

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน

**FACTOR AFFECTING CUSTOMER TO PURCHASE SPECIAL GOVERNMENT
SAVING BANK LOTTERY**

ทิพวรรณ เดชะคำภู

สาขาการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Tippawan Dachacoomphoo

E-mail : oaw22@hotmail.com

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

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน ได้แก่ ด้านการออม ด้านผลตอบแทน ด้านราคา ด้านความเสี่ยง ด้านระยะเวลาในการถือครอง ด้านช่องทางการจำหน่าย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ กลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ซื้อสลากออมสินพิเศษ ของธนาคารออมสิน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0) หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) ผู้ซื้อสลากออมสินพิเศษ ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 มีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

2.) ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้าธนาคารออมสินโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการออม ด้านระยะเวลาในการถือครอง ด้านผลตอบแทน และด้านความถี่ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัยในการตัดสินใจ ; สลากออมสินพิเศษ

ABSTRACT

The objective is to study Factor Affecting Customer to Purchase Special Government Saving Bank Lottery. The factors of research include Saving, Expected return, Price, Risk, Holding period and Distribution channels. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, status, Education, Occupation and Average monthly income. The population used is was a group of workers in Bangkok. That bought the GSB special GSB lottery. The samples used in this research mount of 400 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research (SPSS Version 26.0) . The statistics were frequencies percentage mean (\bar{X}) standard deviation (SD).

The results found that 1.) The users all respondents 400 peoples. Most are female 273 peoples representing 68.30 % Most aged 31-40 years old 274 peoples representing 68.50 % Most are married 181 peoples representing 45.30 % Most are Bachelor's degree 274 peoples representing 68.50 % Most are the private employees / employee 283 peoples representing 70.80 % Most are average income per month 20,001-30,000 bath 128 peoples representing 32.00 %

2.) The objective is to study Factor Affecting Customer to Purchase Special Government Saving Bank Lottery overall is at a high level. Considering each side, then that side is the high

level of Price, Distribution channels, Saving, Holding period, Expected return and Risk respectively.

Keywords : Decision factor ; Special Government Saving Bank Lottery

บทนำ

จากปัญหาของการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด2019 ทำให้เศรษฐกิจไทยในไตรมาสสองปี 2563 รวมถึงแรกของปี 2563 เศรษฐกิจประเทศไทยปรับตัวลดลง ส่งผลกระทบต่อการใช้จ่าย การส่งออกสินค้า การท่องเที่ยว การบริการ การบริโภคและการลงทุนของภาคเอกชนลดลง ในเขตกรุงเทพมหานครหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเกิดปัญหาการว่างงานที่เพิ่มขึ้น จากสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคมที่มีความไม่แน่นอนในปัจจุบันการวางแผนทางการเงินจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตเพราะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยนำชีวิตไปสู่ความมั่นคงทางการเงินในอนาคตเป็นค่าใช้จ่ายในยามฉุกเฉินหรือให้รางวัลกับชีวิตหรือเก็บไว้เป็นมรดกลูกหลานและคนในครอบครัวและมีความสำคัญมากขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบันซึ่งโดนผลกระทบจากสถานะเศรษฐกิจที่รุนแรง

ดังนั้นการออมเพื่อหวังผลตอบแทนและการลงทุนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องตระหนักเพื่อวางแผนทางการเงินให้มีความสมดุลได้รับผลตอบแทนสูงกว่าการฝากเงินประจำสลากออมสินพิเศษจึงเป็นทางเลือกในการออมเพื่อผลตอบแทนและการลงทุนที่ดีที่มีความเสี่ยงต่ำมากกว่าการลงทุนในพันธบัตรลงทุนในกองทุนรวมการซื้อประกันชีวิต เป็นต้น

สลากออมสินพิเศษเป็นผลิตภัณฑ์ของธนาคารออมสินซึ่งเป็นสถาบันการเงินของรัฐโดยเป็นรัฐวิสาหกิจในกระทรวงการคลังมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งธนาคารออมสินเพื่อการออมเป็นการลงทุนที่มีความเสี่ยงต่ำเมื่อเทียบกับการลงทุนประเภทอื่นๆเหมาะสมกับผู้ที่ต้องการลงทุนในรูปแบบการออมที่เงินต้นยังคงอยู่

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้ายธนาคารออมสินพิเศษของลูกค้ายธนาคารออมสินสำหรับนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสลากออมสินพิเศษอัตราดอกเบี้ยผลตอบแทนและเงินรางวัลของธนาคารออมสินในอนาคต ให้มีความเหมาะสม และตรงกับความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน ได้แก่ ด้านการออม ด้านผลตอบแทน ด้านราคา ด้านความเสี่ยง ด้านระยะเวลาในการถือครอง ด้านช่องทางการจำหน่าย

ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ซื้อสลากออมสินพิเศษ ของธนาคารออมสิน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน พ.ศ.

2563

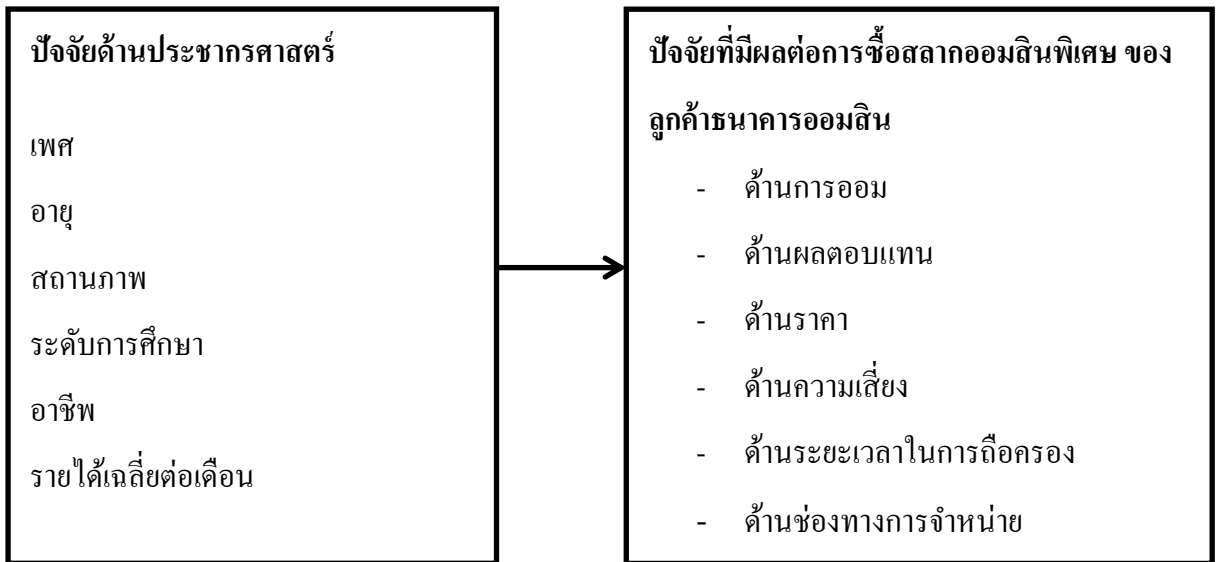
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน
2. สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสลากออมสินพิเศษ ของธนาคารออมสิน ให้มีความเหมาะสม และตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น
3. สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารออมสิน เพื่อเป็นการขยายกลุ่มลูกค้าธนาคารออมสินได้มากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีด้านการออม

การออมคือ รายได้เมื่อหักรายจ่ายแล้วจะมีส่วนซึ่งเหลืออยู่ ส่วนของรายได้ที่เหลืออยู่ ซึ่งไม่ได้ถูกใช้สอยออกไป โดยเริ่มจากการพิจารณารายได้ต่อเดือนและประมาณการรายจ่ายต่อเดือน เพื่อเตรียมการจัดทำแผนออมเงินไว้

ธีรพัฒน์ มีอำพล (2557) การออม หมายถึง การแบ่งรายได้ส่วนหนึ่งเก็บสะสมไว้สำหรับวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น เพื่อไว้ใช้ในอนาคต เพื่อเวลาฉุกเฉิน เพื่อใช้ในสิ่งที่อยากได้หรืออยากทำการออมส่วนใหญ่มักอยู่ในรูปแบบที่มีความเสี่ยงต่อการสูญเสียเงินต้นต่ำ และได้รับผลตอบแทนไม่สูงนักเมื่อเทียบกับการลงทุน เช่น การฝากออมทรัพย์ การฝากประจำ การซื้อสลากออมทรัพย์

แนวคิดทฤษฎีด้านผลตอบแทน

ผลตอบแทนจากการลงทุน คือ ดอกเบี้ย, กำไรจากส่วนต่างของราคา (Capital Gain) คือ กำไรที่เกิดจากการขายหุ้นได้ในราคาที่สูงกว่าราคาที่ซื้อ

สุขใจ ตอนปัญญา (2554) ผลตอบแทนคือ สิ่งที่ผู้ลงทุนมุ่งหวังจะได้จากการลงทุนไม่ว่าจะเป็นการลงทุนในธุรกิจ ในหลักทรัพย์หรือในอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งคำว่า อัตราผลตอบแทนนี้มีความหมายกว้างขวางมาก อาจหมายถึงอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม อัตราผลตอบแทนจากการเงินลงทุนระยะยาว อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้นสามัญ อัตราผลตอบแทนจากเงินลงทุน (Return on Investment หรือ ROI) เป็นเกณฑ์ในการวัด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ

กระบวนการการตัดสินใจ คือ ขั้นตอนการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากสองทางเลือกขึ้นไป โดยเริ่มจากการรับรู้ถึงความต้องการของตนเอง จากนั้นค้นหาข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ แล้วพิจารณาจากทางเลือกทุกทางที่มีอยู่ แล้วตัดสินใจเลือกทางเลือก ผู้ตัดสินใจซื้อหรือบริการจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจทั้งด้านจิตใจ (ความรู้สึกนึกคิด)

ตลาดออมสินพิเศษ

ตลาดออมสินพิเศษเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทหนึ่ง ที่ธนาคารออมสินนำเสนอต่อผู้บริโภค เพื่อเป็นทางเลือกในการออมและการลงทุน ลูกค้าสามารถซื้อตลาดออมสินพิเศษได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา โดยเปิดบัญชีตลาดออมสินพิเศษ และช่องทางอื่นผ่านระบบ Internet Banking, Mobile Banking (MyMo), ATM พร้อมมีสิทธิลุ้นรางวัลทุกเดือน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัฐสรรงค์ แยมคลี่ (2557) ได้ศึกษาพฤติกรรมการออมของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001- 20,000 บาท ความต้องการด้านการออม จากวิจัยพบว่าโดยภาพรวมมีความสำคัญในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความมั่นคงมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.80 (S.D.=0.893) พฤติกรรมการออมของคนวัยทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะการออมเงินส่วนใหญ่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า จำนวนเงินออม ออมจำนวนไม่แน่นอน ระยะเวลาในการออม ออมทุกเดือน เหตุผลในการออม เพื่อไว้ในยามฉุกเฉิน รูปแบบการออม ออมกับธนาคารพาณิชย์ เหตุผลในการเลือกรูปแบบในการออม เลือกผลตอบแทนที่ได้รับ ผู้มีอิทธิพลในการออมออมเพื่อตัวเอง

รัฐนันท์ วิริยะอ่องศรี (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อตลาดออมสินพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่ซื้อตลาดออมสินพิเศษของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรแบบนับไม่ได้จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้เชิงสถิติพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน หาค่า t-test (independent t-test) ค่า F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis : r) โดยผลการวิจัยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการวิจัยปัจจัยภายนอก พบว่า ด้านความไว้วางใจ และด้านความภักดี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทองร้อย รอดทอง (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของลูกค้านาคาออมสินเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของลูกค้านาคาออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แสดงออกทางด้านการรับรู้ถึงความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินผลทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ โดยจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ ที่กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมี อายุ 50-59 ปี มีระดับการศึกษาสูง กว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 และ 25,001 บาท(2) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ธนบูรณ์ นาคทิม (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้านาคาออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ซื้อสลากออมสินพิเศษนาคาออมสิน คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัยพบว่า 1.) ลูกค้านาคาออมสิน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิด

เป็นร้อยละ 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 ความคิดเห็นของ ลูกค้าสลากออมสินพิเศษ ธนาคารออม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความปลอดภัยของ เงินทุน ด้านจำนวนเงินในการลงทุน ด้านผลตอบแทนที่คาดหวังจากการลงทุน ด้านระยะเวลาในการลงทุน ด้านกระบวนการในการให้บริการและด้านระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ตามลำดับ

วรินดา แก้วพิจิตร (2556) ได้ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของ ธนาคารออมสินสาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐมการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ที่เน้น ข้อมูลเชิงตัวเลข มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจซึ่งเป็น การสำรวจแบบวัดครั้งเดียว โดยมีแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขานครชัยศรีจังหวัดนครปฐม จำนวน 240 คนโดยการสุ่มแบบอย่างง่าย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และสถิติทดสอบเอฟ (F-test) ผลการศึกษา พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัญชีในการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือด้านบุคลากร (2) ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินแตกต่างกันและลูกค้าที่มีพฤติกรรมในการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษต่างกันมี ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัย คือ กลุ่มผู้ทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่ซื้อสลากออมสินพิเศษ ของธนาคารออมสินกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 ชุด โดยใช้ สูตรไม่ทราบประชากรที่แน่นอนของ W.G.Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % ที่ ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง + 5 %

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้โดยแจกแบบสอบถามที่เป็นแบบกระดาษ และสอบถามผ่านออนไลน์ โดยใช้ Google Form
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วรวบรวมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า ผู้ซื้อสลากออมสินพิเศษ ผู้ที่ตอบ แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 และเพศชายจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 ด้านอายุ พบว่าผู้ซื้อสลากออมสินพิเศษ ผู้ที่ตอบ ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาคือ 25 – 30 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 , 41 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ซื้อสลากออมสินพิเศษ ผู้ที่ตอบส่วน

ใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 และ โสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ซื้อสลากออมสินพิเศษ ผู้ที่ตอบส่วนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80, ระดับปริญญาโท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ซื้อสลากออมสินพิเศษ ผู้ที่ตอบส่วนส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00, ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และว่างงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ซื้อสลากออมสินพิเศษ ผู้ที่ตอบส่วนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 บาท, 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50, มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 พบว่าระดับความสำคัญของลูกค้ำที่ซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน มีองค์ประกอบ 6 ด้าน โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้ำธนาคารออมสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความสำคัญมาก คือด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการออม ด้านระยะเวลาในการถือครอง ด้านผลตอบแทน และ ด้านความเสี่ยง ($\bar{X} = 4.14, \bar{X} = 4.08, \bar{X} = 4.05, \bar{X} = 3.93, \bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้ำธนาคารออมสิน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 และเพศชายจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาคือ 25 – 30 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 , 41 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 และ โสด จำนวน 178 คน คิดเป็น

ร้อยละ 44.50 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80, ระดับปริญญาโท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00, ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และว่างงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 บาท, 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50, มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมาก ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการออม ด้านระยะเวลาในการถือครอง ด้านผลตอบแทน และด้านความเสี่ยง ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ด้านการออม

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการออมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ เพื่อออมเงินใช้ระยะยาว เพื่อไว้ยามฉุกเฉินและยามเจ็บป่วย ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความสำคัญมาก คือ สร้างหลักประกันชีวิตในระหว่างทำงานและความมั่นคงทางการเงิน เพื่อไว้เป็นมรดกลูกหลานและคนในครอบครัว เพื่อเป็นเงินทุนในการประกอบอาชีพหรือเปลี่ยนอาชีพ เพื่อไว้เป็นค่าใช้จ่ายประจำที่เป็นเงินก้อนเช่น ค่าเบี้ยประกันชีวิต ค่าประกันภัยรถยนต์ ค่าส่วนกลางหมู่บ้าน เพื่อใช้ในเทศกาลต่างๆ ใช้หาความบันเทิงและให้รางวัลกับชีวิต ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัฐสารรงค์ เข้มคลี (2557) ศึกษาพฤติกรรมการออมของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ด้านผลตอบแทน

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมาก คือ เงินรางวัลของสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน จำนวนเงินรางวัลของการออกสลากออมสินพิเศษ อัตราดอกเบี้ยคงที่ และมีสิทธิลุ้นรางวัลตลอดอายุของสลากออมสินพิเศษ เงินรางวัลและดอกเบี้ยไม่หักภาษี ความเหมาะสมในส่วนลดในการถอนสลากออมสินพิเศษก่อนกำหนด ผลตอบแทนขั้นต่ำที่น่าพอใจ จำนวนครั้งของการออกรางวัลสลากออมสินพิเศษ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัฐนันท์ วิริยะอ่องศรี (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ด้านราคา

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ การซื้อสลากออมสินพิเศษ ไม่มีการกำหนดจำนวนขั้นต่ำ เป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีโอกาสซื้อได้อย่างเท่าเทียมกัน สามารถซื้อได้ไม่จำกัดหน่วย และสามารถซื้อได้ตลอด สามารถเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้กับธนาคารออมสินได้ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความสำคัญมาก คือ การซื้อสลากออมสินพิเศษมีกระบวนการซื้อและการถอนเงินคืนที่สะดวก รวดเร็ว ราคาต่อหน่วยของสลากออมสินยุติธรรมกับลูกค้า ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทองร้อย รอดทอง (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของลูกค้าธนาคารออมสินเขตกรุงเทพมหานคร

4. ด้านความเสี่ยง

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมาก คือ ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ในการเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง มุ่งเน้นการออม การลงทุนซื้อสลากออมสินพิเศษมีความเสี่ยงต่ำ เมื่อเทียบการลงทุนประเภทอื่นๆ สลากออมสินพิเศษมีความถูกต้องครบถ้วน ลูกค้ามีความต้องการเสี่ยงโชคแต่เงินต้นยังคงอยู่ ขั้นตอนการซื้อสลากออมสินพิเศษไม่ซับซ้อน ธนาคารออมสิน เป็นหน่วยงานธนาคารของรัฐ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชนบูรณ นาคทิม (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ด้านระยะเวลาในการถือครอง

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมาก คือ จำนวนอายุของสลากออมสิน

พิเศษของธนาคารออมสิน สลากออมสินพิเศษ สามารถถอนคืน ก่อนอายุสลาก สลากออมสินพิเศษ สามารถถอนเงินคืนได้ โดยได้รับผลตอบแทนตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ลงทุน ตามลำดับ ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนบูรณ์ นาคทิม (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสิน พิเศษของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

6. ด้านช่องทางการจำหน่าย

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ ของลูกค้าธนาคารออมสินโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ การรับรางวัลทางธนาคาร ออมสินสามารถโอนเข้าบัญชีธนาคารออมสินที่เป็นบัญชีกู้ออน หลังการออกรางวัลในวันถัดไป สามารถซื้อผ่านทางแอปพลิเคชัน MyMo (Mobile Banking) ของธนาคารออมสิน สามารถซื้อได้ ทุกสาขาของธนาคารออมสิน สามารถรับสลากออมสินได้ทันทีหลังการซื้อ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มี ระดับความสำคัญมาก คือ สามารถซื้อผ่าน Internet Banking จำนวนสาขาเยอะ ทำเล ที่ตั้งสะดวก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรินดา แก้วพิจิตร (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการ ตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินสาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านการออม

ธนาคารออมสินควรมีการแนะนำ ให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์ ถึงความสำคัญของการ ซื้อสลากออมสินพิเศษ ทั้งในด้านส่งเสริมพฤติกรรมการออมเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่วัย เกษียณ การออมเงินเพื่อระยะยาวในอนาคต และสามารถนำมาใช้จ่ายในยามฉุกเฉินได้

ด้านผลตอบแทน

ธนาคารออมสินควรให้ความสำคัญกับลูกค้าที่ต้องการซื้อสลากออมสินพิเศษ ควรมีการ แนะนำให้ข้อมูล ที่ชัดเจน ในเรื่องผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนซื้อสลากออมสินพิเศษ ซึ่งจะ ทำให้ลูกค้าที่ตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ รู้ลึกถึงความคุ้มค่าในการลงทุน

ด้านราคา

ธนาคารออมสินควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือ การให้ข้อมูลแก่ผู้ที่ต้องการซื้อสลากออมสินพิเศษเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษในเรื่องการไม่มี การกำหนดจำนวนขั้นต่ำในการซื้อและเปิดโอกาสให้ทุกคนมีโอกาสซื้อได้อย่างเท่าเทียมกัน

ด้านความเสี่ยง

ธนาคารออมสินควรให้ความสำคัญในด้านการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในการเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง มุ่งเน้นการออม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น ควรมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจน และให้คำแนะนำในการลงทุนซื้อสลากออมสินพิเศษ ในเรื่องความเสี่ยงในการลงทุน

ด้านระยะเวลาในการถือครอง

ธนาคารออมสินควรให้ความสำคัญกับลูกค้าที่ต้องการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ ในเรื่องจำนวนอายุของสลากออมสินพิเศษ การไถ่ถอนก่อนอายุสลากออมสินพิเศษ และ การได้รับผลตอบแทนตามสัดส่วนของระยะเวลาในการลงทุน เช่น ควรมีเจ้าหน้าที่อธิบายและให้ข้อมูลกับลูกค้าได้รับทราบและเข้าใจเรื่องระยะเวลาของอายุสลากออมสิน

ด้านช่องทางการจำหน่าย

ธนาคารออมสิน ควรมีการบริการหลังการขายโดยธนาคารออมสินควรมีช่องทางตรวจสอบการรับเงินรางวัล เช่น ตรวจสอบผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo (Mobile Banking) หรือมีส่งข้อความแจ้งเตือนผ่านทางมือถือของลูกค้า ทันทีหลังจากที่ทางธนาคารออมสินมีการ โอนเงินรางวัลเข้าบัญชีธนาคารของลูกค้า และเว็บไซต์ของธนาคารออมสิน ควรมีรูปแบบของแอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ ให้ดูสวยงาม ดึงดูด และดูง่ายในการซื้อสลากออมสินพิเศษ

บรรณานุกรม

ทองร้อย รอดทอง. (2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของลูกค้ำ

ธนาคารออมสินเขตกรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชนบูรณ์ นาคทิม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้ำ ธนาคารออมสินใน

เขตกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประเทศไทย

ธีรพัฒน์ มีอำพล. (2557). ความรู้ทางการเงินและพฤติกรรมการออมที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงิน

เพื่อการเกษียณอายุ กรณีศึกษากลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.สาขาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รัฐนันท์ วิริยะอ่องศรี. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษในเขต

กรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยรังสิต

วรินดา แก้วพิจิตร. (2556). ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน

สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม.การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชาการ

จัดการภาครัฐและภาคเอกชน.มหาวิทยาลัยศิลปากร

สุจใจ ตอนปัญญา. (2554). ต้นทุนและผลตอบแทนในการลงทุนปลูกข้าวเกษตรกรรม 5 ตำบลหัว

ดง อำเภอมือง จังหวัดพิจิตร.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อัฐสรรงค์ แยมกลี. (2557). พฤติกรรมการออมของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.การ

ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยรังสิต