรถ	2.43	2.46	2.30	2.33
- ถูกติดและเพื่อหยุดชะงัก	1.57	1.93	1.33	1.89
- ใช้ตามคนในลังครอบครัว	1.57	1.93	1.22	1.78
- ห่วยระดับเงินทุนภายนอกประเทศ	2.38	2.88	2.96	3.56
- อื่น ๆ ระบุ				

ใน กรุงเทพฯ สูงเฉลี่ยจากน้ำหนักความสำคัญได้ดังนี้ คือ

- ความมั่นคงของสถาบัน
- มีสาขารับบริการมากเพียงพอ และ
- มีบริการฝากถอนเงินต่อวัน (ATM)

ตารางที่ 33 ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดราชบุรี แยกตามรายได้

ทัศนคติ	น.ผู้รายได้- 5,000	5,001 - 10,000	10,001 - 15,000	15,000 ขึ้นไป
- คลอกเบี้ยเงินฝากสูง	3.97	4.03	3.00	5.00*
- บริการรวดเร็วทันใจ	4.09	4.20	3.67	4.50
- พนักงานอธิบายดี	4.09	4.00	4.00*	4.50
- สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.03	3.50	1.67	3.00
- มีบริการค้าปลีกเชื่อถือ性强	3.44	3.73	3.67	3.50
- คลอกเบี้ยเงินเดือน	2.70	2.90	2.33	2.00
- ค่าธรรมเนียมในการบริการดูก	2.85	2.63	4.00*	1.50
- เป็นแหล่งเงินทุนในอนาคต	3.73	3.77	2.67	2.50
- ความพึงพอใจของสถาบัน	3.89	3.67	3.33	3.00
- มีสาขาตั้งบริการมากเพียงพอ	3.73	3.80	4.00*	3.50
- มีบริการฝากถอนเงินด่วน(ATM)	4.28*	4.37*	3.00	3.50
- มีบริการบัตรเครดิต	4.16	4.00	3.00	4.50
- มีมาตรฐานและเพื่อผู้ที่ทำงานอยู่	1.75	2.30	2.00	3.00
- สถานที่สะดวกมีที่จอดรถ	2.81	2.87	2.00	3.00
- ฉลาดและเพื่อผู้คนหน้า	1.98	2.23	1.67	4.00
- ใช้ตามความต้องการของลูกค้า	3.00	2.71	2.67	2.00
- ช่วยระดมเงินทุกพายุในประเทศไทย	2.89	2.76	2.00	2.00
- อื่น ๆ ระบุ				

สำหรับราชบุรีนั้นสรุปได้ว่า เนื่องมาจาก

- คลอกเบี้ยเงินฝากสูง
- พนักงานอธิบายดี
- ค่าธรรมเนียมดูก
- มีสาขาตั้งบริการมากเพียงพอและที่สำคัญมีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)

ตารางที่ 34 หัตถศึกษาของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ทั้งใน กรุงเทพฯ และราชบุรี แยกตามอายุ

หัตถศึกษา	7 - 19 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
- ถอนเงินฝากสูง	3.80	4.02	4.04*	3.58	3.83*	3.33
- บริการรวดเร็วทันใจ	4.20	3.86	3.88	3.86*	3.18	3.00
- พนักงานอัธยาศัยดี	3.94	3.32	3.81	3.34	3.65	3.50
- สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	4.00	3.32	3.54	3.64	3.49	5.00*
- มีบริการด้านลินเนื่อหอยลายประเภท	3.27	3.12	3.12	3.22	3.32	1.00
- ถอนเงินทุกครั้ง	2.27	3.79	3.45	3.55	3.66	3.33
- ค่าธรรมเนียมในการบริการอุดหนุน	2.53	3.86	3.42	3.43	3.22	3.67
- เป็นแหล่งประกันในอนาคต	2.93	3.59	3.72	3.69	3.67	3.25
- ความมั่นคงของสถาบัน	3.07	3.65	3.00	3.07	3.46	0.75
- มีสาขาที่บริการมากเพียงพอ	3.80	3.55	3.12	3.51	3.32	3.33
- มีบริการฝากถอนเงินด่วน(ATM)	4.43*	4.41*	3.60	3.63	3.37	1.00
- มีบริการบัตรเครดิต	3.73	3.18	4.00	3.70	3.25	0.67
- มีอุปกรณ์เพื่อผูกกำจัดอยู่	1.80	2.06	2.11	2.85	3.11	1.00
- สถานที่สะดวกมีที่จอดรถ	2.93	2.16	2.37	2.37	2.10	0.33
- ถูกติดและเพื่อผูกกำจัดอยู่	1.87	1.50	1.80	1.87	1.93	1.00
- ใช้ตามคนในสังคมรอบข้าง	2.80	2.58	1.92	2.96	2.04	2.33
- ช่วยระดมเงินทุกหมายในประเทศไทย	2.40	2.18	2.44	2.13	2.59	3.33
- อื่น ๆ ระบุ						

สรุปได้ว่าในทุก ๆ ช่วงอายุมีหัตถศึกษาดังนี้

- ถอนเงินฝากสูง
- บริการรวดเร็วทันใจ
- สถานที่ตั้งใกล้บ้าน/ที่ทำงานและมีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)

ตารางที่ 35 ทัศนคติของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพฯ แยกตามอายุ

ทัศนคติ	7 - 19 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
- ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	3.44	3.74	3.48	3.50	4.00	
- บริการรวดเร็วทันใจ	3.55	3.52	3.55	3.56	3.08	
- พนักงานอัธยาศัยดี	3.94	3.72	3.74	3.87	3.92	
- สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.95	3.69	3.97	4.00	3.92	
- มีบริการด้านสินเชื่อหลายประเภท	2.69	2.56	2.67	2.83	3.15	
- ดอกเบี้ยเงินทุนต่ำ	1.87	1.80	1.52	1.29	1.77	
- ต่อธรรมเนียมในการบริการถูก	2.74	2.24	2.00	1.71	1.69	
- บัญชีหลักประกันไม่อนุญาต	2.99	3.75	3.10	2.92	2.69	
- ความมั่นคงของสถาบัน	4.23	4.20	4.26	4.33*	4.15	
- มีสาขาตั้งอยู่ในพื้นที่เพียงพอ	4.58	4.08	4.06	4.21	4.38*	
- มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)	4.69*	4.52*	4.45*	4.12	4.31	
- มีบริการบัตรเครดิต	3.37	2.58	3.19	3.58	3.31	
- มีสาขาตั้งอยู่ในพื้นที่เพียงพอ	2.66	2.60	2.06	0.92	2.46	
- สถานที่ลักษณะที่จอดรถ	2.71	2.61	2.55	2.78	1.92	
- หาดใหญ่และเพื่อนบ้าน	2.78	2.28	1.90	0.79	1.92	
- ใจดีและมีความร้อนร้าว	2.92	1.64	1.51	1.42	1.92	
- ช่วยเหลือเมืองไทยในประเทศ	3.34	3.08	2.74	2.58	3.38	
- อื่น ๆ ระบุ						

สำหรับใน กรุงเทพฯ สรุปได้ 2 กลุ่มนอกเหนือจากความมั่นคงของสถาบันแล้วก็คือ มีสาขามาก  
เพียงพอ และมีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)

ตารางที่ 36 ทัศนคติของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ใน ราชบุรี แยกตามอายุ

ทัศนคติ	7 - 19 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
- ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	3.44	4.94*	3.96	4.10	4.75*	
- บริการรวดเร็วทันใจ	3.55	4.11	4.12	4.10	4.00	
- พนักงานอัธยาศัยดี	3.94	4.28	3.92	3.84	3.50	
- สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.95	2.74	3.04	3.45	3.25	
- มีบริการค้าปลีกซื้อขายประเภท	2.69	3.33	3.54	3.70	3.20	
- ดอกเบี้ยเงินทุนต่ำ	1.87	2.60	3.00	2.80	3.75	
- คำขอรับเนียมในการบริการดูด	2.74	2.69	2.84	3.00	3.25	
- เป็นแหล่งประกันในอนาคต	2.99	3.58	3.88	4.09	4.00	
- ความมั่นคงของสถาบัน	4.23	3.83	4.00	4.16	4.37	
- มีสาขาบ้านบริการมากเพียงพอ	4.58	3.44	4.00	4.20	4.50	
- มีบริการฝากถอนเงินด่วน(ATM)	4.69*	4.19	4.12	4.30*	4.50	
- มีบริการบัตรเครดิต	3.37	4.17	4.20*	4.26	3.75	
- มีทุกจังหวัดที่จอดรถ	2.66	1.61	2.24	2.45	1.25	
- สถานที่สะดวกที่จะเดินทาง	2.79	2.78	2.67	3.00	3.00	
- หาดีและเพื่อผู้คนน่า	2.78	1.97	2.00	2.35	2.00	
- ใช้ความคุณลักษณะชอบเข้า	2.92	2.50	2.64	3.00	3.00	
- ช่วยระดมเงินทุนภายใต้กฎหมายไทย	3.34	2.54	3.00	3.05	2.75	
- อื่น ๆ ระบุ						

ในราชบุรีนี้ให้ความสำคัญกับดอกเบี้ยเงินฝากสูง มีบริการฝากถอนเงินด่วน(ATM) และมีบริการบัตรเครดิต

ตารางที่ 37 ทัศนคติของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพฯ และราชบุรีแยกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติ	นิมีการศึกษา-ป.6	มัธยม 1 – 6	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี และสูงกว่า
- คอกเบี้ยเงินฝากสูง	2.83	3.38	3.04	4.00
- บริการรวดเร็วทันใจ	3.40	3.65	3.44	3.41
- พนักงานอัจฉริยะดี	3.38	3.40	3.74	4.00
- สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	2.52	3.86*	4.15	3.63
- มีบริการค้าปลีกเชื่อถือ性强	2.06	2.24	2.15	3.04
- คอกเบี้ยเงินผู้ต่อ	3.10	3.62	2.87	1.52
- ค่าธรรมเนียมในการบริการถูก	2.10	2.69	1.37	1.81
- เป็นแหล่งประกอบอาชีพ	2.53	3.38	2.00	2.17
- ความมั่นคงของสถาบัน	2.68	3.39	2.98	4.18
- มีสาขาบัตรกดเงินสดเพียงพอ	2.79	3.09	4.30*	4.22
- มีบริการฝากถอนเงินค่าวัน(ATM)	1.92	3.00	3.98	4.71*
- มีบริการบัตรเครดิต	3.00	3.65	4.14	3.81
- มีมาตรฐานและเพื่อผู้ใช้งานอยู่	2.79	2.16	2.81	2.20
- สถานที่สะดวกมีที่จอดรถ	1.89	1.76	2.28	2.30
- ถูกต้องและเพื่อผู้ใช้งาน	2.18	2.43	1.93	1.33
- ใช้ตามคนในสังคมรอบข้าง	3.46*	1.57	1.93	2.32
- ช่วยระดมเงินทุนภายใต้กฎหมายไทย	3.03	3.28	2.88	2.96
- อื่น ๆ ระบุ				

เมื่อแยกระดับการศึกษาแล้วจะพบว่าแต่ละระดับการศึกษานั้น จะมีทัศนคติในการใช้บริการของ

ธนาคารพาณิชย์ที่แตกต่างกันไปมากmany ดัง

- ใช้ตามคนในสังคมรอบข้าง
- สถานที่ตั้งใกล้บ้าน/ที่ทำงาน
- มีสาขาบัตรกดเงินสดเพียงพอ
- มีบริการฝากถอนเงินค่าวัน (ATM)

ตารางที่ 38 ทัศนคติของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพฯ แยกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติ	น้ำมีการศึกษา-ป.6	มัธยม 1 - 6	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี และสูงกว่า
- คลอกเบี้ยเงินฝากสูง	3.32	3.39	3.71	3.72
- บริการรวมเร็วทันใจ	3.26	3.47	3.49	3.92
- พนักงานอัจฉริยะดี	3.63	3.72	3.86	3.69
- สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.68	4.00	3.89	3.92
- มีบริการค้าสินเชื่อหลายประเภท	2.29	2.29	2.89	2.71
- คลอกเบี้ยเงินผู้ด้ำ	1.63	1.33	1.65	1.54
- ค่าธรรมเนียมในการบริการดูก	2.01	2.11	2.03	1.95
- เป็นผลักประทับนิยมอนาคต	3.28	3.28	3.06	2.90
- ความพึงพอใจของสถาบัน	4.12*	4.12*	4.35	2.13
- มีสาขาไว้บริการมากเพียงพอ	4.04	4.06	4.24	4.10
- มีบริการฝากถอนเงินด่วน(ATM)	3.56	3.44	4.38*	4.56*
- มีบริการบัตรเครดิต	2.31	2.61	3.03	3.31
- มีจุดและเพื่อผ่อนผิงทำงานอยู่	1.63	1.59	1.92	2.63
- สถานที่สะดวกยิ่งที่จะเดินทาง	2.34	1.06	2.40	2.34
- ถูกต้องและเพื่อผ่อนผิงแนะนำ	1.76	1.28	1.84	1.75
- ใช้ความคุณในสังคมรอบข้าง	2.03	2.06	2.17	1.41
- ช่วยลดภาระทางการเงินทุกอย่างในประเทศไทย	2.01	2.52	2.97	3.00
- อื่น ๆ ระบุ				

ในกรุงเทพฯ มี 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกตั้งแต่ไม่มี-มัธยม. 6 ให้ความสำคัญกับการที่ธนาคารพาณิชย์ที่มั่นคง ส่วนกลุ่มที่ 2 ตั้งแต่ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า - ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า มักต้องการการบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)

ตารางที่ 39 ทัศนคติของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในราชบูรี แยกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติ	ผู้มีการศึกษา-ป.6	มัธยม 1 - 6	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี และสูงกว่า
- ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	4.17	3.84	4.20	4.00*
- บริการรวดเร็วทันใจ	3.58	4.19	4.45	3.73
- พนักงานอัธยาศัยดี	3.54	4.12	3.54	3.20
- สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.17	4.40	3.54	3.20
- มีบริการค้าปลีกหลายประเภท	3.23	3.15	3.09	3.36
- ดอกเบี้ยเงินตู้ต่ำ	3.36	2.58	2.55	3.09
- ค่าธรรมเนียมในการบริการถูก	3.08	2.72	2.70	3.00
- เป็นแหล่งประกันอนาคต	3.58	3.65	3.95	3.45
- ความมั่นคงของสถาบัน	4.00	2.63	4.05	3.91
- มีสาขาบริการมากเพียงพอ	4.36*	3.67	4.20	3.67
- มีบริการฝากถอนเงินด่วน(ATM)	3.45	4.32*	4.57*	4.00*
- มีบริการบัตรเครดิต	4.08	4.07	4.35	3.82
- มีอุปกรณ์เพื่อพูดภาษาอังกฤษ	1.92	1.68	1.80	3.30
- สถานที่สะดวกน้ำใจดี	2.42	2.89	2.79	2.58
- ถูกต้องและเพื่อผู้คนดี	2.92	1.79	1.63	3.11
- ใช้ความคิดสร้างสรรค์	3.75	2.37	3.30	3.40
- ช่วยลดภาระทางการเงินให้กับครอบครัว	3.50	2.47	3.35	2.27
- อื่น ๆ ระบุ				

ในราชบูรีจะให้ความสำคัญกับการที่ธนาคารพาณิชย์มีสาขามากเพียงพอ และมีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)

ตารางที่ 40 เหตุผลของประชาชนในการใช้บริการธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพฯ, ราชบุรี และกรุงเทพฯ + ราชบุรี

เหตุผล	ก掏.	ราชบุรี	ก掏. + ราชบุรี
- ความมั่นคงของสถาบัน	4.49*	3.68*	4.09*
- เปิดบริการในวันเสาร์ครึ่งวัน	4.06	3.65	3.85
- ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป	3.67	3.09	3.38
- มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก	3.45	3.64	3.55
- แจกหนังการศึกษานั้นพฤหัส-เสาร์	3.31	2.60	2.96
- บริการรวดเร็วทันใจ	2.10	3.30	2.70
- ค่าธรรมเนียมในการบริการถูก	3.36	3.10	3.23
- มีบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	4.05	1.95	3.00
- พนักงานบริการดี	3.27	3.64	3.31
- มีบริการถอนสถาบันที่อย่างต่อเนื่อง	2.62	2.26	2.44
- เสี่ยงโชค (สลากออมสินต่าง ๆ)	3.84	2.64	3.21
- มีบริการภาคล้ำ	1.64	1.50	1.57
- มีบริการสะดวกชีวิต	1.75	2.43	2.09
- ไม่เสียภาษี	2.06	2.34	2.20
- อายุใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	3.57	2.99	3.28
- มีสาขามากเพียงพอ	2.35	3.27	2.81
- สถานที่สะอาดเงียบ久	3.36	3.04	2.70
- ตอบเบี้ยเงินฝากสูง	2.08	3.18	2.63
- ข้ามมาตราฐานนำ	1.03	2.62	1.83
- ถูกติดและเพื่อนผู้แนะนำนำ	1.55	2.42	1.99
- ถูกติดและเพื่อนผู้ทำงานอยู่	1.60	1.17	1.39
- ใช้สินมาตั้งแต่วัยเด็ก	1.89	2.51	2.20
- ใช้ตามคนในสังคมรอบด้าน	1.48	2.08	1.93
- ช่วยระดมทุนภายใต้ประเทศไทย	3.14	2.41	2.75
- สันบสนุนนโยบายการคลังของรัฐบาล เนื่ย	3.86 2.88	2.69 3.00	2.86 2.93

เหตุผลสำคัญในการตัดสินใจใช้ธนาคารออมสินของประชาชนทั้งหมดคือ การที่ธนาคารออมสิน  
เป็นสถาบันที่มั่นคง

ตารางที่ 41 เหตุผลของประชาชนในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขต กรุงเทพฯ, ราชบุรี และกรุงเทพฯ + ราชบุรี

เหตุผล	ก掏.	ราชบุรี	ก掏. + ราชบุรี
- ความมั่นคงของสถาบัน	4.22*	3.79	4.01
- บริการรวดเร็วทันใจ	3.48	4.12	3.80
- พนักงานอัจฉริยะดี	3.77	4.04	3.91
- มีบริการลินเช่อหลายประเภท	2.65	3.47	3.06
- ค่าธรรมเนียมการบริการถูก	1.99	2.79	2.39
- มีบริการบัตรเครดิต	3.01	4.07	3.54
- มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)	4.22*	4.25*	4.24*
- คลองเบี้ยเงินกู้ต่ำ	1.52	2.71	2.12
- สถานที่ตั้งใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	3.96	3.17	3.57
- มีสาขาบริการมากเพียงพอ	4.11	3.83	3.97
- สถานที่สะดวกมีที่จอดรถ	2.40	2.81	2.61
- คลองเบี้ยเงินฝากสูง	3.60	3.98	3.79
- มีมาตรฐานและเพื่อนผู้ใช้งานอยู่	1.88	1.95	1.92
- มาตรฐานและเพื่อนผู้ใช้งานดี	1.69	2.04	1.87
- ใช้ตามคนในสังคมรอบข้าง	1.65	2.70	2.81
- ช่วยในการระดมทุนภายใต้กฎหมายประเทศไทย	2.84	2.81	2.83
- เป็นแหล่งประกันในอนาคต	3.06	3.68	3.37
เฉลี่ย	3.29	3.46	3.38

สำหรับเหตุผลในการใช้ธนาคารพาณิชย์นั้นนอกเหนือจากความมั่นคงของสถาบันแล้วที่สำคัญคือการ  
มีบริการฝากถอนเงินด่วน (ATM)

ตารางที่ 42 เหตุผลของประชาชนในการใช้บริการธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพฯ, ราชบุรี และกรุงเทพฯ + ราชบุรี

เหตุผล	กทม.	ราชบุรี	กทม. + ราชบุรี
- คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก	3.62	2.92	3.32
- การบริการมีขั้นตอนมากหมายช้าช้อน	3.52	2.82	3.22
- บริการล่าช้า	3.84	2.75	3.37
- พนักงานอัธยาศัยไม่ดี	2.16	2.65	2.37
- ไม่มีบริการด้านสินเชื่อแก่ประชาชนทั่วไป	3.47	2.60	3.09
- ไม่มีบริการบัตรเครดิต	3.85	2.72	3.65*
- ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.18	2.95*	3.10
- ไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM)	4.32*	2.85	3.36
- สถานที่ตั้งใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	3.22	2.25	2.80
- ไม่สามารถน้อยไปเพียงพอ กับความต้องการ	3.28	2.52	2.68
- สถานที่ไม่สะดวกไม่มีที่จอดรถ	2.61	2.52	2.55
- ดอกเบี้ยเงินฝากค่าเฉลี่ย	1.69	2.04	1.87
	3.29	2.61	2.95

เหตุผลในการไม่ใช้ธนาคารออมสินที่สำคัญคือ ไม่มีบริการบัตรเครดิต ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย และไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) ซึ่งทั้ง 3 เหตุผล สามารถรวมอยู่ในเหตุผลหลักเดียวกัน คือ ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยนั่นเอง

ตารางที่ 43 จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน, ธนาคารพาณิชย์ และใช้ควบคู่กัน

สูง = เกินกว่า 5,000 ขึ้นไป

ต่ำ = 5,000 ลงมา

ส่วนที่ 1 จำนวนผู้ใช้ธนาคารออมสิน

รายได้ จังหวัด	ต่ำ	สูง	รวม
กทม.	17	5	22
ราชบุรี	31	17	48

ส่วนที่ 2 จำนวนผู้ใช้ธนาคารออมสิน (ใช้ธนาคารพาณิชย์)

รายได้ จังหวัด	ต่ำ	สูง	รวม
กทม.	15	64	79
ราชบุรี	38	22	60

ส่วนที่ 3 จำนวนผู้ใช้ควบคู่ (ทั้งออมสินและพาณิชย์)

รายได้ จังหวัด	ต่ำ	สูง	รวม
กทม.	22	77	99
ราชบุรี	55	37	92

ตารางที่ 44 สรุปทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารออมสิน

<u>กรุงเทพฯ</u> (รายได้ต่ำ) : mean		<u>ราชบุรี</u> (รายได้ต่ำ) : mean	
1. ความมั่นคงของสถาบัน	4.7647 *	1.	3.4839 *
2. ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	2.1765	2.	3.0323
3. การบริการดี	2.7602	3.	2.6675
4. สถานที่สะอาด	2.6078	4.	3.0860
5. อื่น ๆ	2.7288	5.	2.4286

<u>กรุงเทพฯ</u> (รายได้สูง) : mean		<u>ราชบุรี</u> (รายได้สูง) : mean	
1. ความมั่นคงของสถาบัน	4.8000 *	1.	3.8824 *
2. ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	2.6000	2.	3.4118
3. การบริการดี	2.7846	3.	3.1538
4. สถานที่สะอาด	3.2000	4.	2.8235
5. อื่น ๆ	1.9706	5.	2.2941

เป็นการสรุปทัศนคติโดยรวมเฉพาะผู้ใช้ธนาคารออมสินเท่านั้น ประชาชนทั่วหมวดทั้งกทม. และราชบุรี ให้ความสำคัญกับการเป็นสถาบันที่มั่นคงทั้งสิ้น

\*\* รายได้สูง = เกิน 5,000 บาท ขึ้นไป  
 รายได้ต่ำ = ตั้งแต่ 5,000 บาท ลงมา

ตารางที่ 45 สรุปทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์และไม่ใช้ธนาคารออมสิน

ทัศนคติของผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์			
	กรุงเทพฯ (รายได้ต่ำ)		ราชบุรี (รายได้ต่ำ)
1. ความมั่นคงของสถาบัน	4.1333 *	1.	3.8947 *
2. ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	3.2667	2.	3.7895
3. การบริการดี	2.6132	3.	3.6015
4. สถานที่ลับลวง	3.6444	4.	3.0877
5. อื่น ๆ	2.1067	5.	2.7105

	กรุงเทพฯ (รายได้สูง)		ราชบุรี (รายได้สูง)
1. ความมั่นคงของสถาบัน	4.2969 *	1.	3.4545
2. ดอกเบี้ยเงินฝากสูง	3.7031	2.	3.7727 *
3. การบริการดี	3.0492	3.	3.5519
4. สถานที่ลับลวง	3.4721	4.	2.9545
5. อื่น ๆ	2.3063	5.	2.4273

นอกเหนือจากความมั่นคงแล้วก็คือดอกเบี้ยเงินฝากสูง

ทัศนคติของผู้ไม่ใช้ธนาคารออมสิน			
	กรุงเทพฯ (รายได้ต่ำ)		ราชบุรี (รายได้ต่ำ)
	: mean		: mean
1. คล้ายเป็นสถาบันสำหรับเด็ก	2.9333	1.	2.5263 *
2. ดอกเบี้ยต่ำ	3.6667	2.	2.4211
3. การบริการไม่ดี	3.4286 *	3.	2.2870
4. สถานที่ไม่ลับลวง	2.6000	4.	2.5000

<u>บุรุษเทพฯ</u> (รายได้สูง) : mean	<u>ราชบุรี</u> (รายได้สูง) : mean
1. คล้ายเป็นสถาบันสำหรับเด็ก 3.8750 *	1. 3.4091 *
2. ออกเบี้ยต่อ 2.9219	2. 2.5909
3. บริการไม่ดี 3.6875	3. 2.6623
4. สถานที่ไม่สะอาด 3.1094	4. 2.2576

ประชาชัชนิ่วันใหญ่ที่ไม่ใช้ธนาคารออมสินก็เนื่องมาจากการเหตุผลที่ว่า ธนาคารออมสินคล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก และบริการไม่ดี

ตารางที่ 46 ร้อยละของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ประเภทต่างๆ ของธนาคารออมสินในรอบปี  
ที่ผ่านมาของประชาชัชนในเขต กรุงเทพฯ, ราชบูรี, กรุงเทพฯ+ราชบูรี

ลำดับ	ประเภทของการบริการ	กม.	ราชบูรี	กม. +ราชบูรี
1.	ฝากเพื่อเรียก	28.89	36.90	32.79
2.	ฝากเพื่อเรียกดึง	0.95	1.02	0.98
3.	ฝากประจำประเภท 6 เดือน	10.16	6.80	8.49
4.	ฝากประจำประเภท 12 เดือน	10.16	11.60	10.87
5.	ฝากประจำประเภท 24 เดือน	0.95	2.39	1.64
6.	กระแสรายวัน	2.22	2.05	2.14
7.	ลากออมสินเดียว	9.52	15.00	12.19
8.	ลากออมสินกู้สูง	2.22	5.12	3.62
9.	พันธบัตรออมสิน	14.29	8.20	11.36
10.	เคหะสงเคราะห์	1.27	1.02	1.15
11.	ลงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว แบบเพิ่มพูนทรัพย์	2.22	2.05	2.14
12.	ลงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว แบบมีเงินปันผล	4.75	1.71	3.29
13.	ลงเคราะห์ชีวิตและการศึกษา	0.95	0.68	0.82
14.	ลงเคราะห์ชีวิตกู้คูณ	0.00	1.36	0.65
15.	ลงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว แบบร่วมไทย	3.18	0.00	1.64
16.	ลงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว แบบบำนาญลงเคราะห์	1.27	0.00	0.65
17.	ลงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ทุนการศึกษา	1.59	1.02	1.31
18.	บริการค้าปลีกเชื่อ	5.08	3.08	4.11
19.	อื่น ๆ ระบุ	0.32	0.00	0.16
	รวม	100	100	100

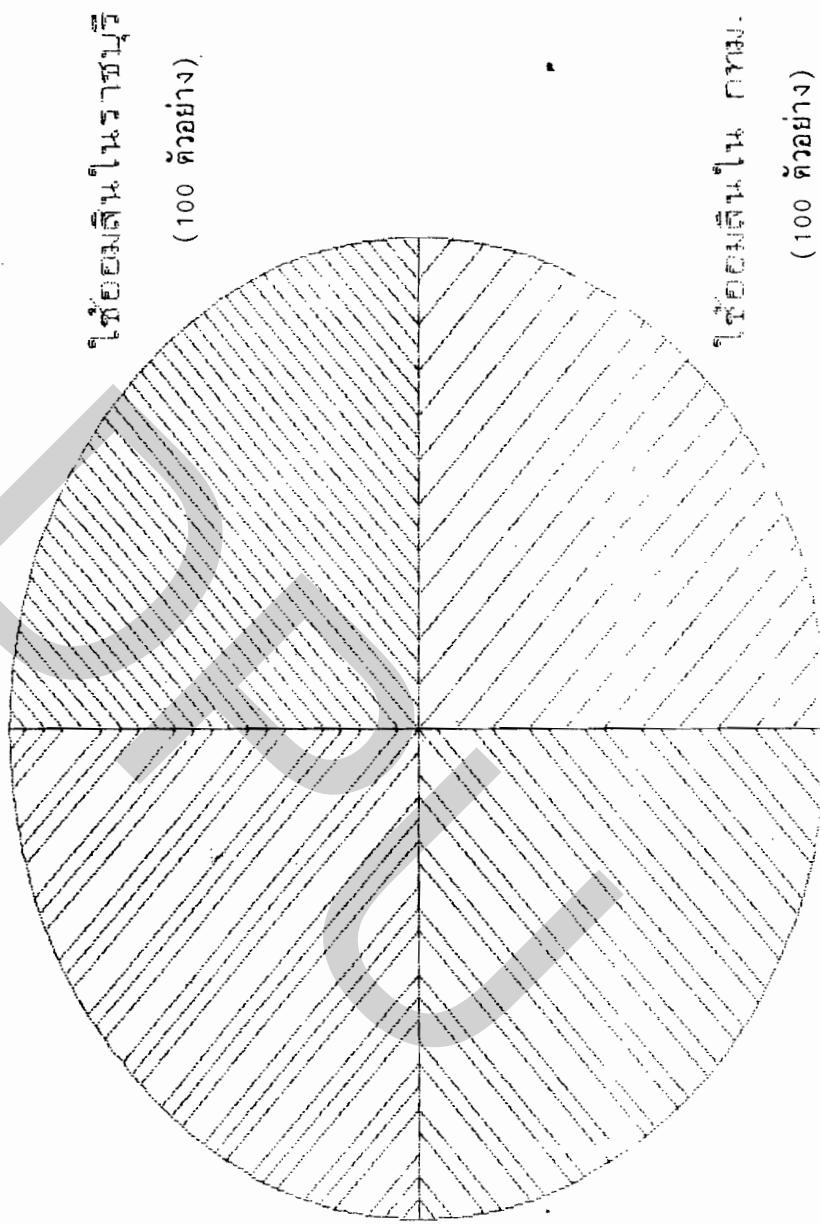
ประเภทอุปกรณ์ที่ประชาชัชนนิยมใช้บริการ

1. ฝากเพื่อเรียก
2. พันธบัตรออมสินและลากออมสิน
3. ฝากประจำประเภท 12 เดือน และ 6 เดือน

## ການພົບ 4

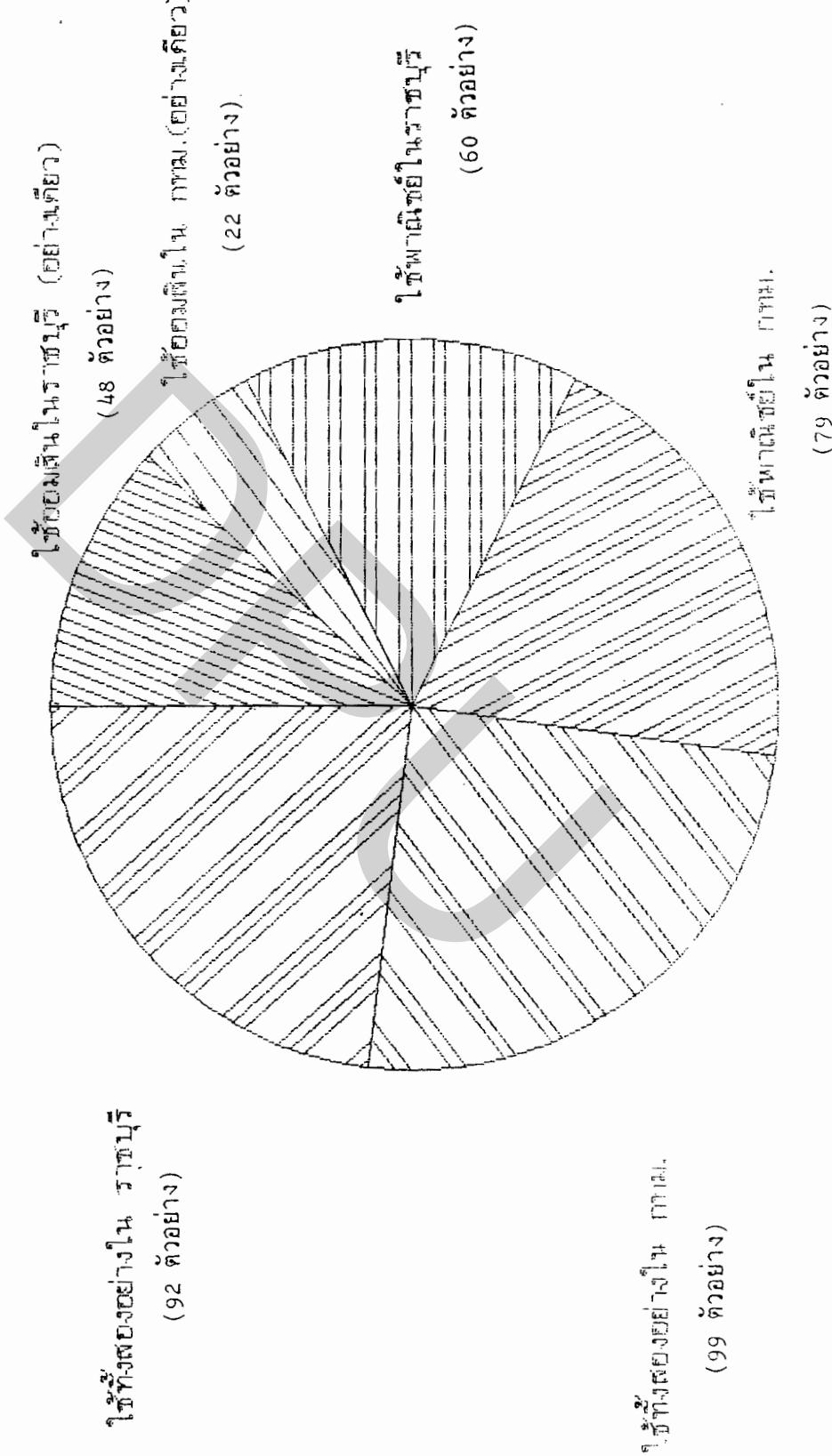
ຄູ່ງານຂອງນິຕີ ດວຍກໍາທັງໝົດ  
ກໍາມາດການສົ່ງການປັດທະນີ 2 ສົງຫຼັກ

ໃຫ້ມາດົດສະໜັບໄຟ ການຂອບ  
(100 ຕົວຢ່າງ)

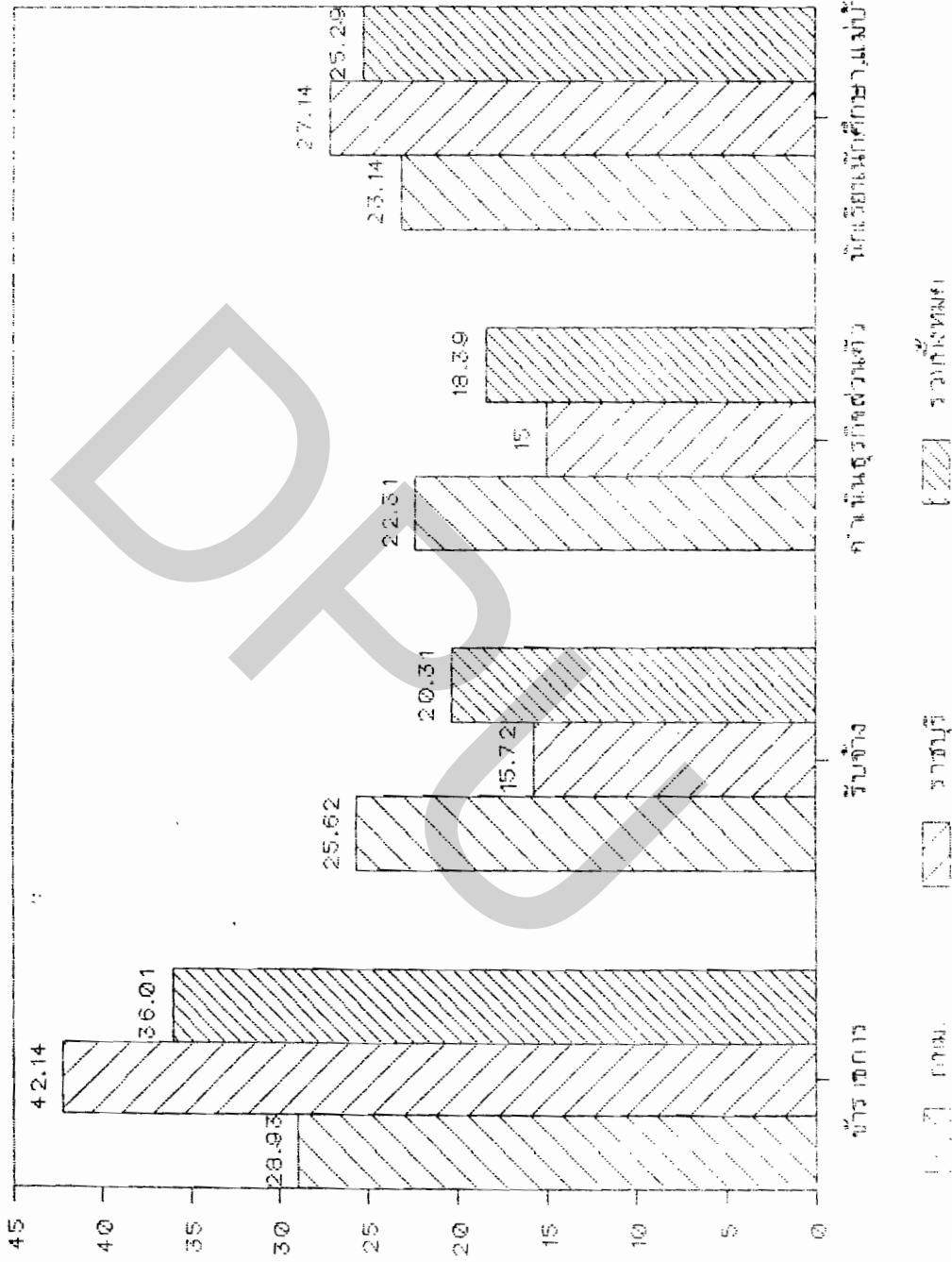


## រាយទេស ៥

ក្រាមដី សុទាន ជំរាប់ និង អូតូ ប្រកាស  
ក្រសាគាការបណ្តុះពុលរដ្ឋបាន និង រាជរដ្ឋ



ตารางที่ ๖  
การเปลี่ยนแปลง % ผู้เชื่อมต่อเครือข่ายโทรศัพท์  
(โดยรายเดือน)



ผู้เชื่อมต่อโทรศัพท์

จำนวนเดือน

จำนวนเดือน

ผู้เชื่อมต่อโทรศัพท์

จำนวนเดือน

จำนวนเดือน

ผู้เชื่อมต่อโทรศัพท์

จำนวนเดือน

จำนวนเดือน

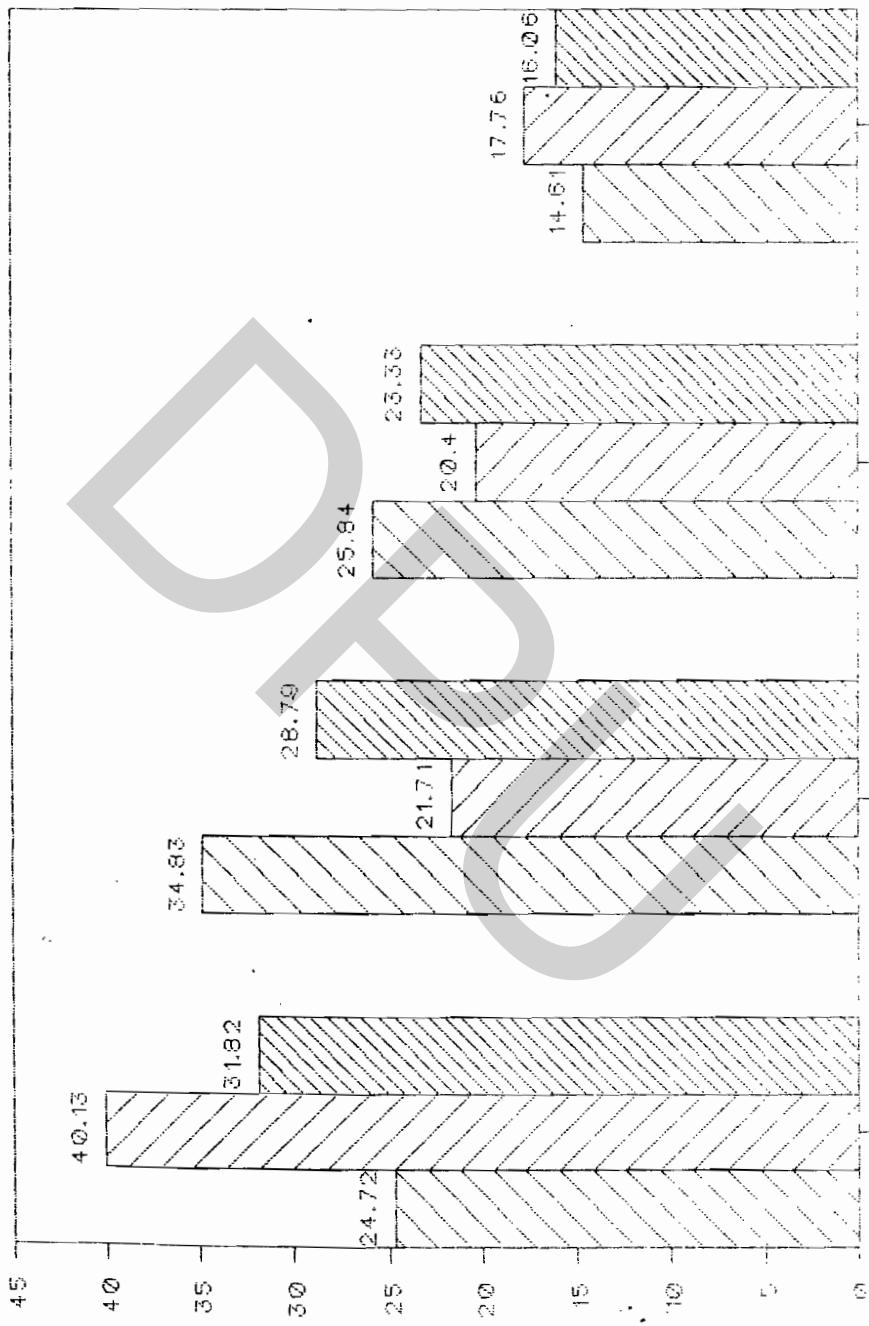
ผู้เชื่อมต่อโทรศัพท์

จำนวนเดือน

จำนวนเดือน

## 7. การหัก

กราฟแสดงสัดส่วน (%) ของหักต่างๆ ที่มีผลต่อการหักของเหลว (ตามการหัก)



## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลของการศึกษาวิจัยที่ได้จากการสำรวจข้อมูล จากผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน และไม่ใช้บริการธนาคารออมสินโดยใช้บริการธนาคารพาณิชย์ใน 2 จังหวัด คือกรุงเทพมหานคร เที่ยงกันต่างจังหวัด ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับทัศนคติ เหตุผล ความรู้และความต้องการ เกี่ยวกับธนาคาร ออมสิน และธนาคารพาณิชย์ของบุคคลในอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุที่แตกต่างกัน

#### สรุปผลจากการศึกษา

ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลภาคสนาม (ปฐมภูมิ) ที่ได้จากการสำรวจประชาชื่น 2 จังหวัดคือ กรุงเทพฯและราชบุรี แบบสัมภาษณ์รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ใช้สัมภาษณ์ประชาชื่นใน กรุงเทพฯ 200 ตัวอย่าง ในราชบุรี 200 ตัวอย่างที่มีทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคาร ออมสินและไม่ใช้บริการธนาคารออมสินโดยใช้ธนาคารพาณิชย์หรือใช้ทั้ง 2 สถาบัน ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์พื้นที่สรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้ธนาคารออมสินทั้งหมดที่ได้จากการสำรวจทั้งกรุงเทพมหานคร และจังหวัดราชบุรี รวมทั้งสิ้นคิดเป็น 60.50 % และ 70.00 % ตามลำดับ พิจารณาเฉพาะผู้ใช้บริการเพียง ธนาคารออมสินโดยไม่ใช้ควบคู่กับธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครคิดเป็น 11.00 % ราชบุรี คิดเป็น 24.00 %

จากการศึกษาบังจัยทางด้านอายุ, การศึกษา, รายได้และอาชีพของกลุ่มตัวอย่างของ ประชาชื่นทั้ง 2 จังหวัดทำให้ทราบว่า บังจัยทางด้านอายุและการศึกษานั้นไม่มีผลกระทบต่อการ เลือกใช้และไม่ใช้บริการกับธนาคารออมสินเด่นชัด บังจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสถาบัน การเงินคือบังจัยทางด้านของอาชีพ ประชาชนทั้งในกรุงเทพมหานคร และราชบุรีที่นิยมใช้บริการ ของธนาคารออมสินโดยเฉลี่ยจะอยู่ในอาชีพ รับราชการ และนักเรียน, นักศึกษา, แม่บ้าน ส่วน อาชีพรับจ้าง และดำเนินธุรกิจส่วนตัวนั้นโดยเฉลี่ยจะนิยมใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ต่างๆ มาก กว่าธนาคารออมสิน

#### สรุปทัศนคติของประชาชนจากการสำรวจได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินแยกตามอาชีพทัศนคติของประชาชนในอาชีพข้าราชการ รับจ้าง และดำเนินธุรกิจส่วนตัวมีทัศนคติในการใช้บริการของธนาคารออมสินโดยคำนึงถึงความ มั่นคงของธนาคารและธนาคารออมสินมีการเปิดบริการในวันเสาร์ครึ่งวัน ซึ่งในประชาชนอาชีพ นักเรียนนักศึกษานั้นยังคำนึงถึงการบริการที่ดีของพนักงานอีก

ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินแยกตามรายได้ ทัศนคติของประชาชนตั้งแต่ไม่มีรายได้

- ผู้รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท นั้น โดยเฉลี่ยจะคำนึงถึงความมั่นคงของธนาคารเป็นสำคัญ ส่วนผู้ที่มีรายได้ที่สูงกว่า 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 15,000 บาท นั้น จะสนใจในเรื่องของการเลี้ยงชา (สลากร้อมสินต่าง ๆ) ส่วนผู้ที่มีรายได้ที่เกิน 15,000 บาท ขึ้นไปนั้น ให้ความสำคัญกับความสะดวกของสถานที่จอดรถ, การเปิดบริการในวันเสาร์ครั้งวันและการมีของขวัญแจกเด็กชั้นสถาบันการเงินอื่น ๆ ไม่มี

สำหรับผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินแยกตามอายุนี้มีเพียงกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 7 ปี - 19 ปี เท่านั้นที่คำนึงถึงการใช้บริการกับธนาคารออมสินแล้วไม่เลียภาษีเป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกับผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับไม่มีการศึกษา - การศึกษาประมาณปีที่ 6 ส่วนกลุ่มนี้ ๆ นั้นจะให้ความกับความมั่นคงของสถาบันและการเปิดบริการในวันเสาร์ครั้งวันทั้งสิ้น

สำหรับหัตถศิลป์ของผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์โดยไม่ใช่ธนาคารออมสิน โดยสรุปรวมแล้วในประชาชัชนี้ 4 อาชีพที่ทำการศึกษานี้มีหัตถศิลป์ที่ว่าธนาคารออมสินขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย (ระบบฝากถอนเงินตัว ATM, การบริการบัตรเครดิต) และที่สำคัญคือการที่ธนาคารออมสินเน้นคล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็กมีการบริการล่าช้ามีขั้นตอนพยายาม

#### จากการศึกษาสามารถยืนยันสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

1. เป็นไปตามสมมติฐานในข้อที่ 1 ดังในตารางที่ 43 ส่วนที่ 1 ที่ว่า ผู้มีรายได้น้อยมักนิยมใช้บริการของธนาคารออมสินมากกว่าผู้มีรายได้สูงคือ ผู้มีรายได้น้อยในกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการธนาคารออมสิน 8.5% ราชบูรี 15.5% ส่วนผู้มีรายได้สูงในกรุงเทพมหานคร 2.5% ในราชบูรี 8.5% ในทำนองเดียวกันผู้มีรายได้สูงมักนิยมใช้บริการธนาคารพาณิชย์มากกว่าผู้มีรายได้น้อยตั้งในส่วนที่ 2 ของตารางที่ 43 ผู้มีรายได้น้อยในกรุงเทพมหานครใช้ธนาคารพาณิชย์ 7.5% แต่ผู้มีรายได้สูงมีจำนวน 32% แต่ในราชบูรีนั้นปริมาณของผู้มีรายได้น้อยก็ยังคงมีปริมาณที่ใช้ธนาคารพาณิชย์ที่สูงกว่าคือ 19% ส่วนผู้มีรายได้สูงมีเพียง 11% เนื่องมาจากการเบ่งระดับรายได้โดยการหา  $mean$  ของเงินเดือนของประชาชัชนี้ 2 จังหวัดนั้น ปรากฏว่า  $mean$  ของเงินเดือนในจังหวัดราชบูรีนั้นต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วน  $mean$  ของเงินเดือนของประชาชัชนในกรุงเทพมหานครสูงกว่า 9,000 บาท นั่นคือ ทำให้ทราบอีกต่อไปว่า รายได้ของประชาชนใน 2 จังหวัดโดยเฉลี่ยแล้วต่างกัน และก็สืบเนื่องมาจากค่าครองชีพของคนใน 2 จังหวัดต่างกัน ดังนั้นการนำเอา 5,000 บาท เป็นเกณฑ์ในการเบ่งระดับรายได้ ทำให้มีผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ในราชบูรีมีเบอร์เซนต์ที่สูงกว่าผู้มีรายได้ที่สูงเกินกว่า 5,000 บาท แต่เมื่อนำเรื่องค่าครองชีพที่ต่างกันของคนใน 2 จังหวัดเข้ามาเทียบแล้วผลที่ได้รับก็ยังคงสรุปได้ว่า ผู้มีรายได้น้อยในราชบูรีนิยมใช้ธนาคารออมสินมากกว่าผู้มีรายได้สูง เนื่องจากผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท ในราชบูรีนั้นถือว่าเป็นผู้ที่มีรายได้ชั่งอยู่ในระดับพอใช้และมีเหลือเพื่อการออมอีกด้วย

สรุปโดยรวมแล้ว พนว่า กลุ่มผู้ที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินตามประเภทของรายได้นั้นโดยเฉลี่ยจะอยู่ในกลุ่มของผู้ที่ไม่มีรายได้ (นักเรียน, นักศึกษาและแม่บ้าน) ถึงผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ทางด้านอาชีพก็อยู่ในกลุ่มอาชีพรับราชการ (ประเภทที่ 1) กับนักเรียน, นักศึกษา

และแม่บ้าน(ประเภทที่ 4) เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20-39 ปี ช่วงการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 ถึงระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า เหตุผลในการไปใช้บริการกับธนาคารออมสินของคนกลุ่มนี้ก็เพื่อการออมทรัพย์ที่เหลือจากการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันแล้วทั้งสิ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของธนาคารออมสินก็คือ ดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนรู้จักเก็บออมตั้งแต่วัยเด็ก และปล่อยสินเชื่อให้เฉพาะข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจเท่านั้น แต่สำหรับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นผู้มีรายได้น้อยหรือรายได้สูงนั้นก็คือ ต้องการสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง การบริการที่รวดเร็วทันใจ มีเทคโนโลยีทันสมัย ซึ่งก็รวมถึงการมีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) และบัตรเครดิตด้วย เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันซึ่งต้องทำงานเชิงกับเวลา สำหรับการไปใช้บริการกับธนาคารออมสินนั้น เหตุผลส่วนใหญ่ของผู้ใช้ก็คือธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐและเป็นที่รู้จักของประชาชนตั้งแต่วัยเด็ก

2. ส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสินก็คือ ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐ มีรัฐบาลเป็นประกันดังนั้นการใช้บริการจึงปราศจากความเสี่ยงซึ่งส่วนใหญ่ผู้ที่ตัดสินใจใช้บริการกับธนาคารออมสิน นั้น มักจะเป็นกลุ่มคนที่ไม่นิยมความเสี่ยงในการลงทุนโดยมิได้คำนึงถึงผลตอบแทน (อตราดอกเบี้ย) ที่จะได้รับว่ามากหรือน้อย ลิ่งที่ต้องการก็คือ ความมั่นคงของสถาบันเป็นหลัก ซึ่งก็เป็นไปตามสมมติฐานในข้อที่ 2 ที่ว่าผู้ใช้บริการธนาคารออมสินมักมองในด้านของความมั่นคง เป็นสิ่งสำคัญ ถึงแม้ว่าธนาคารออมสินจะให้ผลตอบแทน (อตราดอกเบี้ย) ที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น ๆ แต่ธนาคารออมสินมีรัฐบาลเป็นประกันจึงมีความมั่นคงสูงสุด คือ ไม่มีความเสี่ยง ส่วนผู้ที่นิยมใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ นั้นจะเป็นกลุ่มคนที่นิยมออมรับความเสี่ยงเพิ่มขึ้น เพื่อแลกับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่สูงขึ้นกว่าผลตอบแทนจากธนาคารออมสินและในส่วนของกลุ่มผู้ที่ใช้บริการทั้ง 2 สถาบันซึ่งในกรุงเทพมี 49.5% ในราชบูรี 46% นั้นเป็นบุคคลที่ต้องการทั้งผลตอบแทนสูงและความมั่นคงไปพร้อม ๆ กัน นอกจากนี้ยังพอใจในสถาบันนั้น ๆ อาจเนื่องมาจากการความสะดวก (ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน) ทำให้ TRANSACTION COST ต่ำ หรือพอใจในการบริการและธุรกิจประเภทต่าง ๆ ดังตารางที่ 45 จะเห็นว่า เหตุผลหลัก ๆ ได้เปลี่ยนของกลุ่มผู้นิยมใช้ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งนอกจากเห็นใจราษฎรแล้วว่าเป็นสถาบันที่ติดต่อว่ามั่นคงแล้ว อันดับรองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยที่สูงเป็นที่พอใจและสถานที่ที่สะดวกและในตารางเดียวกัน (ตารางที่ 45) นั้น เป็นเหตุผลอันดับของผู้ที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่ไม่ใช่ธนาคารออมสินก็เนื่องมาจาก ธนาคารออมสินนั้นคล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็กและมีการบริการที่ไม่ดี โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยของธนาคารออมสินเลย เนื่องจากมีระดับต่ำ หากธนาคารออมสินปรับปรุงทางด้านการบริการให้ดีขึ้นแล้วอาจจะทำให้มีคนนิยมใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

3. เราสามารถยืนยันสมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนในต่างจังหวัด (ราชบูรี) นิยมใช้บริการกับธนาคารออมสินมากกว่าประชาชนในกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 2 (ส่วนที่ 3) เปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการกับธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครคิดเป็น 60.5 % ส่วนในราชบูรี

นั้นคิดเป็น 70.0 % และในตารางเดียวกันส่วนที่ 2 ผู้ที่ใช้ธนาคารออมสินเพียงแห่งเดียวในกรุงเทพมหานครมีผู้ใช้บริการ 11 % ส่วนในราชบุรีมี 24 % ซึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้ที่ใช้สถาบันเดียวนี้จะแสดงให้เห็นผลต่างที่ชัดเจนกว่ากรณีที่ใช้ช้าช่องมากและเหตุผลโดยรวมของประชาชนที่ใช้บริการธนาคารออมสินก็คือ ความมั่นคงของสถาบัน ประสิทธิภาพที่ดีในการบริการนั้นก็คือรวมถึง การมีธุรกิจบริการประเภทต่าง ๆ ที่สถาบันการเงินอื่น ๆ ไม่มี เช่น การเปิดบริการในวันเสาร์ครึ่งวันและการมีบริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเท่ากับเป็นการลด TRANSACTION COST ของผู้ไปใช้บริการลงได้อย่างมาก

ธุรกิจบริการของธนาคารออมสินประเภทที่ได้รับความนิยมของประชาชนมากที่สุดทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด (ราชบุรี) ก็คือประเภทฝากเพื่อเรียก รองลงมาคือ พันธบัตร ออมสิน, ลากอออมสินและฝากประจำประเภท 12 เดือน

4. กลุ่มเป้าหมายที่เห็นวิธีของธนาคารออมสินก็คือ กลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการ, นักเรียนนักศึกษาและแม่บ้านเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากพบว่าถอนบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่มักจะประจำอยู่ ๆ ณ ที่ตั้งของส่วนราชการและสถาบันการศึกษาทั้งสิ้น เพื่อเป็นการอำนวย ความสะดวกและสนับสนุนทางด้านการออมทรัพย์ของประชาชน

จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารออมสินนั้น มีมากกว่าสาขาของธนาคารพาณิชย์ แห่งใดแห่งหนึ่งแต่เนื่องจากธนาคารพาณิชย์นั้นมีหลายธนาคารให้เลือก จำนวนสาขาโดยรวมของธนาคารพาณิชย์ย่อมมีมากกว่าธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทยซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่เป็นของรัฐบาล มีความมั่นคง เช่นเดียวกับธนาคารออมสิน จึงเป็นคู่แข่งที่สำคัญของธนาคารออมสิน เนื่องจากดำเนินการในระบบธนาคารพาณิชย์ มีเทคโนโลยีทันสมัยเทียบเท่าธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ โดยทั่วไปจึงทำให้สามารถดึงดูดลูกค้าจากธนาคารออมสินໄไปได้มาก ได้เฉพาะกลุ่มประชาชนที่ ประกอบธุรกิจส่วนตัวและรับจ้างซึ่งต้องการความรวดเร็วและคล่องตัวไปพร้อม ๆ กับความมั่นคง ระดับสูง

5. สรุบจากที่ได้ทำการสำรวจทัศนคติและเหตุผลของประชาชน ในการไปใช้บริการ ธนาคารออมสินและธนาคารพาณิชย์ ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการกับสถาบันการเงินต่าง ๆ ดังนี้คือ

- ความมั่นคงของสถาบัน
- สถาบันที่มีเทคโนโลยีทันสมัย (รวมถึงมีระบบฝากถอนเงินตัว (ATM) และบัตรเครดิต)
- มีสาขา\_rับบริการที่มากเพียงพอ
- สถานที่ตั้งใกล้บ้าน/ที่ทำงาน
- การบริการที่ดีจากพนักงาน (มีพนักงานที่มีอธิบายดีพูดจาดี)

## ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการศึกษานั้นข้อมูลส่วนใหญ่ได้สรุปจากแบบสัมภาษณ์ ที่ได้ออกทำการสัมภาษณ์จากประชาชนใน 2 จังหวัด คือกรุงเทพมหานครและจังหวัดราชบุรี โดยที่แบบสัมภาษณ์ที่กันแบบเปิดและแบบปิด ในกรณีของแบบสัมภาษณ์แบบเปิดนั้นส่วนใหญ่จะไม่ค่อยได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบเท่าที่ควรเนื่องจากจะทำให้ผู้ตอบคำถามต้องเสียเวลาในการเขียนมาก ดังนั้นหากผู้ที่จะทำการศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์ไม่ว่ากรณีใด ๆ ควรเลือกการตั้งคำถามแบบเปิดโดยลิ้นเชิง ควรใช้คำถามแบบปิดให้ผู้ตอบเลือก จะทำให้ได้รับคำตอบที่เป็นจริงและได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบคำถามมากขึ้น

และ เนื่องจากการเขียนในการศึกษาของผู้เขียนมีค่อนข้างน้อย ดังนี้จึงเลือกศึกษาเพียงทัศนคติของประชาชนเพียง 2 จังหวัด คือกรุงเทพมหานคร เทียบกับจังหวัดราชบุรีผลสรุปที่ได้นั้น จึงเป็นจริงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือเป็นจริงเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ได้เป็นจริงของตัวแทนของผู้ใช้บริการทั้งหมดของธนาคารออมสิน หากผู้ที่จะทำการศึกษาต่อไปควรขยายระยะเวลาในการศึกษาและครอบคลุมประชาชื่นในหลาย ๆ จังหวัด ทั่วประเทศคาดว่าจะได้ผลสรุปที่เป็นจริงสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินทั้งหมดได้ถูกต้องและแน่นอนยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

สำหรับคำตามเพิ่มเติมที่ได้จากการสำรวจทำให้ทราบว่า สิ่งที่ประชาชนต้องการจาก การใช้บริการกับธนาคารออมสินก็คือ ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารออมสิน ซึ่งมีธุรกิจบริการอยู่อย่างมากมายแต่ประชาชนไม่เดยทราบเกี่ยวกับ รายละเอียดของการบริการ ของธุรกิจหลาย ๆ ประเภทของธนาคาร ธุรกิจบางประเภทประชาชนไม่เคยได้ยินมาก่อนเลยซึ่ง นั่นก็คือ ธนาคารออมสินขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ในการให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไปกับธุรกิจ ของธนาคาร ธนาคารออมสินควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจต่าง ๆ ของธนาคารแก่ประชาชนทั่วไปในด้านรายละเอียดทั้งทางหนังสือ นิตยสาร โทรทัศน์และวิทยุ เพื่อ ให้เข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ส่วนสาขานในการให้บริการนั้น ธนาคารออมสินมีมากเพียงพอ แล้วแต่ความมีการปรับปรุงทางด้านสถานที่ให้ดูสะอาดใส่ใจลงตัวง่าย ทำให้เมื่อไปใช้บริการ แล้วถึงแม้จะต้องรอคิวย แต่จะไม่เกิดความเบื่อหน่ายโดยจัดให้มีสิ่งที่น่าสนใจดึงดูดลูกค้าให้มากที่สุดและที่สำคัญที่สุด ควรจัดขั้นตอนในการดำเนินการที่มีอยู่มากหลายขั้นตอนให้ลัดน้อยลง เพื่อให้ เกิดความรวดเร็วในการมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การปรับปรุงด้าน เครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัย โดยการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ เพื่อให้เกิดความ นิยมจากผู้มาติดต่อมากขึ้น ทำให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้นในการเข้ามาใช้บริการกับ ธนาคารออมสินต่อ ๆ ไป

สำหรับความเห็นเพิ่มเติมของผู้เขียน จากที่ได้ทำการศึกษาทำให้ผู้เขียนได้ทราบว่า

ยานค่าออมสินควรที่จะมีการติดต่อโดยตรงกับประชาชนให้มากขึ้น โดยการส่งพนักงานออกไปสั่งเสริมการตลาดกับประชาชนถึงบ้านเป็นครั้งคราว และควรรับบุญทางด้านการให้บริการโดยมีการอบรมนายาหของพนักงานบริการให้สูงพอสมควรต่อผู้มาติดต่อ ให้ความสำคัญต่อผู้มาติดต่อเป็นสำคัญ เพื่อให้เกิดความประทับใจเกิดความคิดที่ดี และมีความต้องการจะมาใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไปอีก



## บรรณาธิการ

ภาษาไทย

### พัสดุ

เอกสาร เรียร不了, ปรีดา นาคเนาว์ทิม, สมคิด แสงเพชร. "เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1"  
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2519

นพวรรณ ชาเร็จตระ. การบริหารลินทรัพย์. พิมพครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
อรุณการพิมพ์, 2533

ธนาคารออมสิน. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 30 หน้า 19 พ.ศ.2456. กรุงเทพฯ, 2500  
ธนาคารออมสิน. ราชกิจจานุเบกษา แผ่นกฤษฎีกา. เล่มที่ 46 หน้า 164 พ.ศ.2456  
กรุงเทพฯ, 2500

ธนาคารออมสิน. พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพ  
มหานคร, 2510

### สารสารและเอกสารอื่น

ธนาคารออม " พระราชบัญญัติคลังออมสิน " ออมสินสาร. ปีที่ 23 ฉบับที่ 4 (เม.ย. 16)  
: 1-4

ธนาคารออมสิน " ประวัติและวิัฒนาการ 2456 - 2506 อนุสรณ์ 50 ปี ", ออมสินสาร,  
ปีที่ 13 ฉบับที่ 4 (เม.ย.2506), พระนคร : โรงพิมพ์รุ่งเรืองรัตน์, 2506

ส่วน อั้นคง " ประวัติและวิัฒนาการแห่งการออมสินของประเทศไทย " ออมสินสารฉบับ  
พิเศษการออมสินครบ 60 ปี ปีที่ 23 (เม.ย.2519) กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์  
ธนาคารออมสิน, 2519

ธนาคารออมสิน โครงการประชาสัมพันธ์ก่อนเปิดสาขาวิชาการ " ประวัติความเป็นมา และ  
วิัฒนาการของธนาคารออมสิน " เอกสารลิ้งพิมพ์ของธนาคารออมสิน, กรุงเทพ  
มหานคร : โรงพิมพ์ธนาคารออมสิน, 1531

สำนักวิจัยและพัฒนาธนาคารออมสิน. เอกสารลิ้งพิมพ์ของกองพัฒนาองค์กร, กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์ธนาคารออมสิน, 2534

### วิทยานิพนธ์

- กมิกันต์ สみてวนนท์ "นโยบายระดมเงินออมศึกษากรณีธนาคารออมสิน" วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี ประจำสอนศาสตร์工商管理 ภาควิชาธุรกิจและศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- สุพารณ์ กรรมสูตร "คลังออมสินกับเศรษฐกิจไทย พ.ศ.2456 – 2489" วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตร์工商管理 ภาควิชาประวัติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2525.
- สุนัน เชี่ยววัฒน์ "การกำหนดจำนวนเงินสดสำรองสำหรับสาขาธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์บัณฑิตชื่อหน้ารุ่งพิพัฒน์ แผนกวิชาบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520
- นาวี มีระชาฤทธิรงค์ "การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพาณิชย์ วิทยานิพนธ์ปริญญาพาณิชยศาสตร์工商管理 ภาควิชาการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522
- ราชัน ล้มประเสริฐ "อุปสงค์ต่อการขนส่งสินค้าทางรถไฟในประเทศไทย" วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์工商管理 ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525

### งานวิจัย

- ดร.สกนธ์ วรัญญิวัฒนา, ดร.ฐานิสฐ์ จาตุรงคกุล, ดร.นริศ ชัยสูตร "ทัศนะเชิงปรัชญา ประกับนิริบท่อธุรกิจประกับนิริบท" คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 14 กันยายน 2532.



พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489

โดยที่เป็นการสมควรจัดตั้งธนาคารออมสินขึ้น เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งลังคมในทางทวิภาคี

**การจัดตั้งและดำเนินงาน**

มาตรา 7 ให้จัดตั้งธนาคารออมสินขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจดังต่อไปนี้

1. รับฝากเงินออมสิน
2. ออกพันธบัตรออมสินและสลากออมสิน
3. รับฝากเงินออมสินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
4. ทำการรับจำยและโอนเงิน
5. ซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย
6. ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ซึ่งรัฐมนตรีอนุญาต
7. การออมสินอื่น ๆ ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้
8. กิจการอันพึงเป็นงานธนาคารตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้ทั้งนี้ให้ประกอบได้ตามข้อกำหนด และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

**ความผูกพันและหลักประกัน**

มาตรา 18 การลงทุนตามมาตรา 7 (5) ต้องได้รับอนุมัติของคณะกรรมการก่อน

มาตรา 19 ผลประโยชน์ที่ได้มาปีหนึ่ง ๆ ให้ธนาคารออมสินปฏิบัติดังนี้

- (ก) จ่ายดอกเบี้ยเงินฝาก
- (ข) จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการธนาคารออมสินภายในวงเงินที่รัฐมนตรีเห็นชอบ
- (ค) จ่ายเป็นเงินอื่นใดที่ต้องจ่ายตามข้อกฎหมาย

มาตรา 20 การจ่ายเงินตามมาตรา ก่อน หากมีจำนวนเหลือมากน้อยเท่าใดให้สะสมไว้สำหรับธนาคารออมสินต่อไป

ถ้าผลประโยชน์ที่ได้มาในปีใดไม่พอแก่การจ่ายประจำปีนั้น ก็ให้จ่ายจากเงินที่ได้สะสมไว้สำหรับการธนาคารได้เท่าจำนวนที่ขาด ถ้ายังไม่พอจ่ายก็ให้กระทรวงการคลังจ่ายเงินคงคลังเพิ่มเติมให้จนครบจำนวน

ถ้าในปีต่อๆ ไปมีผลประโยชน์เหลือจ่ายให้ใช้คืนเงินคงคลังจนครบจำนวนที่ได้จ่ายตามความในวรรคก่อนและเมื่อเหลือเท่าใดจึงให้สะสมไว้ สำหรับการธนาคารออมสิน

มาตรา 21 ในการคืนต้นเงิน การชำระดอกเบี้ยเงินฝากตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงก็ได้และในการจ่ายเงินประจำปีอื่น ๆ ตามข้อกฎหมายที่รัฐบาลเป็นประกันทั้งสิ้น

พระราชกฤษฎีกากำหนดกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารของธนาคารออมสิน พ.ศ. 2491

มาตรา 3 กิจการอันพึงเป็นงานธนาการที่ธนาคารออมสินพึงประกอบได้มีดังต่อไปนี้

1. การรับฝากเงินฝากประจำหรือกระแสรายวันโดยจ่ายดอกเบี้ยหรือไม่จ่ายดอกเบี้ยให้แก้ได้

2. การออกครัวฟ์ที่กำหนดให้ใช้เมื่อทางถ่าน ๙ สำนักงานหรือสำนักงานตัวแทนของธนาคารเอง

3. การออกซื้อขาย หรือเก็บเงินตามตัวแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนผู้อื่น

มาตรา 4 การประกอบกิจการตามความในมาตรา ก่อนให้เป็นไปตามข้อกำหนด และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

### **ศัพท์ที่ควรรู้**

เงินต้น หมายความว่า จำนวนเงินที่ผู้ฝากได้ฝากไว้กับธนาคารออมสิน พันธุ์ตราออมสิน หมายความว่า หนังสือตราสารซึ่งธนาคารออมสินออกให้แก่ผู้ฝาก เงินโดยมีข้อสัญญาไว้ว่า เมื่อหนังสือตราสารนั้นครบกำหนดเวลาธนาคารออมสินจะจ่ายคืนเงินต้น พร้อมด้วยดอกเบี้ยให้แก่ผู้ฝากเป็นจำนวนเงินดังที่ได้กำหนดไว้

ส่วนลด หมายความว่า จำนวนเงินที่หักไว้เป็นค่าน้ำเงินของ การรับจ่ายและโอนเงิน เงินคงเหลือ หมายความว่า จำนวนเงินที่ปรากฏคงเหลือของบัญชี

สลากรอบมูลนิธิเศษ หมายความว่า หนังสือตราสารซึ่งธนาคารออมสินออกให้แก่ผู้ฝากเงินโดยมีข้อสัญญาไว้ว่าถ้าหนังสือตราสารนั้นมีเลขหมายถูกเลขสลากจ่ายคืน ธนาคารออมสิน จะจ่ายเงินให้แก่ผู้ฝากเป็นจำนวนเงินดังที่กำหนดไว้ และเมื่อหนังสือตราสารนั้นมีอายุครบกำหนด ธนาคารออมสินก็จะจ่ายเงินต้นคืนพร้อมดอกเบี้ย (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ฝาก

เงินลงเราะท์ หมายความว่า จำนวนเงินที่ผู้รับประไชน์หรือผู้ฝากจะได้รับจากธนาคารออมสิน

การออมและการฝากเงิน หมายความว่า เอกสารหลักฐานที่แสดงการรับฝากเงิน

เงินลงเราะท์ที่วีดู หมายความว่า จำนวนเงินที่ผู้รับประไชน์หรือผู้รับมารบก จะได้รับเป็นจำนวนเงินเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเท่าของยอดเงินฝากคงเหลือ ก่อนที่ผู้ฝากตาย 180 วัน

ดอกเบี้ย หมายความว่า เงินผลประโยชน์ที่เกิดจากเงินฝากตามอัตราที่ผู้ออมรายการ จะได้กำหนด

การฝากเพื่อเรียก หมายความว่า การฝากเงินที่ถอนได้เมื่อต้องการ

การฝากประจำ หมายความว่า การฝากเงินที่มีกำหนดระยะเวลา

กฎกระทรวงว่าด้วยการรับฝากเงินประจำพันธุ์ตราออมสิน

### **การฝากเงิน**

บุคคลที่ได้ฝากเงินในธนาคารออมสินประจำหนึ่งหรือหลายประจำหนึ่งแล้วก็ได้ จะขอฝากเงินประจำหนึ่งนับต่อออมสินอีกประจำหนึ่งก็ได้ แต่ต้องไม่ใช้โดยการโอนเงินมาจากเงินฝากประจำอื่น เมื่อพ้นรอบออมสินครบกำหนดที่ธนาคารออมสินกำหนดให้ธนาคารออมสินจ่ายคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยให้แก่ผู้ฝาก รวมเป็นเงินฉบับละ 22.50 บาท ( ดอกเบี้ยทบทั้งร้อยละ 4 ต่อปี ) อายุพันธุ์ต่อรอบออมสินของที่ 3 ทุกฉบับให้มีกำหนดอายุเพียง 3 ปี นับตั้งแต่วันที่ผู้ฝากขอฝากเงินเป็นต้นไป ถ้าขอฝากวันที่ 1 ของเดือนใดให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ 1 ของเดือนนั้น แต่ถ้ามีได้ขอฝากในวันที่ 1 ของเดือนให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ 1 ของเดือนต่อไปถือว่าหนึ่งเดือน คือตั้งแต่วันที่ 1 ถึงสิ้นเดือนตามปฏิกิริห์เป็นเกณฑ์

#### อัตราจ่ายคืนเงินพันธุ์ต่อรอบออมสิน

พันธุ์ต่อรอบออมสินฉบับใดเมื่อมีอายุตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไปผู้ฝากจะถอนเงินคืนจากธนาคารออมสินได้ ตามอัตรา ต่อไปนี้

#### อายุพันธุ์ต่อรอบออมสิน

อายุพันธุ์ต่อรอบออมสิน	อ่อนเจ็นคืนได้ฉบับละ
1 - 5 เดือน	20.00 บาท
6 เดือน	20.40 บาท
1 ปี	20.80 บาท
1 ปี 6 เดือน	21.20 บาท
2 ปี	21.65 บาท
2 ปี 6 เดือน	22.05 บาท
3 ปี	22.50 บาท

สำหรับฉบับที่มีอายุตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 6 เดือน ให้นับเพียงจำนวนเดือนเศษของเดือนให้บังคับ

#### กฎกระทรวงว่าด้วยการรับฝากเงินประจำสาขาลักษณะออมสินพิเศษ

บุคคลใดเมื่อจะได้ฝากเงินในธนาคารออมสินประจำหนึ่ง หรือหลายประจำหนึ่งแล้วก็ได้ จะขอฝากเงินประจำสาขาลักษณะออมสินพิเศษอีกประจำหนึ่งก็ได้ แต่ต้องไม่ใช้โดยขอโอนมาจากเงินฝากประจำอื่น

#### ลักษณะผู้ฝาก

- บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปโดยฝากคนเดียวหรือเข้าชื่อร่วมกันไม่เกิน 3 คน ก็ได้

#### - นิติบุคคล

\*\*\*\*\* ห้ามมิให้บุคคลได้ฝากเงินประจำสาขาลักษณะออมสินพิเศษในนามของตนเพื่อบรำภัยชนบุคคลอื่น

การออกจำนวน่ายก็ตี การออกต้นฉบับหรือใบแทนสาขาลักษณะออมสินพิเศษก็ตี การตรวจสอบ

สิ่งอนุญาตให้จ่ายคืนในการซื้อได้ ก็ต้องให้สำนักงานของธนาคารออมสินมีอำนาจดำเนินการและสั่งได้แต่เพียงแห่งเดียว สาเหตุก่อให้เกิดถูกเลขสลากผู้ฝากมีสิทธิ์ถอนเงินถูกเลขสลากจ่ายคืนได้ และให้อว่าสาเหตุก่อให้มีสิทธิ์ถอนเงินนั้นคงมีอยู่ต่อไปจนกว่าจะครบกำหนดที่ผู้อ่อนนวยการธนาคารออมสินได้ประกาศไว้ หรือผู้ฝากได้ขอถอนเงินคืน

สาเหตุก่อให้เกิดถูกเลขสลากจ่ายคืนนี้เป็นหลักฐานตามกฎหมายและให้นำหลักฐานการแจ้งความเจ้าหน้าที่ตำรวจหรืออำเภอท้องถิ่นเป็นหลักฐานตามกฎหมายและให้นำหลักฐานการแจ้งความเจ้าหน้าที่ตำรวจหรืออำเภอท้องถิ่นไปแสดง และแจ้งต่อพนักงาน ณ สำนักงานแห่งใหญ่ สาขาหรือตัวแทนแห่งนั้นได้แห่งหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่หรือตัวแทนออกใบรับไว้เป็นสำคัญ เพื่อผู้ฝากจะได้ยึดถือไว้ชี้ว่าราในระหว่างรอการตรวจสอบและอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ ผู้ฝากจะต้องเสียค่าใบแทนฉบับละ 1 ใน 10 ของราคาสาเหตุก่อให้เกิดถูกเลขสลากจ่ายคืนนั้น แต่ไม่เกิน 5 บาท

สาเหตุก่อให้เกิดถูกเลขสลากจ่ายคืนนี้ให้แก่กันได้ โดยที่ธนาคารออมสินจะจ่ายเงินคืนให้แก่ผู้รับโอนต่อเมื่อผู้ฝากได้แจ้งการโอนต่อธนาคารออมสินและธนาคารออมสินได้ตรวจสอบรายมือชื่อผู้โอนถูกต้องแล้ว

#### การรับมารดก

ในการซื้อขาย ในการซื้อขายที่สาเหตุก่อให้เกิดถูกเลขสลากจ่ายคืนนี้เป็นหลักฐานการดำเนินการและอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ ทางมีบุคคลใดพิสูจน์ให้เป็นที่พอดีกับผู้อ่อนนวยการธนาคารออมสิน ว่าตนเป็นผู้จัดการมารดก หรือผู้รับมารดกของผู้ฝาก ให้ผู้อ่อนนวยการธนาคารออมสินมีอำนาจสั่งจ่ายเงินให้แก่ผู้จัดการมารดก หรือผู้รับมารดกของผู้ฝากได้ตามอัตราจ่ายเงินก้อนคืนหรือจะสั่งโอนสาห์กออมสินพิเศษฉบับนั้นเป็นของผู้รับมารดกต่อไปก็ได้ ทั้งนี้ตามคำขอของผู้จัดการมารดกหรือผู้รับมารดกแล้วแต่กรณี

ในการซื้อขายที่ผู้อ่อนนวยการธนาคารออมสินยังไม่ได้สั่งโอนสาห์กออมสินพิเศษ ถ้าสาห์กออมสินพิเศษฉบับนั้นถูกเลขสลากจ่ายคืน ให้ผู้อ่อนนวยการธนาคารออมสินมีอำนาจสั่งจ่ายเงินถูกเลขสลากจ่ายคืนให้แก่ผู้จัดการมารดกของผู้ฝากตามจำนวนนั้น ๆ ได้

ถ้าผู้ฝากตายลงในระหว่างที่ยังไม่ได้รับเงินถูกเลขสลากจ่ายคืน หรือเมื่อสาห์กออมสินพิเศษมีอายุครบกำหนดแล้ว หรือสาห์กออมสินพิเศษมีอายุยังไม่ครบกำหนดแต่ผู้ฝากได้ขอถอนเงินคืนไว้ เมื่อผู้ให้พิสูจน์ให้เป็นที่พอดีกับผู้อ่อนนวยการธนาคารออมสินว่าตนเป็นผู้จัดการมารดกหรือผู้รับมารดกของผู้ฝาก ผู้อ่อนนวยการธนาคารออมสินมีอำนาจสั่งจ่ายเงินตามจำนวนที่ผู้ตายจะพึงได้ให้แก่ผู้นั้นได้

#### ทอกทึ้ง

ในการซื้อขายสาห์กออมสินพิเศษถูกเลขสลากจ่ายคืน แต่ผู้ฝากไม่ได้ขอรับเงินถูกเลขสลากจ่ายคืน หรือได้ได้ขอรับเงินถูกเลขสลากจ่ายคืนไว้แล้วผู้ฝากไม่ได้รับจนพ้นเวลา 10 ปี นับแต่วันที่ออกเลขสลากจ่ายคืน หรือผู้นับแต่วันที่ได้ได้ขอรับเงินถูกเลขสลากจ่ายคืนก็ต้อง ในการซื้อขายสาห์กออมสินพิเศษ

ออมลินพิเศษอยุ่ครบกำหนด แต่ผู้ฝากไม่ไปรับเงินถอนคืนจนพ้นเวลา 10 ปี นับแต่วันที่ slag ของลินพิเศษนั้นครบอยุ่ก็ตี หรือ slag ของลินพิเศษอยุ่ยังไม่ครบกำหนด แต่ผู้ฝากได้ขอถอนเงินคืนไว้แล้ว ผู้ฝากไม่ไปรับเงินจนพ้นเวลา 10 ปี นับแต่วันขอถอนเงินคืนก็ตีให้อือว่าผู้ฝากทอดทิ้งเงินนั้น ให้ธนาคารออมลินพิเศษกลับบัญชีไว้ต่างหาก แต่ถ้ามีการร้องขอผู้อ่อนนวยการธนาคารออมลิน จะสั่งเป็นอย่างอื่นก็ได้

### **การกู้**

ผู้ฝากเงิน slag ของลินพิเศษมีสิทธิ์ที่จะขอกู้เงินโดยใช้ slag ของลินพิเศษเป็นประกันในการกู้ได้ตามเงื่อนไขต่อไปนี้

- slag ของลินพิเศษที่ผู้ฝากจะนำมาใช้เป็นหลักประกันในการกู้เงิน ต้องมีอายุไม่น้อยกว่า 30 วัน โดยนับตั้งแต่วันที่ฝากเป็นต้นไป

- ธนาคารออมลินจะให้กู้ในอัตราหน่วยละ 20.00 บาท และในการกู้แต่ละคราวจะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 50 หน่วยขึ้นไป โดยจะต้องกู้เพิ่มจำนวนหน่วยของ slag ของลินพิเศษแต่ละฉบับที่นำมาขอ กู้นั้น

- การกู้จะต้องทำสัญญา กู้ เป็นหลักฐานและผู้ฝากที่จะขอ กู้ จะต้องมอบ slag ของลินพิเศษของตนให้ธนาคารออมลินไว้เป็นประกันการชำระหนี้

- การทำสัญญา กู้ เงินจะต้องทำคราวละ 1 ปีไม่ว่า slag นั้นจะมีอายุคงเหลืออยู่เท่าใด

- ธนาคารออมลินจะคิดดอกเบี้ยเงิน กู้ ในอัตรา 15 ต่อปี โดยเรียกเก็บล่วงหน้าตลอดทั้งปี และคิดหักจากยอดเงินที่จะให้กู้

- slag ของลินพิเศษที่อยู่ในระหว่างการกู้ ผู้ฝากยังมีสิทธิถูกเลขอสูตรอยู่ตลอดไปจนกว่า slag จะลื้นอายุ

- เมื่อสัญญา กู้ ครบกำหนดและเวลาได้ล่วงเลยไปอีก 7 วัน ถ้าผู้กู้ยังไม่นำเงินที่กู้ไปส่งให้แก่ธนาคารออมลินให้ถือว่าผู้กู้ผิดสัญญา และสัญญา กู้ เป็นอันยกเลิกแต่วันผิดสัญญา ธนาคารออมลินมีสิทธิ์ที่จะถอนเงินตาม slag ของลินพิเศษนั้นเพื่อชำระหนี้ได้ทันที

- เมื่อผู้กู้ได้นำเงิน กู้ ส่งให้คืนธนาคารออมลินครบถ้วนถูกต้องตามสัญญาแล้ว ให้สัญญา กู้ เป็นอันระงับลื้นไป ธนาคารออมลินจะคืน slag ของลินพิเศษให้กับผู้ฝาก

### **slag ของลินพิเศษที่ชำรุดเสียหาย**

ผู้ฝากทำ slag ของลินพิเศษที่ตนเองได้ออยู่ชำรุด ให้นำ slag ของลินพิเศษนั้นที่ชำรุดไปยังชอรับ slag ใบใหม่แทน ถ้าทำสัญญายไปให้แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจหรืออ้า เกอทั้งถิ่นเบื้องหลักฐานตามกฎหมายแล้วนำหลักฐานการแจ้งความไปแสดงต่อพนักงาน ณ สำนักงานใหญ่ ธนาคารออมลินหรือสาขาที่ผู้ฝากติดต่ออยู่เพื่อบรรบกับการพิจารณาออกใบแทนให้ใหม่

การออก slag ใบแทนผู้ฝากจะต้องเสียค่าธรรมเนียมตามหน่วยเลข slag หน่วยละ 2.00 บาท แต่ทั้งหมดไม่เกิน 5.00 บาท

### **การโอนกรรมสิทธิ์**

ผู้ฝากมีสิทธิ์ที่จะโอน slag ของลินพิเศษให้แก่ผู้อื่นได้โดยผู้ฝาก และผู้รับโอนแสดงความ

จำแหงตามแบบพิมพ์ของธนาคารออมสิน พร้อมกับนำสลากรออมลินพิเศษที่จะโอนให้แก่กันไปให้ธนาคารออมสินดำเนินการและธนาคารออมสินจะโอนกรรมสิทธิ์ให้ต่อ เมื่อได้ตรวจสอบถูกต้องแล้ว

### การรับมรดก

ในการเสียผู้ผูกตาย ผู้จัดการมรดกหรือทายาทผู้ขอรับมรดกจะต้องยื่นคำร้องขอรับมรดกตามแบบพิมพ์ของธนาคารออมสิน พร้อมทั้งแสดงหลักฐานการเป็นผู้จัดการมรดกหรือทายาทผู้มีสิทธิ์ได้รับมรดกและให้ผู้มีหลักฐานเดียวกันที่เขียนไว้ได้ทำสัญญาด้วยปากัน ทั้งผู้รับมรดกอาจขอรับได้โดยวิธีโอนชื่อสลากรออมลินพิเศษเป็นของตน หรือขอรับเป็นเงินสดก็ได้

ในการเสียการขอรับมรดกโดยการขอรับเป็นเงินสด การคำนวณอายุสลากรออมลินพิเศษ ให้ถือวันที่ผู้ผูกถึงแก่กรรมเป็นวันที่ สลากออมลินพิเศษฉบับนั้นลื้นอายุและเป็นวันที่ขอถอนเงินคืน

### กฎกระทรวงว่าด้วยการรับฝากเงินออมลินประกันสังเคราะห์ชีวิตและการศึกษา

บุคคลใดเมื่อจะได้ฝากเงินในธนาคารออมลินประกันสังเคราะห์นั้น หรือหลายประกันอยู่แล้ว จะขอฝากเงินออมลินประกันสังเคราะห์ชีวิต และการศึกษาอีกประกันนึ้กได้

บุคคลใดประสงค์จะฝากเงินออมลินประกันสังเคราะห์ชีวิต และการศึกษาให้แสดงความจำแหง ๆ สำนักงานใหญ่ธนาคารออมลิน สชา หรือตัวแทนเพื่อให้แห่งหนึ่ง โดยทำคำขอเปิดบัญชีฝากเงินตามแบบที่กำหนดไว้และต้องแสดงความจริงตามข้อความและตอบคำถามของแพทย์ผู้ตรวจที่ปรากฏในคำขอเปิดบัญชีฝากเงินและรายงานตรวจของแพทย์

### ผู้ฝากเงินออมลินประกันสังเคราะห์ชีวิต และการศึกษาต้อง

(1) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบห้าปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกินห้าสิบห้าปีและมีความสามารถทำนิติกรรมได้ อย่างไรก็ได้มีรวมอายุผู้ฝากกับกำหนดเวลาขอรับเงินสังเคราะห์แล้วต้องไม่เกินหกสิบปี

(2) มีสุภาพอนามัยสมบูรณ์ โดยได้ผ่านการตรวจร่างกายจากแพทย์ที่ธนาคารออมสินแต่งตั้ง

(3) มีอาชีพ รายได้ และถื่นที่อยู่แน่นอน

ผู้รับประโยชน์จะต้องเป็นบุตร อธิชาติของผู้ฝากหรือผู้ที่อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู หรือให้การศึกษา ซึ่งผู้ฝากปรารถนาจะให้ได้รับเงินรายปีเพื่อการศึกษานี้อยู่ตั้งแต่หนึ่งปีขึ้นไป

วิธีนับอายุผู้ฝากและผู้รับประโยชน์จะต้องเป็นเดือน เดือนเกิดเป็นหนึ่งเดือน เศษของปีถ้าเกินกว่าหนึ่งเดือนให้นับเป็นหนึ่งปี

ถ้าไม่ทราบเดือนเกิด ให้นับปีเกิดเป็นหนึ่งปี

กำหนดเวลาขอรับเงินสังเคราะห์ให้เป็นห้าปีถึงยี่สิบปี

เมื่อครบกำหนดเวลาขอรับเงินสังเคราะห์ และได้จ่ายเงินสังเคราะห์รายปีจึงควร

ไปแล้วธนาคารออมสินจะคงจ่ายเงินสงเคราะห์รายปีจดต่อ ๆ ไปจนครบห้างวดโดยไม่คำนึงว่าผู้รับประทานจะมีชีวิตอยู่ในขณะนั้นหรือไม่

ผู้ฝากจะขอเปิดบัญชีฝากเงินออมสินประจำสงเคราะห์ชีวิต และการศึกษาได้ไม่น้อยกว่าห้าพันบาท และไม่เกินหนึ่งแสนบาท

เมื่อครบกำหนดเวลาขอรับเงินสงเคราะห์ ผู้รับประทานจะได้รับเงินสงเคราะห์ตามจำนวนที่กำหนดในการธรรม์การฝากเงิน ถ้าผู้รับประทานตายก่อนครบระยะเวลา เวลาในเมื่อการธรรม์การฝากเงินนั้นยังใช้ได้และผู้ฝากยังมีชีวิตอยู่ ธนาคารออมสินจะจ่ายเงินคืนให้แก่ผู้ฝากหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเฉพาะเท่าจำนวนเงินที่ส่งฝากมาแล้วทั้งหมดพร้อมทั้งดอกเบี้ยบทันในอัตราเร้อยละสามต่อปีแต่ไม่เกินจำนวนเงินสงเคราะห์ที่กำหนดในการธรรม์การฝากเงิน

อัตราเงินฝากให้คิดเป็นจำนวนพันละ ตามที่ผู้อ่านวยการจะได้กำหนดโดยอนุมัติของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง และประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ผู้ขอเปิดบัญชีฝากเงินออมสินประจำสงเคราะห์ชีวิตและการศึกษา จะต้องให้แพทย์ที่ธนาคารออมสินแต่งตั้งเป็นผู้ตรวจร่างกาย ธนาคารออมสินจะไม่รับพิจารณาคำขอเปิดบัญชีฝากเงินโดยไม่มีรายงานตรวจร่างกายของแพทย์ที่สมบูรณ์

ในการฉีดแพทย์ผู้พิจารณาของธนาคารออมสิน เน้นสมควรจะให้ตรวจร่างกายเพิ่มเติมก็ได้

**ผู้ฝากเงินออมสินประจำสงเคราะห์ชีวิตและการศึกษามีหน้าที่ดังต่อไปนี้**

(1) ต้องส่งเงินฝากตามอัตราเงินฝากและถ้าตกลงกันเบ่งส่งเงินฝากเป็นงวดต้องส่งตามข้อตกลง

(2) ต้องปฏิบัติตามคำรับรองที่ผู้ฝากได้ให้ไว้ในคำขอเปิดบัญชีฝากเงินทุกประการและ

(3) เมื่อผู้ฝากย้ายถิ่นที่อยู่ ต้องแจ้งให้ธนาคารออมสินทราบภายในกำหนดสามสิบวันนับแต่วันที่ได้ย้ายไปจากถิ่นที่อยู่เดิม

ถ้าผู้ฝากตายก่อนครบกำหนดเวลาขอรับเงินสงเคราะห์ ในเมื่อการธรรม์การฝากเงินนั้นยังใช้ได้ก็ในแต่ต้องส่งเงินฝากอีกต่อไป และให้การธรรม์การฝากเงินนั้นยังคงมีผลใช้ได้ทั้งนี้เว้นแต่ผู้ฝากได้กระทำการอัตโนมัติกรรมภายในหนึ่งปี นับแต่วันในการธรรม์การฝากเงิน

หากภายหลังปรากฏว่า ข้อความหรือคำตอบที่ผู้ฝากให้ไว้ในคำขอเปิดบัญชีฝากเงินหรือรายงานตรวจของแพทย์ผู้ตรวจร่างกายเป็นเท็จ หรือแก้ลังบกบิดความจริงหรือผู้ฝากมิได้ปฏิบัติตามคำรับรองที่ได้ให้ไว้ในคำขอเปิดบัญชีฝากเงิน ผู้อ่านวยการจะนักออกเลิกการรับฝากเงินนั้นเสียก็ได้ ในกรณีเช่นนี้ธนาคารออมสินจะจ่ายเงินที่ส่งฝากมาแล้วคืนให้ในอัตราเร้อยละเก้าสิบห้า ถ้ามีหนี้สินเกี่ยวกับด้านอยู่ตามธรรม์การฝากเงินให้ธนาคารออมสินหักออกไว้ได้แต่อย่างไรก็ได้ในทางกรณี ถ้าผู้อ่านวยการเห็นสมควรจะทำความตกลงกับผู้ฝากเป็นพิเศษได้

ในการฉีดผู้ฝากจะเปลี่ยนอาชีพ จากที่ได้แจ้งไว้ในคำขอเปิดบัญชีฝากเงินไปประกอบอาชีพที่เลี่ยงอันตรายต่อชีวิต เช่นทำการบินหรือทำการในเรือคำน้ำ ฯลฯ เป็นต้น ให้ผู้ฝากแจ้ง

ให้ธนาคารออมสินทราบล่วงหน้า และทำความตกลงเพิ่มเงินที่ส่งฝากเลี้ยงก่อนจะจัดนั้น ความรับผิดชอบของธนาคารออมสินตามกรมธรรม์การฝากเงินย่อมาจัดให้ใช้เงินเพียงเท่าจำนวนเงินที่ส่งฝากมาแล้วแก่ธนาคารออมสินกับดอกเบี้ยในอัตราเรื่อยละสามต่อปีเท่านั้น

อัตราเงินฝากซึ่งต้องส่งเป็นรายปีนั้นผู้ฝากจะขอแบ่งส่งเป็นวงศ์หากเดือนต่อครึ่ง หรือจะด้วยเดือนต่อครึ่งก็ได้ แต่การแบ่งส่งเป็นวงศ์หากเดือนต่อครึ่งจะต้องเพิ่มอัตราเงินฝากขึ้นอีกร้อยละสองต่อปี ส่วนการแบ่งส่งเป็นวงศ์สามเดือนต่อครึ่ง จะต้องเพิ่มอัตราเงินฝากขึ้นอีกร้อยละสี่ต่อปี

การส่งเงินฝาก ถ้าผู้ฝากส่งไม่ทันกำหนดธนาคารออมสินจะยังไน่ถือว่าเป็นการขาดส่งเงินฝากจนกว่าจะได้ทันกำหนดสามสิบวันไปแล้ว ถ้าผู้ฝากยังไม่ส่งเงินฝากให้ถือว่ากรมธรรม์การฝากเงินนั้นขาดอายุ ถ้าผู้ฝากพยายามในกำหนดนี้กรมธรรม์การฝากเงินยังมีผลใช้ได้และให้ธนาคารออมสินมีอำนาจหักเงินฝากที่ค้างส่งออกจากจำนวนเงินสูงเคราะห์ที่ต้องจ่ายตามกรมธรรม์การฝากเงิน

เมื่อผู้ฝากได้เปิดบัญชี ฝากเงินออมสินประจำเดือน เศรษฐีชีวิตและการศึกษาแล้วผู้ฝากจะได้รับประจำทุกเดือน

เมื่อได้ส่งเงินฝากครบตามกำหนดเวลาขอรับเงินสูงเคราะห์ หรือผู้ฝากตายก่อนครบกำหนดเวลาขอรับเงินสูงเคราะห์กรมธรรม์การฝากเงินย่อมีผลให้ได้เมื่อครบกำหนดเวลาขอรับเงินสูงเคราะห์ ธนาคารออมสินจะจ่ายเงินสูงเคราะห์รายปีเพื่อการศึกษาให้แก่ผู้รับประจำทุกเดือนในกรมธรรม์การฝากเงิน

ในการจ่ายเงินสูงเคราะห์รายปีนี้ ธนาคารออมสินจะหักอัตราเงินฝากประจำปีที่ผู้ฝากตายออกไว้ถ้ายังมิได้ส่งฝาก และถ้ามีหนี้สินเกี่ยวกับค้างอยู่ตามกรมธรรม์การฝากเงินก็ให้ธนาคารออมสินหักออกไว้ได้

เมื่อผู้ฝากได้ส่งเงินฝากครบสามปีหรือเกินกว่าสามปีขึ้นไป ถ้าผู้ฝากไม่สามารถส่งเงินฝากต่อไป จะขอเวนคืนกรมธรรม์การฝากเงินเพื่อขอรับเงินเป็นเงินสด หรือขอให้สลักหลังกรมธรรม์การฝากเงิน เปลี่ยนเป็นชนิดใช้เงินสำเร็จอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้แต่ต้องยืนยันคำขอเป็นหนังสือ และมอบกรมธรรม์การฝากเงินแก่ธนาคารออมสิน ภายใต้กำหนดสามสิบวัน นับแต่วันที่กรมธรรม์การฝากเงินขาดอายุค่าเวรคืนที่จะได้รับเป็นจำนวนเงินมากน้อยเท่าใดอาศัยจำนวนปีที่ได้ส่งเงินฝากแล้วเต็มปี ตามที่ได้กำหนดไว้ในตารางค่าเวรคืนท้ายกรมธรรม์การฝากเงิน เอกลิทธิ์มีเงื่อนไขว่า ต้องไม่มีบกพร่องหรือข้อจำกัดใดซึ่งคงบังคับไว้เป็นอย่างอื่น และให้ธนาคารออมสินหักหนี้สินที่เกี่ยวกับค้างอยู่ตามกรมธรรม์การฝากเงินออกจากจำนวนค่าเวรคืนนี้เลี้ยงก่อน

ภายหลังที่กรมธรรม์การฝากเงินมีอายุครบสองปีแล้ว ธนาคารออมสินจะให้กู้เงินโดยยิดกรมธรรม์การฝากเงินไว้เป็นประกัน เพื่อช่วยให้กรมธรรม์การฝากเงินมีอายุต่อไป และภายหลังที่กรมธรรม์การฝากเงินมีอายุครบสามปี ธนาคารออมสินจะให้กู้เงินตามที่แจ้งไว้ในตารางกรมธรรม์การฝากเงิน โดยผู้ฝากต้องเลี้ยงดอกเบี้ยในอัตราที่คณะกรรมการธนาคารออมสิน

กำหนดด้วยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา และยินยอมให้หัก扣 เนื้อเงินแต่ละวันที่ให้กู้จนสิ้นปีตามกรมธรรม์การฝากเงินเลี้ยก่อน ผู้ฝากต้องทำสัญญาถูกต้องตามแบบของธนาคารออมสิน และมอบกรมธรรม์การฝากเงินให้ธนาคารออมสินยึดถือไว้เป็นประกัน และให้ธนาคารออมสินมีอำนาจหักหนี้ที่ผู้ฝากมีอยู่ตามกรมธรรม์การฝากเงินออกจากเงินที่ให้กู้หนี้ได้

**กรมธรรม์การฝากเงิน คำขอเปิดบัญชีฝากเงินและรายงานตรวจร่างกายของแพทย์** จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงมิได้ เว้นแต่จะได้ตกลงแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยทำเป็นหนังสือระหว่างผู้ฝากและผู้อำนวยการ

ถ้าผู้ฝากมิได้ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่ออกโดยธนาคารออมสินภายในกำหนดเวลา สามสิบวัน นับแต่วันที่ข้าคส่งเงินฝาก ธนาคารออมสินจะนำเงินที่ผู้ฝากมีอยู่มาให้ผู้ฝากกู้เพื่อชำระเงินที่ค้างสิ่ง ทั้งนี้จำนวนเงินตามอัตราที่อนุญาตให้กู้นั้นจะต้องมีเหลือพอที่จะจ่ายสำรอง เงินที่จะสิ่งฝากกับหัก扣 เนี้ยที่ค้างชำระได้สิ่งเสร็จในเมื่อได้หักค่าเงินกู้ และหนี้สินอื่นกับหัก扣 เนี้ยที่ค้างชำระออก แล้วอัตราเงินกู้ให้หัก扣 เนี้ยในที่คณะกรรมการธนาคารออมสินกำหนดด้วยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เงินกู้และหัก扣 เนี้ยที่ทบเข้ากันนี้ ธนาคารออมสินย้อมมีสิทธิได้รับชำระหนี้ก่อนผู้รับประไชช์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ถ้าหนี้สินรวมทั้งค่าหัก扣 เนี้ย ค่าต่ออายุกรมธรรม์การฝากเงิน และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเกินจำนวนเงินที่อนุญาตให้กู้แล้ว เมื่อใด ให้อธิบดีว่ากรมธรรม์การฝากเงินเป็นอันสิ้นสุดลง เมื่อนั้นโดยธนาคารออมสินมิต้องดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเลย

ในระหว่างเวลาที่จัดให้กรมธรรม์การฝากเงินมีผลใช้ได้ดังกล่าวในวรรคหนึ่งผู้ฝาก หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะส่งใช้เงินฝากที่ค้างสิ่งอยู่ทั้งหมด หรือแต่ส่วนใดส่วนหนึ่งพร้อมทั้งหัก扣 เนี้ยให้แก่ธนาคารออมสินในเวลาหนึ่งก็ได้

เมื่อกรมธรรม์การฝากเงินขาดอายุ นอกเหนือเวนคืนเพื่อขอรับเงินสด หรือสลักหัลัง กรมธรรม์การฝากเงินเปลี่ยนเป็นชนิดใช้เงินสำเร็จ ผู้ฝากจะขอต่ออายุในเวลาใดเวลาหนึ่งภายในสามปี นับแต่วันที่กรมธรรม์การฝากเงินขาดอายุก็ได้ แต่ต้องทำคำขอเป็นหนังสือยื่นต่อธนาคารออมสินพร้อมด้วยหลักฐานว่าผู้ฝากมีสุขภาพและอนามัยดี และผู้อำนวยการ เห็นสมควรที่จะต่ออายุกรมธรรม์การฝากเงินทั้งผู้ฝากได้ชำระเงินฝากที่ค้างสิ่ง และหนี้สินที่เกี่ยวเนื่องตามกรมธรรม์การฝากเงิน รวมทั้งเงินกู้ที่ใช้สิ่งเงินฝากกับหัก扣 เนี้ยแล้ว

ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เมื่อยังมิได้โอนประไชช์เพ่งกรมธรรม์การฝากเงินให้แก่ผู้ได้ไป ผู้ฝากจะโอนกรมธรรม์การฝากเงินให้แก่ผู้ได้หรือเปลี่ยนผู้รับประไชช์หรือให้ประไชช์แก่กรมธรรม์การฝากเงินกลับคืนมาเป็นของผู้ฝากเอง หรือตกเป็น罵ดกของตนเองก็ได้ถ้าผู้รับประไชช์ตายก่อนผู้ฝาก สิทธิของผู้รับประไชช์ตามกรมธรรม์การฝากเงินให้ตกเป็นของผู้ฝาก การโอนกรมธรรม์การฝากเงินต้องทำหนังสือสองฉบับ มีข้อความตรงกัน และส่งให้

สำนักงานใหญ่ธนาคารออมสินเพื่อลงทะเบียน เมื่อได้รับลงทะเบียนแล้วธนาคารออมสินจะคืนให้ไปฉบับหนึ่ง

ธนาคารออมสินไม่รับผิดชอบในความสมบูรณ์เท็จของการโอนกรรมธรรม์การฝากเงิน หรือการเปลี่ยนตัวผู้รับประจำชื่อ

ถ้าผู้ฝากดึงแก่ความตายเนื่องจากการชนหรือการสังเวย ความรับผิดชอบของธนาคารออมสินตามกรรมธรรม์การฝากเงิน ย่อมจำกัดให้ใช้เงินเพียงเท่าจำนวนเงินที่ได้ส่งฝากมาแล้ว แก่ธนาคารออมสินกับดอกเบี้ยในอัตราร้อยละสามต่อปีเท่านั้น

ในการพิมพ์การใช้สิทธิ เรียกร้องตามกรรมธรรม์การฝากเงินได้ให้ธนาคารออมสินหันหน้าสินที่ค้างชำระแก่ธนาคารออมสิน อันเกี่ยวกับกรรมธรรม์การฝากเงินนั้นออกจากเงินที่ต้องจ่ายก่อนหนี้รายอื่น

### **กฎกระทรวงว่าด้วยการรับฝากเงินออมสินประจำเดือนเชร์ช์วีคูณ**

#### **ผู้ฝากต้อง**

(1) เป็นผู้บรรลุนิติภาวะ แต่มีอายุไม่ถึงห้าสิบเก้าปีบริบูรณ์และมีความสามารถทำนิติกรรมได้

(2) มีสุขภาพและอนามัยสมบูรณ์ และ

(3) มีเดินที่อยู่แน่นอน

กำหนดเวลา จะได้รับเงินลงเดือนเชร์ช์วีคูณสุ่คลงในวันที่ผู้ฝากมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์

ผู้ฝากคนหนึ่งจะฝากเงินได้ไม่เกินหนึ่งบัญชี และจำนวนเงินฝากครั้งหนึ่งต้องไม่ต่ำกว่าห้าสิบบาท

ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้ประกาศกำหนดวงเงินลงเดือนเชร์ช์วีคูณเป็นคราว ๆ

วิธีนับอายุผู้ฝากให้เริ่มนับวันตัดจากวันเกิด โดยคำนวณตามปฏิทินในราชการ ถ้าไม่ทราบวันเกิดให้ถือวันที่ 1 ของเดือนเกิดเป็นวันเกิด และถ้าไม่ทราบวันและเดือนเกิด ให้ถือวันที่ 1 มกราคม เป็นวันและเดือนเกิด

บุคคลใดประสงค์จะฝากเงินออมสินประจำเดือนเชร์ช์วีคูณ ให้ยื่นคำขอเปิดบัญชีฝากเงินด้วยตนเองต่อหนังงานตามแบบที่ธนาคารออมสินกำหนด

คำขอเปิดบัญชีฝากเงินตามความในวรรคแรก ผู้ฝากต้องตอบคำถามด้วยความลับถย์จริง และรับรองว่าจะปฏิบัติตามคำขอเปิดบัญชีฝากเงิน

การฝากเงินออมสินประจำเดือนเชร์ช์วีคูณครั้งแรก ให้ธนาคารออมสินมอบสมุดบัญชีให้ผู้ฝากยึดถือเป็นหลักฐาน และในสมุดบัญชีนั้นให้มีชื่อผู้ฝาก ชื่อสำนักงานธนาคารที่เปิดบัญชีรับฝากเงิน และจำนวนเงินฝาก

ให้พนักงานทำบันทึกขึ้นไว้ฉบับหนึ่ง เก็บรักษาไว้ ณ สำนักงานธนาคารออมสินที่

เปิดบัญชีรับฝากเงินนั้น โดยมีรายการฝากและถอนตรงกับรายการในสมุดบัญชี

ให้พนักงาน และผู้ฝากหรือผู้แทนลงลายมือชื่อย่อกำกับรับรองจำนวนเงินฝากหรือถอน แต่ละครั้งที่บันทึกลงในสมุดบัญชี และบันทึไว้เป็นหลักฐาน

ในการเขียนสมุดบัญชีสูญหายหรือชำรุดให้เรียกเก็บค่าสมุดบัญชีเล่มละห้าบาท

การฝากเงินในคราวต่อไปผู้ฝากหรือผู้แทนจะต้องยื่นแบบฝากเงินตามที่ธนาคารออมสินกำหนดพร้อมด้วยสมุดบัญชีต่อพนักงาน ๙ สำนักงานธนาคารออมสิน ที่ผู้ฝากเปิดบัญชีฝากเงิน หรือ ๙ สำนักงานธนาคารออมสินอื่นตามหลักเกณฑ์ที่ผู้อำนวยการกำหนด

ผู้ฝาก มีลิทธิ์ถอนเงินฝากได้ในปีหนึ่งไม่เกินสิบสองครั้งในการเขียนเป็นที่ผู้อำนวยการเห็นสมควรอนุมัติให้ถอนเงินฝากเกินกว่าสิบสองครั้งก็ได้ ในคราวหนึ่งจะถอนเงินฝากได้อย่างต่ำหนึ่งบาทเศษทางเดียวตามที่กำหนด และเมื่อถอนเงินฝากแล้วต้องมีจำนวนเงินฝากคงเหลือในบัญชีฝากเงินไม่ต่ำกว่าห้าร้อยบาท เว้นแต่กรณีถอนเลิกบัญชีฝากเงินนั้น

ในการเขียนเป็นดังกล่าวในวรรคแรก ผู้อำนวยการจะมอบหมายเป็นหนังสือให้พนักงานเป็นผู้อนุมัติ ให้ผู้ฝากถอนเงินฝากเกินกว่าสิบสองครั้งในปีหนึ่งก็ได้

การถอนเงินฝาก ให้ผู้ฝากยื่นขอถอนเงินฝากต่อพนักงานตามแบบที่ธนาคารออมสินกำหนดพร้อมด้วยสมุดบัญชี ๙ สำนักงานธนาคารออมสิน ที่ผู้ฝากเปิดบัญชีฝากเงินหรือ ๙ สำนักงานธนาคารออมสินอื่นตามหลักเกณฑ์ที่ผู้อำนวยการกำหนด

ผู้ฝากจะมอบฉันทะให้ผู้อ่อนถอนเงินฝากแทนก็ได้ โดยผู้ฝากมอบสมุดบัญชีและลงลายมือชื่อของฉันทะในแบบข้อถอนเงินฝาก กับให้ผู้รับมอบฉันทะลงลายมือชื่อต่อหน้าผู้ฝากในการรับเงินจากพนักงาน ให้ผู้รับมอบฉันทะลงลายมือชื่อรับเงินต่อหน้าพนักงาน

เมื่อผู้ฝากตาย ผู้รับประยุชน์หรือผู้รับมรดกยื่นมาได้รับประยุชน์ดังต่อไปนี้

(1) เมื่อได้ส่งเงินฝากไว้ครบหนึ่งปีบริบูรณ์ ธนาคารออมสินจะจ่ายเงินฝากคงเหลือและเงินสงเคราะห์คุณพ่อแม่ด้วยดอกเบี้ยถ้วน ให้แก่ผู้รับประยุชน์ตามที่ผู้ฝากระบุไว้หากไม่ได้ระบุผู้รับประยุชน์ไว้ก็ให้จ่ายแก่ผู้รับมรดก และถ้าหากได้ส่งเงินฝากไว้ยังไม่ครบหนึ่งปีบริบูรณ์ ธนาคารออมสินจะจ่ายเงินฝากคงเหลือพร้อมด้วยดอกเบี้ยถ้วน ให้แก่บุตรคลดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ในการจ่ายเงินให้แก่ผู้รับประยุชน์ตามที่ผู้ฝากระบุไว้ ผู้อำนวยการจะมอบหมายเป็นหนังสือให้พนักงานเป็นผู้อนุมัติจ่ายเงินนั้นก็ได้

(2) ในการเข้าประจำบัญชี ผู้ฝากมีบัญชีฝากเงินเกินกว่าหนึ่งบัญชี ธนาคารออมสินจะถือเอาบัญชีฝากเงินที่เปิดบัญชีฝากเงินครั้งแรก เป็นบัญชีที่ผู้ฝากจะได้รับประยุชน์ตาม (1) แล้วแต่กรณี ส่วนเงินฝากตามบัญชีอื่นนั้น ธนาคารออมสินจะจ่ายคืนให้เฉพาะเงินฝากคงเหลือเท่านั้น

(3) เงินสงเคราะห์คุณพ่อแม่ตามความใน (1) จะจ่ายให้แก่การพยายามทุกกรณียกเว้นการตายในหรือเนื่องจากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือไม่ประสงค์ตามการจลาจล การปฏิวัติ หรือรัฐประหาร แต่เหตุยกเว้นดังกล่าวที่ให้ผู้อำนวยการมีอำนาจสั่งยกเลิกเหตุหนึ่งเหตุใดหรือทั้งหมดก็ได้

ผู้พิการรายได้ถอนเลิกบัญชีฝากเงิน หรือผู้อำนวยการสั่งปิดบัญชีธนาคารออมสินจะจ่ายเงินฝากคงเหลือพร้อมด้วยดอกเบี้ย ถ้ามี คืนให้ผู้ฝาก

ถ้าปรากฏว่า ผู้ฝากตอบคำตามในคำขอเบิกบัญชีฝากเงินเป็นเท็จ หรือผู้ฝากไม่นับถือติดตามคำขอเบิกบัญชีฝากเงิน ผู้อำนวยการจะสั่งปิดบัญชี หรือไม่จ่ายเงินลงเคราะห์ไว้คูณก็ได้ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้กำหนดอัตราดอกเบี้ย โดยประกาศเป็นคราว ๆ

การคำนวณดอกเบี้ยให้คำนวณเป็นรายเดือนจากยอดเงินคงเหลือรายวันซึ่งมีจำนวนต่ำที่สุดในระหว่างเดือนหนึ่ง ๆ เศษของเดือน เศษของนาที ในจำนวนเงินฝากคงเหลือไม่คำนวณดอกเบี้ยให้

ให้พนักงานลงรับดอกเบี้ยในสมุดบัญชีปีและบันทึกบัญชีละครั้ง โดยให้อ้วนวันที่ 1 มกราคม เป็นวันลงรับดอกเบี้ยและห้ามไม่ให้พนักงานรับเงินฝาก หรือให้ถอนเงินฝากจนกว่าจะได้ลงรับดอกเบี้ยแล้ว

ในการเสียผู้ฝากตาย การคำนวณดอกเบี้ย ให้รับงวดตั้งแต่วันที่ 1 ของเดือนที่ได้สั่งให้ถอนเงินฝาก

ในการเสียผู้ฝากถอนเลิกบัญชีฝากเงิน หรือผู้อำนวยการสั่งปิดบัญชีการคำนวณดอกเบี้ยให้คิดให้เพียงวันเดือนก่อนเดือนที่ถอนเลิกบัญชีฝากเงินหรือสั่งปิดบัญชี

เมื่อผู้ฝากประสงค์จะโอนบัญชีฝากเงินของผู้ฝากไปยังล้านกงาน ธนาคารออมสินอื่นให้แสดงความจำนงต่อพนักงาน ณ สำนักงานธนาคารออมสินที่ผู้ฝากเบิกบัญชีฝากเงินได้

ผู้พิการรายได้ประสงค์จะถอนเลิกบัญชีฝากเงิน ให้ยื่นคำขอตามแบบที่ธนาคารออมสินกำหนดและเมื่อถอนเลิกบัญชีฝากเงินพ้นกำหนดสามเดือนแล้วผู้ฝากจะยื่นคำขอเบิกบัญชีฝากเงินอีก ก็ให้ทำได้

### การรับฝากเงินออมสินประจำเดือนคงเหลงเคราะห์

การฝากเงินออมสินประจำเดือนคงเหลงเคราะห์ เป็นลักษณะตัวของผู้ฝากจะฝากเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น หรือโอนหรือรับมารถกสิทธิการฝากไม่ได้

#### การฝากเงินออมสินประจำเดือนคงเหลงเคราะห์ ผู้ฝาก

(1) ต้องฝากเป็นรายเดือน มีกำหนดระยะเวลาฝากครบสิบสองเดือน และเงินฝากแต่ละเดือนต้องมีจำนวนเท่ากันไม่ต่ำกว่าเดือนละสามร้อยบาทโดยไม่มีเศษของนาที

(2) ต้องฝากภายในวันที่เจ็คของเดือน เว้นแต่การฝากเงินครั้งแรก และ

(3) จะฝากมากกว่าหนึ่งก้าวได้

การฝากเงินออมสินประจำเดือนคงเหลงเคราะห์ครั้งแรก จะกระทำในวันใดของเดือนก็ได้ แต่ในวันฝากผู้ฝากต้อง

(1) มีสัญชาติไทย และ

(2) บรรลุนิติภาวะ

ในการซื้อผู้ฝากผิดนัด ไม่สามารถฝากเงินในเดือนใดไม่ว่าด้วยเหตุใดให้ผู้ฝากฝากภาย ในวันที่เจ้าของเดือนถัดไปเป็นอย่างข้า และผู้ฝากจะผิดนัดได้เพียงครั้งเดียวในรอบสิบสองเดือน ผู้ฝากจะเปลี่ยนแปลงจำนวนเงินที่ซื้อฝากเป็นรายเดือนไม่ได้ และไม่ว่ากรณีใดจำนวนเงินฝากที่เพิ่มขึ้นจากที่กำหนดไว้ในการฝากครั้งแรก ไม่ก่อให้เกิดสิทธิ์จะขอคืนเงินได้มากขึ้น

ในระหว่างที่การฝากเงินยังไม่ครบกำหนดระยะเวลาฝาก ถ้าผู้ฝากถอนเงินฝากนั้นให้หมดสิทธิ์จะขอคืนเงิน และให้เปลี่ยนสภาพจากบัญชีเงินฝากคอมสิบประกายเหลืองเคราะห์เป็นบัญชีเงินฝากเพื่อเรียก และคำนวณดอกเบี้ยให้ในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกนับแต่วันที่มีการ

ถอนเงิน

อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ให้ผู้อ่อนนวยการธนาคารเป็นผู้รับภาระกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการธนาคาร

ผู้ฝากซึ่งได้ฝากเงินโดยมิได้ผิดนัดกับธนาคาร มีสิทธิขอคืนเงินเพื่อการทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อที่คืนพร้อมทั้งเคหะ

(2) ชื่อที่คืนและปลูกสร้างเคหะในที่ดินนั้น

(3) ชื่อที่คืนที่มีเคหะของตนหรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว

(4) ปลูกสร้างเคหะหรือต่อเติม ซ่อมแซมเคหะที่เป็นของตนหรือคู่สมรสในที่ดินของตน หรือคู่สมรส

ที่คืนและเคหะดังกล่าวในวาระหนึ่ง ต้องอยู่ในอ้าเกอหรือจังหวัดที่ธนาคารประจำศ กำหนด

ในการขอคืนเงิน

(1) จำนวนเงินที่ขอคืนไม่เกินวงเงินที่ธนาคารประจำศกำหนด โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการธนาคาร

(2) จำนวนเงินที่ขอคืน ต้องไม่เกินร้อยละหกสิบห้าของราคากลางทรัพย์ประจำกันโดยธนาคารเป็นผู้ประเมิน

(3) การซื้อผ่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ย ให้กระทำการในระยะเวลาที่ผู้อ่อนนวยการ ธนาคารประจำศกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการธนาคาร แต่เมื่อร่วมระยะเวลาที่ขอ ผ่อนชำระกับอายุของผู้ฝากแล้ว จะต้องไม่เกิน 60 ปี

(4) วงเงินที่ผ่อนชำระเงินต้น และดอกเบี้ยเป็นรายเดือนแต่ละเดือนต้องมีจำนวน เท่ากัน และเท่ากับจำนวนเงินฝากรายเดือน

ในการซื้อผู้ฝากได้ฝากเงินเกินหนึ่งบัญชี ให้ขอคืนเงินได้ทุกบัญชีตามเงื่อนไขที่กำหนด

ผู้ฝากจะกู้ร่วมกับผู้อื่นก็ได้ โดยให้ผู้ฝากแต่ละคนขอคืนเงินได้ตามสิทธิ์ ของตนแต่ละบัญชี ตามเงื่อนไขที่กำหนด

ผู้กู้ต้องปฏิบัติตามต่อไปนี้

(1) ทำสัญญาตามเงื่อนไขและแบบที่ธนาคารกำหนด

(2) ทำสัญญาจำนองที่ดินหรือที่ดินและเคหะ แก่ธนาคารเพื่อเป็นหลักประกันการชำระหนี้ตามสัญญาใน (1) ในการเดือนที่ดินหรือที่ดินและเคหะดังกล่าวมีมูลค่าไม่เพียงพอให้ทำสัญญาจำนองที่ดินเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้กู้ หรือคู่สมรสของผู้กู้แก่ธนาคาร เพื่อเป็นหลักประกันจนกว่าจะพอทั้งนี้ ตามเงื่อนไขและแบบที่ธนาคารกำหนดและที่ดินหรือที่ดิน และเคหะที่จำนองต้องอยู่ใน姿 เกือบหรือจังหวัดที่ธนาคารประกาศกำหนดด้วย

(3) ประกันอุดหนักภัยเคหะที่จำนองในวงเงินที่ธนาคารกำหนด โดยให้ธนาคารเป็นผู้รับประวัติและผู้กู้เป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัย ตลอดอายุสัญญาจำนอง

เมื่อได้ยินคำร้องขอภัยเงิน และได้รับอนุมัติให้กู้เงินจากธนาคารแล้วผู้ฝากจะถอนเงินจากบัญชีเงินฝาก หรือถอนเงินไปบัญชีก็ได้

ในการจ่ายเงินกู้ ธนาคารจะจ่ายให้แก่ผู้กู้ตามจำนวนที่กู้ทั้งหมดในคราวเดียวหรือจะจ่ายเป็นคราวๆ ก็ได้ โดยธนาคารจะพิจารณาตามความจำเป็นของผู้กู้ภายในวัตถุประสงค์ที่ขอ กู้ข้อตกลงในการจ่ายเงินกู้นี้ ให้กำหนดไว้ในสัญญาภัยด้วย

ในการเดือนกู้เงินกู้เป็นวง ให้วันรับเงินกู้แต่ละวงเว้นวงแรก ผู้กู้จะต้องชำระดอกเบี้ยที่ค้างชำระ คำนวณถึงวันก่อนรับเงินกู้แต่ละวงด้วย

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ให้ผู้อำนวยการธนาคารเป็นผู้ประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งจะต้องสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำที่มีกำหนดระยะเวลาฝากลับสองเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละสอง

ผู้กู้ต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ขอ กู้ และรับเงินกู้ให้เสร็จลื้นภายในแปดเดือนนับแต่วันทำสัญญา กู้ เว้นแต่ผู้กู้ร้องขอ เมื่อธนาคารพิจารณาเห็นสมควรให้ขยายเวลาออกไปได้อีกไม่เกินสี่เดือนนับแต่วันครบกำหนด หากพ้นกำหนดนี้ให้ธนาคารระงับการจ่ายเงินกู้ที่ผู้กู้ยังไม่ได้รับไป และให้ถือว่าจำนวนเงินกู้ตามสัญญานั้นคงมีเพียงจำนวนเงินกู้ที่ผู้กู้ได้รับไปแล้ว

ผู้กู้ต้องผ่อนชำระเงินต้น และดอกเบี้ยเป็นรายเดือนต้องมีจำนวนเท่ากัน และเท่ากันจำนวนเงินฝากรายเดือนภายในวันที่เจ้าของเดือนเป็นอย่างช้า โดยเริ่มตั้งแต่เดือนถัดจากเดือนที่ผู้กู้ได้รับเงินกู้จนสุดท้าย หรือวันที่ได้มีการระงับการจ่ายเงินกู้แล้วแต่กรณี

ผู้กู้จะโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดิน และหรือเคหะระหว่างจำนวนกับธนาคารให้แก่ผู้อื่นไม่ได้ เว้นแต่จะได้ถอนจำนวนเรียบร้อยแล้ว

ในการเดือนกู้ถึงแก่กรรม ธนาคารจะให้ทายาทรับโอนหนี้เงินกู้ได้ เมื่อทายาทยินยอมปฏิบัติตามสัญญาที่ผู้กู้เดิน

กฎหมายที่ว่าด้วยการรับฝากเงินประจำเดือนและครอบครัว

"คำขอเปิดบัญชีฝากเงิน" หมายความว่า เอกสารแสดงความจำนงของฝากเงินเพื่อรับ

### ประโยชน์ตามเงื่อนไขการธรรมนักการฝากเงิน

"กำหนดระยะเวลาขอรับเงินลงเคราะห์" หมายความว่ากำหนดระยะเวลาที่ผู้ฝากจะได้รับเงินลงเคราะห์ตามที่ระบุไว้ในกรรมการธรรมนักการฝากเงิน

"เงินลงเคราะห์" หมายความว่า จำนวนเงินที่ผู้ฝากจะได้รับเมื่อยังมีชีวิตอยู่ตามกำหนดระยะเวลาขอรับเงินลงเคราะห์ หรือผู้รับประไยชน์จะได้รับเมื่อผู้ฝากตายลงก่อนวันครบกำหนดระยะเวลาขอรับเงินลงเคราะห์

"อัตราเงินฝาก" หมายความว่า จำนวนเงินที่ผู้ฝากจะต้องส่งฝากเป็นรายปีตามเกณฑ์อายุของผู้ฝาก ผู้ฝากจะขอแบ่งสิ่งเป็นวงศ์หากเดือน สามเดือน หรือหนึ่งเดือนก็ได้แต่จะต้องส่งเงินฝากตามอัตราที่กำหนด

"กรรมการธรรมนักการฝากเงิน" หมายความว่า เอกสารหลักฐานแสดงการรับฝากเงิน

"มูลค่าใช้เงินสำเร็จ" หมายความว่า จำนวนเงินที่ผู้ฝากหรือผู้รับประไยชน์จะได้รับในวันครบกำหนดระยะเวลาขอรับเงินลงเคราะห์หรือเมื่อผู้ฝากตายลง ในการซื้อผู้ฝากคงสิ่งเงิน

"อาชีพอันตราย" หมายความว่า อาชีพที่ล่อแหลมต่ออันตราย อาจทำให้ถึงตายในทันทีตามที่ธนาคารออมสินจะได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้ทราบเป็นคราว ๆ ใน

บุคคลใดประสงค์จะฝากเงินประจำทางลงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ให้แสดงความจำเจน พ. สำนักงานธนาคารออมสินแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยทำคำขอเบิกบัญชีฝากเงินตามแบบที่ธนาคารออมสินกำหนดและต้องแต่งลงความจริงตามข้อสอบถามที่ปรากฏในคำขอเบิกบัญชีฝากเงิน ธนาคารออมสินอาจจัดให้มีการตรวจสอบสุภาพหรือหลักฐานแสดงสุภาพอนามัยของผู้ฝากได้

ลักษณะผู้ฝาก กำหนดระยะเวลาขอรับเงินลงเคราะห์ จำนวนเงินลงเคราะห์อัตราเงินฝาก มูลค่าเงินสด มูลค่าใช้เงินสำเร็จและเงื่อนไขการฝากเงินให้เป็นไปตามที่ธนาคารออมสินกำหนดโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง และประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ธนาคารออมสินมีอำนาจเรียกเพิ่มอัตราเงินฝาก สำหรับผู้ฝากที่มีอาชีพอันตราย

ธนาคารออมสินจะจ่ายเงินลงเคราะห์ หรือเงินผลประโยชน์อื่นใดให้แก่ผู้รับประไยชน์ตามที่ระบุไว้ในกรรมการธรรมนักการฝากเงิน ในการซื้อผู้ฝากตายและมิได้ระบุผู้รับประไยชน์ไว้ในกรรมการธรรมนักการฝากเงินนั้น ธนาคารออมสินจะจ่ายเงินลงเคราะห์ หรือเงินผลประโยชน์อื่นใดตามมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ทั้งนี้ โดยทักษะเงินดังข้างต้นก่อน

ถ้าผู้ฝากถึงแก่ความตายโดยการทำอันมิاتفاقรวมด้วยใจสมัคร ภัยในหนึ่งปีนับแต่วันเริ่มส่งเงินฝาก ซึ่งถือเป็นวันเริ่มสัญญา หรือวันต่ออายุกรรมการธรรมนักการฝากเงินธนาคารออมสินจากความผูกพันที่จะจ่ายเงินลงเคราะห์ แต่จะจ่ายคืนเงินฝากที่ได้รับไว้แล้วให้แก่ผู้รับประไยชน์ตามที่ระบุไว้ในกรรมการธรรมนักการฝากเงินแต่ในกรณีที่มิได้ระบุผู้รับประไยชน์ไว้ในกรรมการ

การฝากเงิน ธนาคารออมสินจะจ่ายคืนเงินฝากที่ได้รับไว้แล้วตามมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 ทั้งนี้ โดยหักหนี้สินดังข้อระก่อน

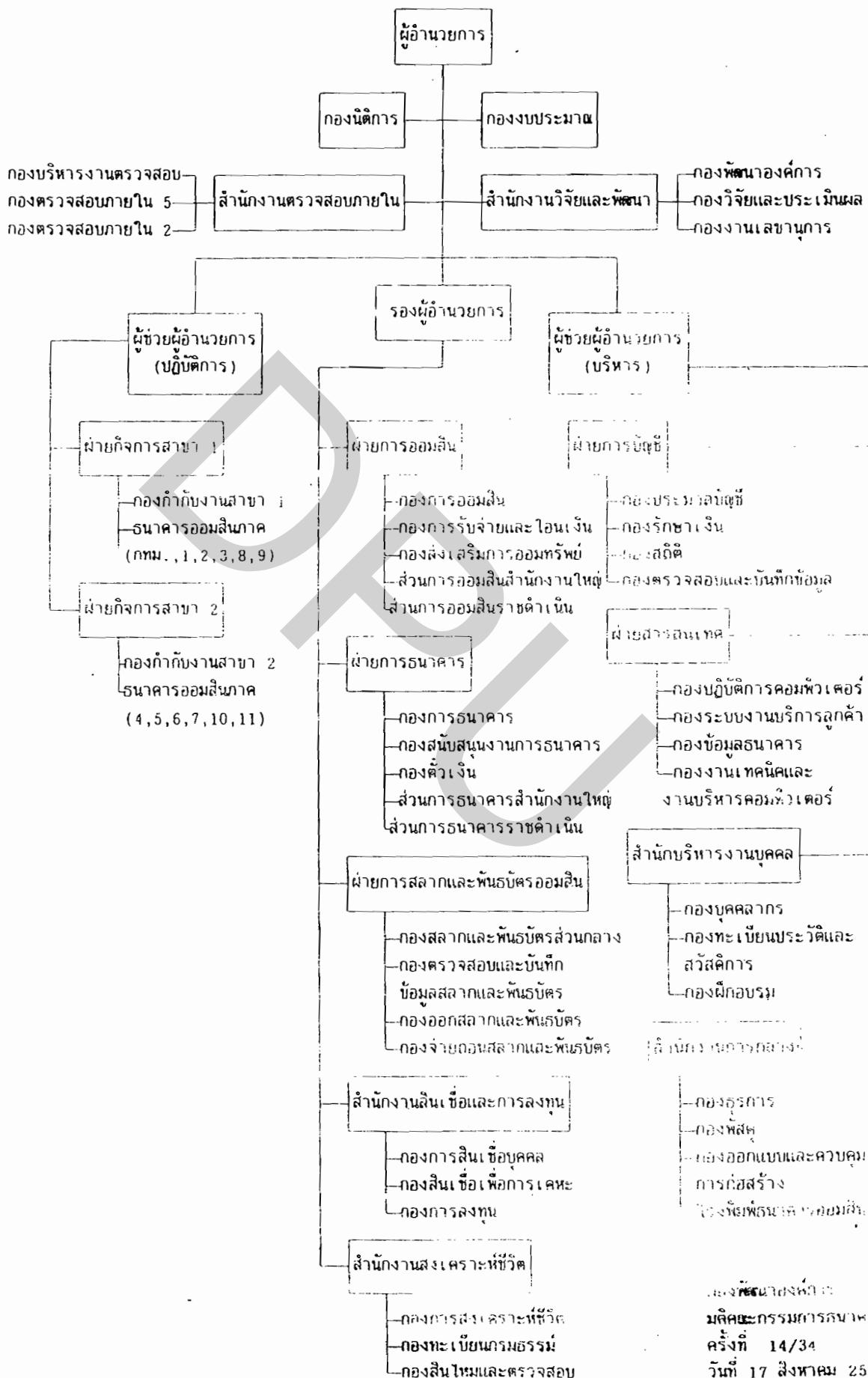
ถ้าผู้ฝากถูกผู้รับประไชช์กระทำการมาตกรรมโดยเจตนา ธนาคารออมสินย่อมพ้นจากความผูกพันที่จะจ่ายเงินสงเคราะห์ แต่จะจ่ายเงินฝากที่ได้รับไว้แล้วให้แก่ทายาಥของผู้ฝากทั้งนี้ โดยหักหนี้สินดังข้อระก่อน

ธนาคารออมสินอาจจัดให้มีการพิสูจน์ความตาย หรือทุพพลภาพของผู้ฝากได้

ข้อกำหนดในกฎหมายนี้ไม่มีผลกระทบกระเทือนเด็ดลึกลวจ ๆ ของผู้ฝากและผู้รับประไชช์ หรือทายาಥของผู้ฝากที่มีอยู่ก่อนวันที่กฎหมายนี้ใช้บังคับ

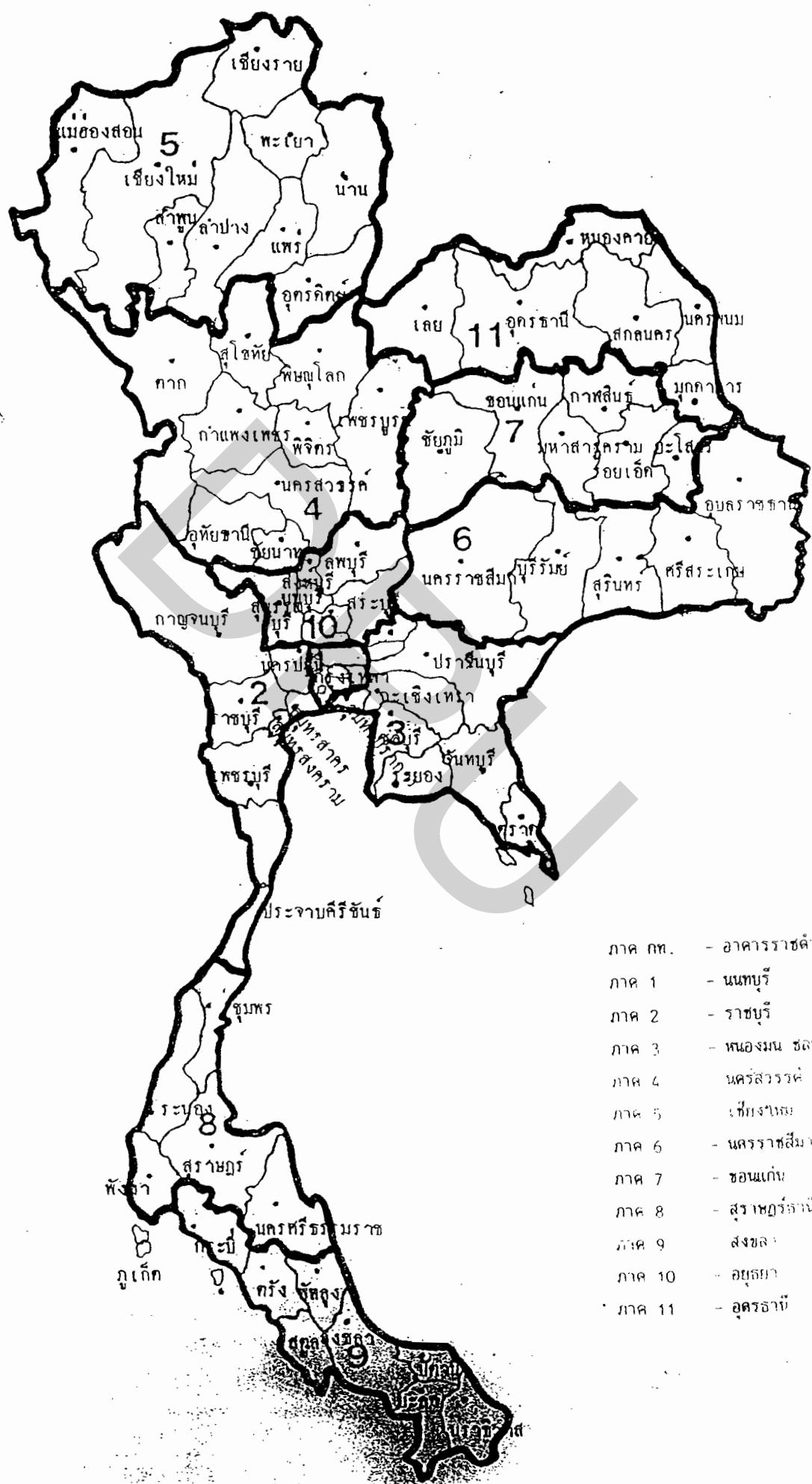
ให้นำกฎหมาย ฉบับที่ 29 ( พ.ศ.2519 ) ออกรตามความในพระราชบัญญัติ  
ธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินออมสิน เฉพาะส่วนที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายนี้มาใช้บังคับแก่การฝากเงินประจำสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวโดยอนุโลม

ผังการแบ่งส่วนงานธนาคารออมสิน



ภาคที่ 9  
ผังการแบ่งภาคธนาคารออมสินทั่วประเทศไทย

119



### แบบฟอร์มสัมภาษณ์

จังหวัด.....  
 วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....  
 เวลาสัมภาษณ์.....  
 ผู้สัมภาษณ์.....  
 ผู้ลงบันทึก.....

#### ส่วนที่ 1 ประวัติพื้นฐาน

##### 1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง [ ]

##### 2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี [ ]  
 ( ) 2. ระหว่าง 20 – 29 ปี [ ]  
 ( ) 3. ระหว่าง 30 – 39 ปี [ ]  
 ( ) 4. ระหว่าง 40 – 49 ปี [ ]  
 ( ) 5. ระหว่าง 50 – 59 ปี [ ]  
 ( ) 6. 60 ปีขึ้นไป [ ]

##### 3. อาชีพ

- ( ) 1. ข้าราชการ [ ]  
 ( ) 2. รับจ้าง [ ]  
 ( ) 3. ดำเนินธุรกิจส่วนตัว (ค้าขาย) [ ]  
 ( ) 4. นักเรียน นักศึกษา [ ]  
 ( ) 5. อื่น ๆ ระบุ..... [ ]

##### 4. สภานภาพสมรส

- ( ) 1. โสด [ ]  
 ( ) 2. สมรส [ ]  
 ( ) 3. หม้าย/หย่าร้าง [ ]

##### 5. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ไม่มีการศึกษา [ ]  
 ( ) 2. ประถมศึกษา (1 – 6) [ ]  
 ( ) 3. มัธยมศึกษา (ม.1 – 6) [ ]  
 ( ) 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า [ ]  
 ( ) 5. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า [ ]  
 ( ) 6. อื่น ๆ ระบุ..... [ ]

6. รายได้ของท่านต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนประจำ) ..... บาท

7. ท่านใช้บริการทางการเงินกับสถาบันการเงินใด

( ) 1 ธนาคารพาณิชย์...เพียงอย่างเดียว...คู่กับออมสิน (ตอบในส่วนที่ 2) [ ]

( ) 2 ธนาคารออมสิน...เพียงอย่างเดียว...คู่กับพาณิชย์ (ตอบในส่วนที่ 3) [ ]

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินรวมทั้งความรู้ และทักษะดังต่อไปนี้ เกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ (โดยการให้น้ำหนักความสำคัญตามหมายเลขอ Jacobi มาก คือ 5 ถึงสำคัญน้อยที่สุด คือ 0)

#### 1. ทักษะของท่านที่ใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

	มาก	5	4	3	2	1	0	[ ]
1.  dokabeiyenphakngusng								[ ]
2. บริการรวดเร็วทันใจ								[ ]
3. พนักงานมีอัธยาศัยดี								[ ]
4. สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน								[ ]
5. มีบริการด้านลินีเชื่อสายบ่อยๆ								[ ]
6.  dokabeiyennguittaa								[ ]
7. ค่าธรรมเนียมการบริการถูก								[ ]
8. เป็นแหล่งประกันในอนาคต								[ ]
9. ความมั่นคงของสถาบัน								[ ]
10. มีสาขามากเพียงพอ								[ ]
11. มีระบบการฝากถอนเงินด่วน (ATM)								[ ]
12. มีบริการบัตรเครดิต								[ ]
13. มีฐานะและเพื่อนฝูงทำงานอยู่								[ ]
14. สะดวก เพราะมีที่จอดรถ								[ ]
15. ฐานะและเพื่อนฝูงแนะนำ								[ ]
16. ใช้ตามคนในสังคมรอบข้าง								[ ]
17. ช่วยในการระดมเงินทุนภายใต้กฎหมายในประเทศไทย								[ ]
18. อื่น ๆ ระบุ								

#### 2. ในอดีตท่านเคยใช้บริการของธนาคารออมสินหรือไม่

( ) 1 เคยแต่บังคับเลิกใช้ [ ]

( ) 2 ไม่เคยใช้เลย [ ]

3. ในอนาคตท่านคิดว่าจะใช้บริการกับธนาคารออมสินหรือไม่

- |                  |
|------------------|
| ( ) 1 ใช้ [ ]    |
| ( ) 2 น่าใช้ [ ] |
| ( ) 3 ไม่แน่ [ ] |

4. ทัศนะของท่านที่นำไปใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

มาก	5	4	3	2	1	0	
1. คล้ายเป็นธนาคารสำหรับเด็ก [ ]							
2. การบริการมีขั้นตอนมากหมายความซับซ้อน [ ]							
3. บริการล่าช้า [ ]							
4. ไม่มีบริการด้านสินเชื่อแก่ประชาชนทั่วไป [ ]							
5. ดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ [ ]							
6. พนักงานอัธยาศัยไม่ดี [ ]							
7. สถานที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน [ ]							
8. ขาดเทคโนโลยีทันสมัย [ ]							
9. ไม่มีบริการบัตรเครดิต [ ]							
10. ไม่มีระบบฝากถอนเงินด่วน (ATM) [ ]							
11. มีสาขาห้อยไม่เพียงพอ กับความต้องการ [ ]							
12. สถานที่ไม่สะดวกไม่มีที่จอดรถ [ ]							
13. อื่น ๆ ระบุ [ ]							

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินรวมทั้งความรู้ และทัศนะต่าง ๆ เกี่ยวกับธนาคารออมสิน (โดยการให้น้ำหนักความสำคัญตามหมายเลขอ้างสำคัญมาก คือ 5 ถึงสำคัญอ้อยที่สุด คือ 0)

1. ทัศนะของท่านที่นำไปใช้บริการทางการเงินกับธนาคารออมสิน

มาก	5	4	3	2	1	0	
1. เปิดบริการในวันเสาร์ 1/2 วัน [ ]							
2. ฝากได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป [ ]							
3. มีของขวัญพิเศษสำหรับเด็ก [ ]							
4. แจกทุนการศึกษาในวัน พฤษภาคม – วันเสาร์ [ ]							
5. ดอกเบี้ยเงินฝากสูง [ ]							
6. บริการรวดเร็วทันใจ [ ]							
7. ค่าธรรมเนียมการบริการถูก [ ]							

8. มีสาขามากเพียงพอ	[ ]
9. สถานที่สะดวกมีที่จอดรถ	[ ]
10. ใช้ตัวคนในสังคมรอบข้าง (ATM)	[ ]
11. ช่วยระดมทุนภายใต้กฎหมาย	[ ]
12. อ่ายไกลับบัน/ที่ทำงาน	[ ]
13. มีบริการที่สถาบันอื่น ๆ ไม่มี	[ ]
14. สันสนับสนุนนโยบายการคลังของรัฐบาล	[ ]
15. พนักงานบริการดี	[ ]
16. มีบริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	[ ]
17. เลี้ยงใช้ด (สลากร้อมลินต่าง ๆ)	[ ]
18. ความมั่นคงของสถาบัน	[ ]
19. บิดามารดาแนะนำ	[ ]
20. ญาติและเพื่อนฝูงแนะนำ	[ ]
21. ญาติและเพื่อนฝูงทำงานอยู่	[ ]
22. ใช้สืบมาตั้งแต่วัยเด็ก	[ ]
23. มีบริการภาครคำ	[ ]
24. ไม่เสียภาษี	[ ]
25. มีบริการประกันชีวิต	[ ]
26. อื่น ๆ ระบุ	[ ]

2. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านใช้บริการของธนาคารออมลินประกวดบังไดบังโดยทำเครื่องหมายใน( )  
(ตอบได้มากกว่า 1 ช่อง)
- ( ) 1. ฝากเพื่อเรียก [ ]  
 ( ) 2. ฝากเพื่อเรียกพิเศษ [ ]  
 ( ) 3. ฝากประจำประเภท 6 เดือน [ ]  
 ( ) 4. ฝากประจำประเภท 12 เดือน [ ]  
 ( ) 5. ฝากประจำประเภท 24 เดือน [ ]  
 ( ) 6. กระแสรายวัน [ ]  
 ( ) 7. สลากร้อมลินพิเศษ [ ]  
 ( ) 8. สลากร้อมลินกุศล [ ]  
 ( ) 9. พันธบัตรออมลิน [ ]  
 ( ) 10. เคหะส่งเคราะห์ [ ]  
 ( ) 11. สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแบบเพิ่มพูนทรัพย์ [ ]  
 ( ) 12. สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแบบมีเงินบันผล [ ]

- ( ) 13. ส่งเคราะห์ชีวิตและการศึกษา [ ]  
 ( ) 14. ส่งเคราะห์ที่วีดูน [ ]  
 ( ) 15. ส่งเคราะห์ชีวิต และครองครัวแบบรัมไทร [ ]  
 ( ) 16. ส่งเคราะห์ชีวิต และครองครัวแบบนำนาฎส่งเคราะห์ [ ]  
 ( ) 17. ส่งเคราะห์ชีวิต และครองครัวแบบทุกการศึกษา [ ]  
 ( ) 18. บริการค้านเสื่อเชือ [ ]  
 ( ) 19. บริการอื่น ๆ ระบุ.....

3. ท่านใช้บริการของธนาคารออมสินนาน....ปี และอนาคตท่านจะใช้บริการกับสถาบันการเงิน อื่นหรือไม่

- ( ) 1. ไม่ [ ]  
 ( ) 2. ไม่ใช่ [ ]  
 ( ) 3. ไม่แน่ [ ]

4. ท่านได้รับพังช่าวสารเกี่ยวกับธนาคารออมสินจากลือประเทศไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ไม่ขาดทางที่วี [ ]  
 ( ) 2. ไม่ขาดทางวิทยุ [ ]  
 ( ) 3. ไม่ขาดทาง แสพ. วารสาร ฯลฯ [ ]  
 ( ) 4. จากการออกเล่าของบิดา มารดา และเพื่อนผู้สูง อุตตมิตร [ ]  
 ( ) 5. จากพนักงานโดยตรง [ ]  
 ( ) 6. อื่น ๆ ระบุ.....

#### คำถามเพิ่มเติม

5. ท่านคิดว่าประเทศไทยของธุรกิจของธนาคารออมสินที่มีอยู่ในปัจจุบันเพียงพอ กับความต้องการของ ท่านหรือไม่

- ( ) 1. ไม่เพียงพอ [ ]  
 ( ) 2. เพียงพอ [ ]  
 ( ) 3. มากเกินไป [ ]  
 ( ) 4. ไม่ทราบ [ ]

6. ท่านคิดว่าสาขาที่รับบริการในปัจจุบัน มีเพียงพอหรือไม่

- ( ) 1. ไม่เพียงพอ [ ]  
 ( ) 2. เพียงพอ [ ]  
 ( ) 3. มากเกินไป [ ]  
 ( ) 4. ไม่ทราบ [ ]

7. ข้อเสนอแนะที่ท่านคิดว่าธนาคารออมสินควรปรับปรุงในการบริการ เพื่อให้เกิดความนิยมมากขึ้นในอนาคต

].....

].....

].....

8. ท่านคิดว่าธนาคารออมสินมีอะไรที่ต้องสังคมส่วนรวมหรือไม่เพียงใด

].....

].....

].....



## ประวัติผู้เขียน

นางสาว จารุนันท์ ชีวัฒน์ เกิดเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2502 ที่จังหวัดสุพรรณบุรี สำเร็จการศึกษาบริษัทศิลปศาสตร์บัณฑิต ( รัฐประศาสนศาสตร์ ) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อปีการศึกษา 2527

ประวัติการทำงาน ได้เข้าทำงานกับบริษัทที่ปรึกษาก่อสร้างในปี 2529 ในตำแหน่งเลขานุการฝ่าย ต่อมาได้เข้าทำงานเป็นพนักงานการเงินของธนาคารกรุงไทยสาขาทรงวาด เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2531 ปัจจุบันเป็นพนักงานสินเชื่อส่วนบุคคล 1 ฝ่ายกิจการสาขา 2 และเข้ารับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสตร์รัฐมนตรีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาการเงินการคลัง เมื่อปี พ.ศ. 2533