

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร  
FACTOR AFFECTING CUSTOMER TO PURCHASE  
SPECIAL GOVERNMENT SAVING BANK LOTTERY  
IN BANGKOK

ธนบูรณ์ นาคทิม  
สาขาการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Tanaboon Naktim

E-mail: mosboon09@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University,

Thailand

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการลงทุน (ระยะเวลาถือครอง) ด้านจำนวนเงินลงทุน(เงินทุน) ด้านผลตอบแทนที่คาดหวังจากการลงทุน ด้านระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความปลอดภัยของเงินลงทุน ด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ซื้อสลากออมสินพิเศษธนาคารออมสิน คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.)ลูกค้าสลากออมสิน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 และ เพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 ส่วนใหญ่ มีอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 117 คน

คิดเป็นร้อยละ 29.25, 50 - 59 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25, 40 - 49 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 50,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมาคือ 50,000 - 80,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25, ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และ 80,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75, ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และอื่นๆ... จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และ ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 และ สมรส จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ตามลำดับ

2.) ความคิดเห็นของลูกค้าสลากออมสินพิเศษ ธนาคารออม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความปลอดภัยของเงินทุน ด้านจำนวนเงินในการลงทุน ด้านผลตอบแทนที่คาดหวังจากการลงทุน ด้านระยะเวลาในการลงทุน ด้านกระบวนการในการให้บริการและด้านระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ ตามลำดับ

## ABSTRACT

Education subject Factor Affecting Customer To Purchase Special Government Saving Bank Lottery In Bangkok The objective is to study factors affecting the purchase of special GSB lotteries, such as investment duration (Holding period) in terms of investment amount (capital) on the expected return on investment Acceptable risk level Reliability or safety of investments Service process Classified by personal status such as gender, age, average monthly income, occupation, education level, population status in this research is a sample of 400 respondents. Tools used to collect data. The population used in this study was a group of workers in Bangkok. That bought the GSB special GSB lottery is a questionnaire to analyze the data by using computer software to find the frequency, percentage, average ( $\bar{X}$ ) standard deviation (SD).

The results of the research showed that 1.) GSB lottery customers A total of 400 respondents, mostly 245, were female, accounting for 61.25% and 155 males representing 38.75%. The majority were aged 30 - 39 years, 121 being 30.25%, followed by That is, less than 30 years, 117 people, representing 29.25%, 50 - 59 years, 89 people accounting for 22.25%, 40 - 49 years, 57 people accounting for 14.25% and 60 years and over, a total of 16 people representing 100 percent. 4.00 percent, respectively, most of them have an average monthly income of 20,001 - 50,000 baht, 185 people, representing 46.25 percent, followed by

50,000 - 80,000 baht, 97 people accounting for 24.25 percent, not more than 20,000 baht, 88 persons, representing Percentage 22.00 and 80,000 baht up to 30 people, equal to 7.50%, respectively, most of them are civil servants / state enterprise employees / government employees, 160 people or 40.00%, followed by private company employees / employees, comprising 139 people. 34.75 percent, personal business / self-employed / trading, 66 people, representing 16.50 and others ... 35 people, representing 8.75%, respectively, most of them have the highest battle level, bachelor's degree, 242 people, accounting for 60.50%, followed by master's degree, 106 people, representing 26.50 and higher than master's degree, 32 persons, representing 8%, and vocational certificate / vocational certificate / diploma, 20 people, representing 5% respectively, most of them are single status, 234 people accounting for 58.50% and There were 166 people married, representing 41.50%, respectively.

2.) The opinions of special GSB lottery customers in the Bangkok Bank Overall is at a high level. When considering each aspect, it is found that the aspect at a high level is the aspect of trust or capital security. The amount of investment The expected return on investment In the investment period The process of providing the service and the acceptable level of risk respectively.

## บทนำ

ในปัจจุบันการสถานการณ์ทางการเมือง ทางเศรษฐกิจ รวมถึงโรคระบาดโคโรนาไวรัสที่เกิดขึ้นเริ่มแพร่ระบาดในเดือนธันวาคมในปี ค.ศ. 2019 ส่งผลต่อเนื่องในด้านเศรษฐกิจอย่างหนักไปทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่งผลกระทบต่อการลงทุนหรือการออมเงินเพื่อหวังผลตอบแทนโดยมีหลายทางเลือกในการออม เช่น การฝากประจำ การซื้อพันธบัตร การออมโดยซื้อประกันชีวิต การซื้อกองทุนรวม เป็นต้น

จากการสำรวจตลาดเงินฝาก ประเภทสลากออมโชคในช่วงต้นปี 2562 พบว่า ปัจจุบันมีนักเสี่ยงโชคหันมาซื้อสลากออมทรัพย์แบบไม่กินทุนกันเป็นจำนวนมาก โดยมีธนาคารออมสินเป็นเจ้าของตลาด ณ สิ้นปี 2561 มียอดเงินฝากประเภทสลากออมสินคงค้างประมาณ 1,000,000 ล้านบาท และเมื่อไม่นานมานี้ทางธนาคารออมสินได้เปิดตัว “สลากออมสินดิจิทัล” อายุ 1 ปี เปิดขายล็อตแรก 12,000 ล้านบาท หน่วยละ 20 บาท หากฝากครบ 1 ปี ได้ดอกเบี้ย 0.25% ต่อปี และยังมีโอกาสได้ลุ้นรางวัลใหญ่ 2 ล้านบาทอีก 12 ครั้ง อันดับที่ 2 คือ สลากออมทรัพย์ทวีสินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ณ สิ้นปี 2561 มียอดคงค้างอยู่ที่ 283,000 ล้านบาท ล่าสุดเมื่อวันที่ 17 พ.ค. 2562 ทาง ธ.ก.ส. ได้เปิดตัว “สลากออมทรัพย์ฯ เกษตรมั่งคั่ง 4” วงเงิน 120,000 ล้านบาท ฝากครบ 3 ปี ได้รับดอกเบี้ย 0.25% ต่อปี แถมยังมีโอกาสได้ลุ้นรางวัลที่ 1 (งวดพิเศษ) มูลค่า 15 ล้านบาท 6 ครั้ง และรางวัลที่ 1 (งวดปกติ) มูลค่า 10 ล้านบาทอีก 30 ครั้ง ด้วยเหตุนี้จึงมีนักเสี่ยงโชคหันมาซื้อสลากออมทรัพย์แบบไม่กินทุนกัน ปัจจุบันคิดเป็นมูลค่าประมาณ

1,415,000 ล้านบาท แบ่งเป็นสลากออมสิน ประมาณ 1,012,000 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 71.52% ของมูลค่าสลากออมทรัพย์ทั้งหมดเวียนในตลาดทั้งระบบสลากออม

ดังนั้นการออมเงินและการลงทุนเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องตระหนักเพื่อวางแผนทางการเงินให้เกิดความสมดุลและได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นกว่าการออมเงินด้วยการเก็บเงินสด สลากออมสินพิเศษจึงเป็นทางเลือกในการออมและการลงทุนที่ดี เพื่อให้ทราบว่าลูกค้าใช้ปัจจัยใดบ้างเพื่อพิจารณาซื้อสลากออมสินพิเศษ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจซื้อสลากออมสินพิเศษในอนาคตและบริหารความเสี่ยงในการลงทุน รวมถึงเพื่อพัฒนาสลากออมสินพิเศษให้ตอบสนองตรงตามความต้องการของลูกค้า

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

### **ขอบเขตของการวิจัย**

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรในการศึกษาดังนี้ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสลากออมสินพิเศษ ธนาคารออมสิน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษาและสถานภาพ

ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้ ระยะเวลาในการลงทุน จำนวนเงินลงทุน ผลตอบแทนที่คาดหวัง ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ความน่าเชื่อถือและกระบวนการในการให้บริการ

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ซื้อสลากออมสินพิเศษ ธนาคารออมสิน ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรไม่ทราบขนาดของ W.G.Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยช่วงเดือน พฤษภาคม 2563 ถึง เดือนมิถุนายน 2563

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

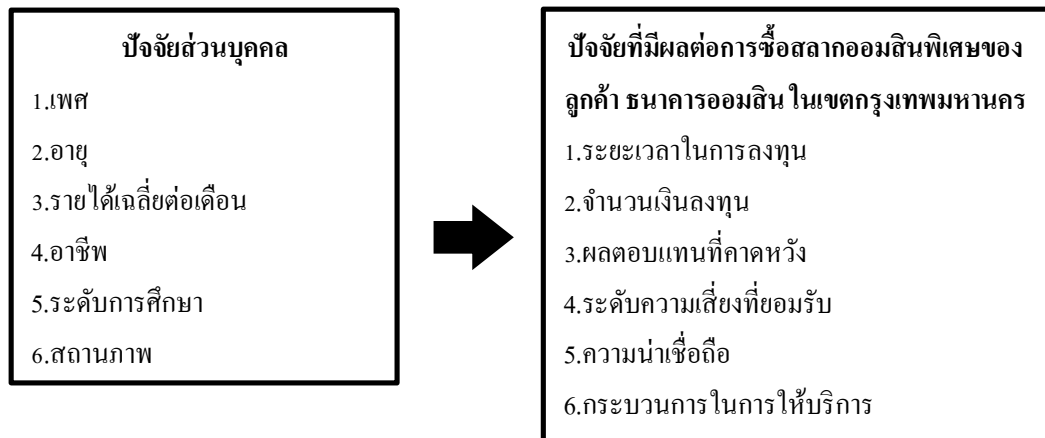
1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อนำผลการวิจัยนำไปใช้ปรับปรุงสลากออมสินต่อไป

### กรอบแนวความคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



### แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการออม

การออมคือส่วนต่างระหว่างรายได้และรายจ่ายที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นเงินรายได้ที่เหลือจากการใช้จ่ายแล้วนำมาเก็บสะสมที่ละเล็กทีละน้อยให้พอกพูนขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป

ศตวรรษ ท่าช้าง (2554) กล่าวว่า การออม คือการออมทรัพย์ซึ่งการออมของครัวเรือนจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับรายได้ที่สามารถจับจ่ายใช้สอยได้จริงและการบริโภคของครัวเรือนอย่างมาก ด้วยเหตุที่ว่าหลังจากครัวเรือนได้รับรายได้มาแล้ว เมื่อนำไปหักภาษีออกจากรายได้ดังกล่าวถือว่าเป็นรายได้ที่

สามารถนำไปจับจ่ายใช้สอยได้จริง คราวเรือนจะนำรายได้ส่วนนี้ไปใช้เพื่อการบริโภค ส่วนที่เหลือจึงค่อยเก็บสะสมไว้เรียกการออมส่วนที่เหลือนั้นว่า “การออมทรัพย์”

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ

**การตัดสินใจ (Decision Making)** หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภคมักจะตัดสินใจในทางเลือกต่างๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอ โดยที่เขาจะเลือกสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์ การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ภายในจิตใจของผู้บริโภค การวิจัยโดยใช้แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภคของเอนเกล-โกลแลตและแบล็คเวล EKB Model (Engle Kollat t-Blackwell, 1990) เป็นกระบวนการตัดสินใจซื้อ โดยมีอิทธิพลจากส่วนนำเข้า (Input) คือ ปัจจัยภายนอกที่เป็นตัวกระตุ้นและเป็นกระบวนการในการจัดการกับข้อมูลของผู้บริโภค (ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร, 2553) ตัวแปรที่จะอธิบายถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค ประกอบด้วยกิจกรรม 5 ขั้นตอน คือ

**1. การรับรู้ปัญหา หรือความจำเป็น (Problem or Need Recognition)** เป็นการตระหนักถึงปัญหา กำลังเผชิญอยู่ และต้องการแก้ไขปัญหานั้น นั่นก็คือสินค้าหรือบริการ โดยมีสาเหตุมาจากจากอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค คือ 1.อิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอก 2.ความแตกต่างของผู้บริโภค 3.ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้

**2. การแสวงหาข้อมูล (Search)** เป็นการทำผู้บริโภคแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดทางเลือกในกระบวนการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่จะเก็บข้อมูลไว้ในความทรงจำ เรียกว่าเป็นแหล่งข้อมูลภายใน แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริโภคหาได้จากหลายแหล่ง คือ 1.แหล่งส่วนบุคคล ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน 2.แหล่งข่าวธุรกิจ ได้แก่ โฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนจำหน่าย การแสดงสินค้า 3.แหล่งสาธารณะ ได้แก่ สื่อมวลชน 4.แหล่งประสบการณ์ ได้แก่ การตรวจสอบ การทดลองใช้สินค้า 5.ความทรงจำจากข่าวสารในอดีต

**3. การประเมินทางเลือก (Alternative Evaluation)** เป็นการเปรียบเทียบหรือการพิจารณาข้อดีข้อเสียของผลิตภัณฑ์ หรือบริการตั้งแต่ 2 ชนิดขึ้นไป โดยการพิจารณาคูณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ จาก ความสวยงาม ความทนทาน ราคา ตราผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ปัจจัยที่เป็นเกณฑ์ในการประเมินทางเลือก มีทั้งหมด 4 ประการ คือ 1.อิทธิพลของสถานการณ์มีผลต่อความสำคัญของเกณฑ์ เช่น ความสะดวกในการซื้อผลิตภัณฑ์ของสถานที่ตั้งร้าน 2.ความแตกต่างของทางเลือก เป็นการไม่ได้นำมาเปรียบเทียบโดยตรง เกณฑ์การประเมินไปทางนามธรรม 3.การจงใจของผู้บริโภค ในแง่ของความพึงพอใจและการนำมาใช้ประโยชน์ 4.ขนาดของผลกระทบที่มีต่อผู้บริโภคภายหลังการตัดสินใจซื้อ

**4. การตัดสินใจซื้อและการซื้อ (Purchase of Choice)** เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคจะกระทำการซื้อภายหลังจากที่ผ่านขั้นตอนอื่น ๆ มาก่อนหน้านี้ตามลำดับ โดยการซื้อมีองค์ประกอบดังนี้ การตั้งใจซื้อ คือ การ

วางแผนการซื้อโดยมีการกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะซื้ออะไร แต่ยังไม่ได้ระบุตราผลิตภัณฑ์ และไปหาข้อมูลหรือประเมินเลือกตราของผลิตภัณฑ์ ณ จุดจำหน่ายและลงมือซื้อ

**5. ความรู้สึกหลังการซื้อ (Post-Purchase Feeling)** เป็นการประเมินผลของสินค้าหรือบริการที่คาดว่าจะได้รับ โดยเปรียบเทียบคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์กับเกณฑ์ในการประเมินก่อนการซื้อ ถ้าหากผู้บริโภครู้สึกพึงพอใจ ก็จะเป็นเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดี และอาจจะทำให้ผู้บริโภคมีความภักดีในตราสินค้านั้นด้วย จากการศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อของกลุ่มผู้วิจัยได้สรุปว่า เป็นกระบวนการในการประมวลผลของผู้ลงทุน และเกิดเป็นความทรงจำในการรับรู้ข้อมูล

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยพร อำนวยสุทธิ (2557) ได้ทำการศึกษา การตัดสินใจออมเงินผ่านการลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของพนักงาน เงินเดือนประจำในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยของ ตัวแปรต้นคือ ส่วนประสมทางการตลาด ผลตอบแทน ความน่าเชื่อถือของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม และภาพลักษณ์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ตัวแปรตามคือ การตัดสินใจออมเงินผ่านการลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของพนักงานเงินเดือนประจำในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานเงินเดือนประจำ จำนวน 400 คน โดยใช้การแจกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ วิธีการทางสถิติ ได้แก่การแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปีมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้โดยเฉลี่ย ต่อ เดือน 20,000 – 30,000 บาท ออมเงินผ่านการลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาวโดยคาดหวังในเรื่องของผลตอบแทนและลดหย่อนภาษีซึ่งมีความถี่ในการลงทุนทุกปีเป็นจำนวนเงิน 10,000 – 20,000 บาท ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านผลตอบแทน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม โดยรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ผลตอบแทน ความน่าเชื่อถือของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม และภาพลักษณ์ของ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจออมเงินผ่านการลงทุนกองทุนรวมหุ้น ระยะยาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กิตติยา ปันกลาง (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้ายุทธคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3 กรุงเทพมหานครการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินพิเศษของ ลูกค้า 2) ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมเลือกซื้อสลากออมสิน พิเศษ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่เลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของกับสาขาธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินภาค 3 กรุงเทพมหานคร จำนวน

400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความสัมพันธ์โดยการทดสอบสถิติไค-สแควร์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ลูกค้าตัดสินใจซื้อสลากออมสินเพื่อการออมทรัพย์ด้วยงบประมาณซื้อเฉลี่ยต่อครั้งไม่เกิน 5,000 บาท โดยซื้อปีละ 1 ครั้ง เมื่อสะสมเงินได้มากพอ มีระยะ เวลาถือครองสลากกำหนด 3 ปีและศึกษาข้อมูลในการซื้อทางอินเทอร์เน็ต 2) ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออยู่ในระดับมาก โดยด้านกระบวนการให้บริการ ด้าน การจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง 3) เพศ อายุอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสลากออม สินพิเศษของลูกค้า โดยด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมน้อยที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรรถเดช เทพชัยชนะวงศ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนในหน่วยลงทุนประเภทกองทุนต่างประเทศของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งงานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนต่างประเทศของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งงานวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 7P's ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านทางส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนในหน่วยลงทุนประเภทกองทุนต่างประเทศของกลุ่มคนทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ลงทุนในหน่วยลงทุนต่างประเทศ ผู้ลงทุนมีความแตกต่างในเรื่องของ เพศ อายุ และระดับรายได้ กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความสนใจลงทุนในหน่วยลงทุนประเภท กองทุนต่างประเทศอยู่ในระดับสูง โดยช่วงอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 31-40 ปี จะมีการตัดสินใจลงทุนสูงกว่าช่วงอายุอื่น และระดับ รายได้ที่มีการตัดสินใจลงทุนในหน่วยลงทุนสูงสุด คือ ระดับรายได้เฉลี่ยที่ 50,000-70,000 บาท/เดือน ในส่วนปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในหน่วยลงทุนต่างประเทศ มี 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลใน การตัดสินใจจากมากไปน้อย ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวก สูงสุด คือ ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทน และความ ปลอดภัยในการซื้อขายกองทุน โดยรองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ การนำเสนอสารสนเทศและปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงลบ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จตุพร อินทร์อักษร (2560) การตัดสินใจเลือกลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาวLTF เพื่อลดหย่อนภาษี ของนักศึกษาโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษา



ระดับการตัดสินใจเลือกลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาว LTF เพื่อลดหย่อนภาษี ของนักศึกษาโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจ เลือกลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาว LTF เพื่อลดหย่อนภาษี ของนักศึกษาโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการลงทุน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนักศึกษาโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2559 การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร Taro Yamane (1973) ยอมรับ ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 400 คน โดยที่ผู้วิจัยเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาว LTF เพื่อลดหย่อนภาษี ของนักศึกษาโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหงจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการลงทุน โดยใช้สถิติ ทดสอบ t-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรพรกร จิรภิญโญ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการลงทุนและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุน รวมหุ้นระยะยาวของนักลงทุนทั่วไปในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมหุ้น ระยะยาวของนักลงทุนทั่วไปในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 160 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ระหว่าง 41-50 ปีระดับ การศึกษาปริญญาตรีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-60,000 บาท ประสบการณ์ลงทุนในกองทุนรวมน้อยกว่า 1 ปีฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงสุดที่เสียอยู่ที่ 20 % และในด้านการวิเคราะห์แต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยด้านภาษีและความเสี่ยงจากการลงทุน ด้านพฤติกรรมกรรมการลงทุน และด้านบุคคลต่างส่งผลถึงการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของนัก ลงทุนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านผลตอบแทน ด้านผลิตภัณฑ์ด้านข้อมูลและช่องทางในการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการไม่ส่งผลต่อ การตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของนักลงทุนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐชญา ขงวัฒนา (2562) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสลากดิจิทัลของ ธาราคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการสุ่มตัวอย่างประชากรทั่วไปที่เคซซื้อสลากออมสินดิจิทัล ของธาราคารออมสิน จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าผู้ซื้อสลากออมสินดิจิทัลของธาราคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี การศึกษาระดับ ปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ย 10,001- 15,000 บาท ปัจจัย ส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสลากดิจิทัลมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ รองลงมาคือ ด้านการ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคลและด้านการ

ส่งเสริมทางการตลาด ตามลำดับ สำหรับด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ระบบดิจิทัลแบงก์กึ่งในกรุงเทพมหานคร มากที่สุดคือ การรับรู้ประโยชน์ รองลงมาคือการจัดใจที่จะใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ พฤติกรรมการซื้อสลากดิจิทัลของธนาคารออมสินใน กรุงเทพมหานคร มากที่สุดคือ สามารถได้ถอนสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันได้เมื่อครบกำหนด โดยไม่ต้องไปธนาคาร รองลงมาคือ ได้สิทธิ์ลุ้นรางวัลในการซื้อสลากดิจิทัล สามารถซื้อสลากดิจิทัลได้ทุกเมื่อ โดยไม่ต้องไปยังธนาคาร ตามลำดับ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในหัวข้อ “ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ “Quantitative Research” โดยการสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และใช้วิธีทางสถิติด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ถือครองสลากออมสินพิเศษ ในเขต กรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของผู้ลูกค้าที่ถือครองสลากออมซึ่งอาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร ทางกลุ่มผู้วิจัยจึงใช้วิธีคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดของตัวอย่าง ของ W.G.Cochran ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

วิธีคำนวณ กรณีไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ทางกลุ่มผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างจำนวน 50% หรือ 0.50 จากประชากรทั้งหมดในระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 หรือ 5% ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามที่เป็นกระดาษ และผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 25.0)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์สลาออกอมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีลูกค้าที่ซื้อสลากออมสินตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 และเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 ส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25, 50 - 59 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25, 40 - 49 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 50,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมาคือ 50,000 - 80,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25, ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และ 80,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75, ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และอื่นๆ... จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และ ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 และ สมรส จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน Thanachart Connect พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Thanachart Connect ใช้บริการ 1-2 ครั้ง / เดือน จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ใช้บริการ 3-4 ครั้ง / เดือน จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ใช้บริการ ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ประเภทการให้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Thanachart Connect ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้บริการประเภท โอน เช็กระยะบัญชี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 ใช้บริการประเภท ชำระค่าสินค้าและ

บริการ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ประเภทสินค้า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 และ อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ ช่องทางระบบในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการ ได้ใช้ช่องทางระบบ IOS จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 และด้วยช่องทางระบบ Android จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 เวลาในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Thanachart Connect ของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 12.01 -18.00 จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มี 5 ด้าน ด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าสลากออมสินพิเศษ ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความปลอดภัยของเงินทุน ด้านจำนวนเงินในการลงทุน ด้านผลตอบแทนที่คาดหวังจากการลงทุน ด้านระยะเวลาในการลงทุน ด้านกระบวนการในการให้บริการและด้านระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ ( $\bar{X} = 4.14, \bar{X} = 4.11, \bar{X} = 4.06, \bar{X} = 4.00, \bar{X} = 3.87, \bar{X} = 3.94$ ) ตามลำดับ

## สรุปผลการวิจัย

### ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลูกค้าที่ซื้อสลากออมสินตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 และ เพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 ส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25, 50 - 59 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25, 40 - 49 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 50,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมาคือ 50,000 - 80,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25, ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และ 80,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75, ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และอื่นๆ... จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มิระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และปวช./

ปวส./อนุปริญญา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 และ สมรส จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ตามลำดับ

### **ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน**

#### **ในเขตกรุงเทพมหานคร**

ความคิดเห็นของลูกค้าสลากออมสินพิเศษ ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความปลอดภัยของเงินทุน ด้านจำนวนเงินในการลงทุน ด้านผลตอบแทนที่คาดหวังจากการลงทุน ด้านระยะเวลาในการลงทุน ด้านกระบวนการในการให้บริการและด้านระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ ตามลำดับ

#### **อภิปรายผลการวิจัย**

1. ด้านระยะเวลาในการลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สลากออมสินมีกำหนดอายุโครงการ การซื้อสลากออมสินพิเศษสามารถซื้อได้ทุกวันทำการตามรอบที่ธนาคารเปิดขาย การซื้อสลากออมสินพิเศษมีให้เลือกถือครองตามความต้องการของลูกค้า ระยะเวลาการซื้อสลากออมสินพิเศษเหมาะสมในการลงทุนระยะปานกลางถึงระยะยาว หากถอนคืนสลากออมสินก่อนครบ 3 เดือน จะมีค่าการดำเนินการถอนตามเงื่อนไขของสลากออมสินพิเศษตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา ปั่นกลาง (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3 กรุงเทพมหานคร

2. ด้านจำนวนเงินในการลงทุน(เงินทุน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สลากออมสินพิเศษมีการรับประกันเงินต้น (เงินต้นไม่ลดลง) สลากออมสินพิเศษช่วยให้ผู้ที่รายได้น้อยสามารถออมเงินไปพร้อมกับลุ้นถูกรางวัลมีโอกาสได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าเงินฝาก ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สลากออมสินพิเศษไม่กำหนดจำนวนเงินลงทุน สลากออมสินพิเศษไม่มีค่าธรรมเนียมในการซื้อขายยกเว้นฝากเพิ่มที่สาขาที่อยู่ต่างจังหวัดกับสาขาที่เปิดทะเบียนสลากไว้ มูลค่าซื้อสลากออมสินพิเศษไม่มีขั้นต่ำในการซื้อ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชกร จิรภญโญ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการลงทุนและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุน รวมหุ้นระยะยาวของนักลงทุนทั่วไปในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. ด้านผลตอบแทนที่คาดหวังจากการลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สลากออมสินพิเศษมีการคุ้มครองเงินต้น ส่วนข้อที่มีความเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ถือครองสลากออมสินพิเศษมีโอกาสได้รับกำไรจากการถูกรางวัลของสลากออมสินพิเศษในแต่ละงวดมากขึ้นตามจำนวนเงินลงทุน การถอนสลากออมสินพิเศษมีการกำหนด

ระยะเวลา ระยะเวลาในการลงทุนส่งผลต่อผลตอบแทนที่ได้รับ ผลตอบแทนสลากออมสินพิเศษได้จาก ดอกเบี้ยและการถูกรางวัล สลากออมสินพิเศษไม่สามารถใช้ลดหย่อนภาษีได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จตุพร อินทร์อักษร (2560) การตัดสินใจเลือกลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาวLTF เพื่อลดหย่อนภาษี ของนักศึกษาโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

4. ด้านระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากอำนาจซื้อของเงินที่ลดลงที่ส่งผลต่ออำนาจซื้อ คือ ภาวะเงินเฟ้อ(ภาวะที่ของกินของใช้มีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้เงินที่มีอยู่นั้น นำมาซื้อของกินของใช้ได้น้อยลง) เมื่อถือครองสลากออมสินเป็นระยะเวลานาน ความเสี่ยงที่เกิดความไม่แน่นอนของการถูกรางวัลในแต่ละงวด ความเสี่ยงที่เกิดจากการถือครองสลากออมสินพิเศษเป็นระยะเวลานานอาจทำให้เสียโอกาสในการลงทุนประเภทอื่นที่ได้รับผลตอบแทนมากกว่า โอกาสสูญเสียเงินต้นอันเนื่องมาจากการถอนเงินก่อนระยะเวลาที่กำหนด(ได้รับดอกเบี้ยและผลตอบแทนจากการถูกเงินรางวัลลดลง) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยพร อำนวยฤทธิ์ (2557) ได้ทำการศึกษา การตัดสินใจออมเงินผ่านการลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของพนักงาน เงินเดือนประจำในกรุงเทพมหานคร

5. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความปลอดภัยของเงินลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ชื่อเสียงของธนาคารออมสิน ส่วนข้อที่มีความเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การประกาศผลรางวัลของกองสลาก ความต้องการถือครองสลากออมสินพิเศษของลูกค้ำ ระบบการจัดการของธนาคารออมสิน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงศ์ รัตนะพรม (2560) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

6. ด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อซื้อผ่านธนาคารออมสิน ความปลอดภัยเมื่อซื้อขายผ่าน Digital Salak On MyMo ความสะดวกเมื่อซื้อขายผ่าน Digital Salak On MyMo ช่องทางการซื้อขาย ข้อมูลการให้บริการ ครบถ้วนเข้าใจง่าย พนักงานเพียงพอต่อการใช้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐชง ขงวัฒนา (2562) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสลากดิจิทัลของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

##### ด้านระยะเวลาในการลงทุน

ควรปรับอายุโครงการของสลากออมสินให้มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อได้เหมาะสมกับระยะเวลาที่ต้องการ

### ด้านจำนวนเงินลงทุน

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรมีการปรับอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นเพราะมีความสัมพันธ์กับเงินลงทุน รวมถึงควรให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อหมายเลขที่ชอบได้ด้วยตัวเอง

### ด้านผลตอบแทนที่คาดหวังจากการลงทุน

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรลดราคาสลากออมสินลงเพื่อให้ได้จำนวนสลากออมสินเพิ่มขึ้น ทำให้เพิ่มโอกาสในการถูกรางวัลมากขึ้น

### ด้านระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรมีคำอธิบายในด้านของสภาพแวดล้อมที่จะส่งผลต่อลูกค้าที่เลือกออมเงินผ่านสลากออมสินหรือวิเคราะห์ทิศทางของภาวะเงินเฟ้อในส่วนของคำอธิบายประกอบการตัดสินใจ

### ด้านความน่าเชื่อถือหรือความปลอดภัยของเงินลงทุน

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรรักษาชื่อเสียงของธนาคารออมสินให้น่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าใหม่ ลูกค้าเก่าและสร้างความโปร่งใสของการประกาศผลรางวัลของกองสลาก

### ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วตรงความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ

### บรรณานุกรม

- ปิยพร อามสุทธิ์ (2557) ได้ทำการศึกษา การตัดสินใจออมเงินผ่านการลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของ พนักงาน เงินเดือนประจำในกรุงเทพมหานคร  
กิตติยา ปั่นกลาง (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษ ในเขตธนาคารออมสินภาค 3 กรุงเทพมหานคร  
อรรณเดช เทพชัยชนะวงศ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนในหน่วยลงทุนประเภทกองทุนต่างประเทศของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
จตุพร อินทร์อักษร (2560) การตัดสินใจเลือกลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาวLTF เพื่อลดหย่อนภาษี ของนักศึกษาโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
พรชัยกร จิรภิญโญ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการลงทุนและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุน รวมหุ้นระยะยาวของนักลงทุนทั่วไปในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร  
ณัฐชย ขงวัฒนา (2562) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสลากดิจิทัลของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร