

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการตัดสินใจนำเงินไปลงทุนในธุรกิจใดนั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญสูง ผู้ลงทุนต้องมีการศึกษาความคุ้มค่าของการลงทุนอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจการลงทุน โดยเฉพาะการนำเงินที่มีอยู่ไปซื้อสลากออมสิน พันธบัตร หลักทรัพย์ต่างๆ หน่วยลงทุนของกองทุนรวมต่างๆ โดยวัตถุประสงค์ของการลงทุนทางการเงินนั้น เพื่อจะได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนในรูปแบบของดอกเบี้ย (Interest) เงินปันผล (Dividend) กำไรจากการซื้อขายหุ้น (Capital Gain) และสิทธิพิเศษอื่นๆ กล่าวโดยสรุปก็คือ มุ่งผลตอบแทนจากการใช้ทุนในรูปแบบของผลตอบแทนทางการเงิน (Monetary Return) นั่นเอง ดังนั้น สถาบันการเงินหลายแห่งในประเทศจึงมีการแข่งขันกันในการนำเสนอผลประโยชน์ ผลตอบแทนให้กับผู้ลงทุนไว้อย่างน่าสนใจ ไม่ว่าจะเป็นสลากออมสิน พันธบัตร และหน่วยลงทุนของกองทุนรวมต่างๆ ซึ่งส่วนมากจะได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของเงินปันผลหรือดอกเบี้ย โดยผู้ลงทุนจะได้รับผลตอบแทนเป็นรายเดือน รายสามเดือน หรือเป็นรายปีก็ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ที่สถาบันการเงินนั้นๆ กำหนดไว้ (วิชิต, 2550)

ธุรกิจด้านเงินฝากประเภทสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการลงทุนของผู้ลงทุนที่น่าสนใจโดยธนาคารออมสินได้จัดให้มีการออกสลากออมสินพิเศษมาตั้งแต่ พ.ศ.2486ซึ่งการลงทุนออมเงินด้วยการซื้อสลากออมสินพิเศษเป็นการลงทุนที่เงินลงทุนคงอยู่และได้รับผลตอบแทนในรูปแบบดอกเบี้ยตามอัตราที่กำหนดในขณะเดียวกันผู้ลงทุนยังมีโอกาสได้รับรางวัลในการออก สลากออมสินพิเศษในแต่ละเดือนนานถึง 36 งวดด้วย ส่งผลผลตอบแทนที่แท้จริงที่ได้รับจากการลงทุนซื้อสลากออมสินพิเศษจึงค่อนข้างสูง โดยมีอัตราดอกเบี้ยดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ดอกเบี้ยครบอายุและเงื่อนไขการถอนคืน

ระยะเวลาฝาก	ดอกเบี้ย (บาท/หน่วย)	ถอนคืนได้รับ (บาท/หน่วย)
ฝากครบ 3 เดือน ไม่ครบ 1 ปี	ไม่ได้ดอกเบี้ย	50
ฝากครบ 1 ปี ไม่ครบ 2 ปี	0.50	50.50
ฝากครบ 2 ปี ไม่ครบ 3 ปี	1.125	51.125
ฝากครบ 3 ปี	3.00	53.00

ที่มา: ธนาคารออมสิน (2556)

สลากออมสินพิเศษเป็นตราสารซึ่งธนาคารออมสินออกให้แก่ผู้ฝาก ซึ่งธนาคารออมสินได้เริ่มให้บริการรับฝากสลากออมสินพิเศษมาตั้งแต่วันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2486 เป็นต้นมา โดยธนาคารได้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์สลากออมสินพิเศษมาเรื่อยๆ มีการเพิ่มเงินรางวัลเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเมื่อสลากออมพิเศษครบกำหนดอายุ สลากออมสินพิเศษที่เป็คจำหน่าย ในปัจจุบันเป็นงวดที่ 61 เริ่มจำหน่ายตั้งแต่วันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2556 กำหนดอายุสลากออมสินพิเศษ 3 ปี ราคาจำหน่ายหน่วยละ 50 บาท ปัจจุบันนี้ธนาคารมีการออกรางวัลทุกวันที่ 16 ของเดือน มีเงินรางวัลดังแสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 เงินรางวัล

รางวัล	จำนวนครั้งที่หมุน	เงินรางวัลละ
รางวัลที่ 1	3	10,000,000 บาท
รางวัลพิเศษ	1	1,000,000 บาท
รางวัลที่ 2	1	100,000 บาท
รางวัลที่ 3	2	20,000 บาท
รางวัลที่ 4	5	10,000 บาท
รางวัลที่ 5	10	5,000 บาท
รางวัลเลขสลากตรงกับรางวัลที่ 1 แต่ต่างงวดและหมวดอักษรรางวัลละ		10,000 บาท
รางวัลเลขท้าย 6 ตัว	2	400 บาท
รางวัลเลขท้าย 5 ตัว	2	300 บาท
รางวัลเลขท้าย 4 ตัว	2	150 บาท

ที่มา: ธนาคารออมสิน (2556)

ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครปฐม เป็นเขตที่มียอดการจำหน่ายสลากออมสินพิเศษเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยยอดการจำหน่ายสลากออมสินพิเศษในครึ่งปีแรกของปี 2556 มีอัตราสูงกว่าช่วงปีเดียวกันของปี 2555 มากกว่า 50% โดยมียอดการจำหน่ายให้กับลูกค้าเฉลี่ยเดือนละ 200 ราย มูลค่ารวมกว่า 2 พันล้านบาท (ธนาคารออมสิน, 2556) ซึ่งคาดว่าเหตุผลที่ทำให้ยอดจำหน่ายสลากออมสินพิเศษเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้น อาจเกิดจากผลตอบแทนที่ได้จากการฝากเงินกับสลากออมสินพิเศษมีอัตราที่สูงขึ้น และการได้สิทธิ์ร่วมลุ้นรางวัลสลากออมสินพิเศษ แต่เหตุผลทั้ง 2 ข้อนี้ อาจไม่ใช่เหตุผลที่แท้จริงของลูกค้าที่เลือกนำเงินมาลงทุนกับธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งลูกค้าอาจมีเหตุผลอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินของลูกค้าด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน

พิเศษของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครปฐม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแผนการดำเนินงานและปัจจัยทางการตลาด รวมถึงแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริงด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

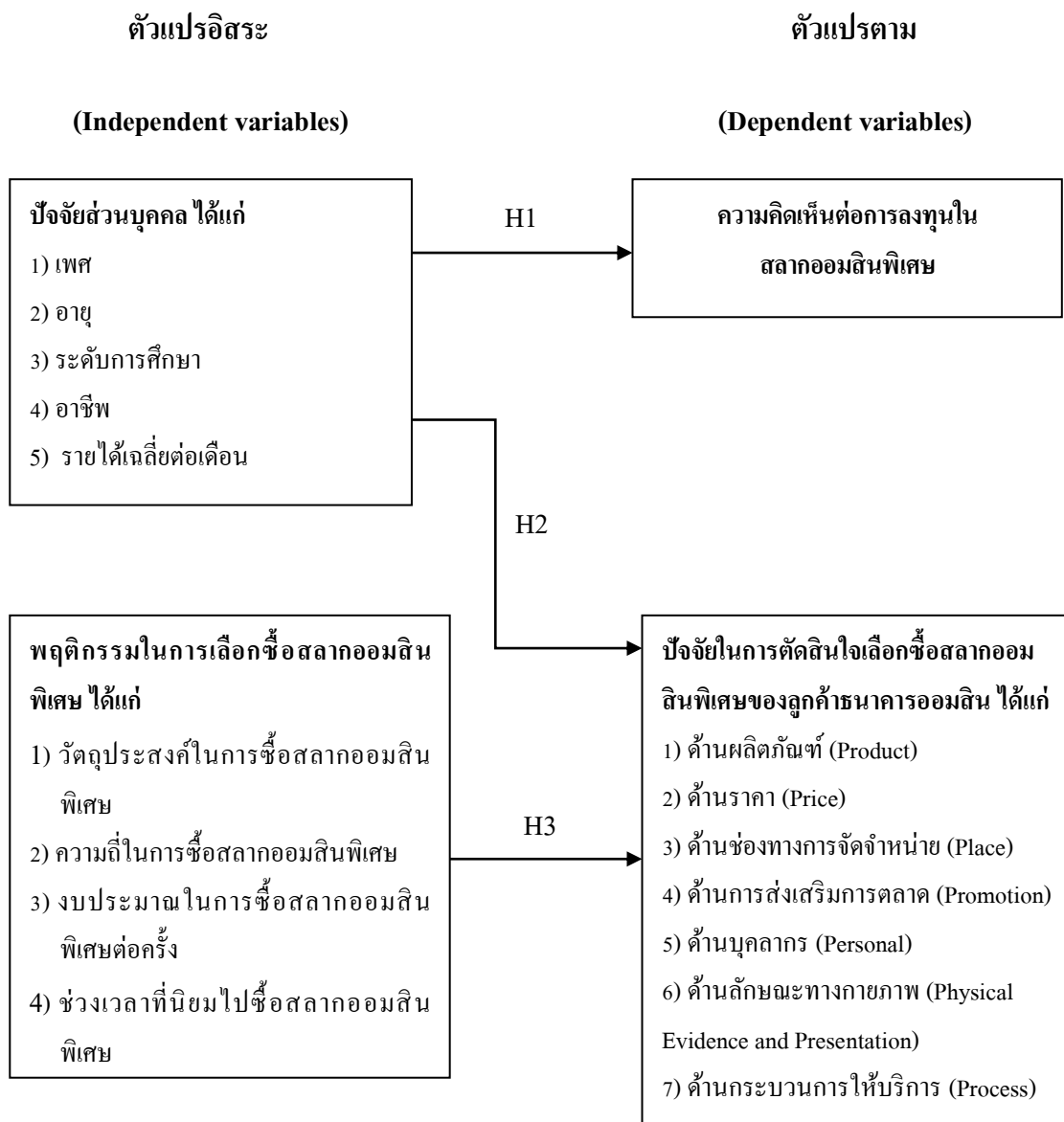
- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารออมสินในการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษ
- 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารออมสินที่มีต่อการลงทุนในสลากออมสินพิเศษ
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้าธนาคารออมสิน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1) ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการลงทุนในสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินแตกต่างกัน
- 2) ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินแตกต่างกัน
- 3) ลูกค้าที่มีพฤติกรรมในการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษด้านวัตถุประสงค์ ความถี่งบประมาณ และช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



1.5 ขอบเขตของการวิจัยและวิธีดำเนินการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1.5.1.1 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาเฉพาะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน

2) พฤติกรรมในการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษ ศึกษาเฉพาะวัตถุประสงค์ในการซื้อสลากออมสินพิเศษ ความถี่ในการซื้อสลากออมสินพิเศษ งบประมาณในการซื้อสลากออมสินพิเศษต่อครั้ง และช่วงเวลาที่นิยมไปซื้อสลากออมสินพิเศษ

3) ความคิดเห็นต่อการลงทุนในสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน ศึกษาจากแนวคิดเกี่ยวกับการลงทุนของสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน (2554) และซัวร์แทค แอคเคาน์ติ้ง (2554)

4) ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้าธนาคารออมสิน ซึ่งประยุกต์มาจากแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, หน้า 130-141) แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
- 2) ด้านราคา (Price)
- 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
- 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
- 5) ด้านบุคลากร (Personal)
- 6) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)
- 7) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

1.5.1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการต่างๆ ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครปฐม 2 เขต จำนวน 13 สาขา แบ่งเป็นเขตนครปฐม 1 ได้แก่ สาขานครปฐม สาขาสนามจันทร์ สาขากำแพงแสน สาขาบางเลน สาขาดอนตูม และสาขาโฮมโปร เขตนครปฐม 2 ได้แก่ สาขาสามพราน สาขาอ้อมใหญ่ สาขานครชัยศรี สาขาบึงสี้อ้อมใหญ่ สาขาพุทธมณฑล สาขาพุทธมณฑลสาย 4 และสาขาคอนหวาย ซึ่งมีประชาชนที่ใช้บริการรวมทุกสาขาประมาณ 3,100 คนต่อวัน (ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครปฐม; 2557)

1.5.1.3 กลุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครปฐมจำนวน 13 สาขา มีผู้ใช้บริการรวมโดยประมาณ 3,100 คนต่อวัน (ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครปฐม, 2557) เนื่องจากตัวเลขผู้ใช้บริการในแต่ละสาขาและแต่ละวันมีจำนวนไม่เท่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเก็บตัวอย่างประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

1.5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินพิเศษในเขตจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารออมสินในการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษ และปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้าธนาคารออมสิน รวมถึงข้อเสนอแนะในการให้บริการแก่ลูกค้าในการซื้อสลากออมสินพิเศษ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัยไว้ ดังนี้

- 1) ประเภทของการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Method)
- 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน มีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลาก

- 3) เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาคิดเป็นร้อยละ 100
- 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยสถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ด้วยสถิติที (t-test) สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheff's Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) พิจารณาผลศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารออมสินในการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS for Windows
- 2) พิจารณาผลการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารออมสินที่มีต่อการลงทุนในสลากออมสินพิเศษจากแบบสอบถาม ใช้มาตราวัดแบบมาตรฐานค่า (Range Scale) 5 ระดับ คือน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS for Windows
- 3) พิจารณาผลการศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้าธนาคารออมสินจากแบบสอบถามใช้มาตราวัดแบบมาตรฐานค่า (Range Scale) 5 ระดับ คือน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS for Windows

1.7 ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ 2556 ถึงเดือนพฤษภาคม 2557 โดยมี รายละเอียด ดังนี้

Action Plan																													
ขั้นตอน	ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม				เมษายน				พฤษภาคม								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
นำเสนอหัวข้อการศึกษา	→																												
จัดทำข้อมูลส่วนที่ 1		→	→																										
นำส่งข้อมูลส่วนที่ 1				→																									
ปรับแก้ข้อมูลส่วนที่ 1					→																								
เก็บข้อมูลส่วนที่ 2						→	→																						
รวบรวม จัดทำข้อมูลส่วนที่ 2 และนำส่ง								→	→																				
ปรับแก้ข้อมูลส่วนที่ 2										→																			
รวบรวม จัดทำข้อมูลส่วนที่ 3 และนำส่ง											→	→																	
ปรับแก้ข้อมูลส่วนที่ 3													→																
รวบรวม จัดทำข้อมูลส่วนที่ 4 และนำส่ง															→	→	→												
ปรับแก้ข้อมูลส่วนที่ 4																		→	→										
รวบรวม จัดทำข้อมูลส่วนที่ 5 และนำส่ง																				→	→								
ปรับแก้ข้อมูลส่วนที่ 5																					→	→							
ตรวจสอบรูปแบบและโครงสร้าง																						→	→						
จัดทำรูปเล่มฉบับสมบูรณ์																								→	→				

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแผนการดำเนินงานและปัจจัยทางการตลาดของตลาดออมสินพิเศษของธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น
2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานทางการตลาดในการจัดจำหน่ายตลาดออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน เพื่อขยายกลุ่มลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

1.9 นิยามศัพท์

ตลาดออมสินพิเศษ หมายถึง หนังสือตราสารซึ่งธนาคารออมสินออกให้แก่ผู้ฝากเงิน ซึ่งเป็นตลาดออมสินพิเศษ งวดที่ 61 มีราคาขายหน่วยละ 50 บาท อายุตลาด 3 ปี โดยมีข้อสัญญาว่า เมื่อถูกรางวัลธนาคารจะจ่ายเงินให้แก่ผู้ฝากตามจำนวนเงินที่กำหนด และเมื่อครบกำหนดเวลาธนาคารจะจ่ายเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย ให้แก่ผู้ฝากตามจำนวนที่กำหนดไว้

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครปฐม

ลูกค้า หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาซื้อตลาดออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครปฐม

ความคิดเห็นต่อการลงทุนในตลาดออมสินพิเศษ หมายถึง แนวความคิดของลูกค้าซึ่งเกิดจากการศึกษาข้อมูล การคิด วิเคราะห์ก่อนตัดสินใจการลงทุนในตลาดออมสินพิเศษ

พฤติกรรมในการเลือกซื้อตลาดออมสินพิเศษ หมายถึง การแสดงออกของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อตลาดออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครปฐม

การตัดสินใจเลือกซื้อตลาดออมสินพิเศษ หมายถึง กระบวนการคิด วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ก่อนที่ลูกค้าจะแสดงพฤติกรรมการซื้อตลาดออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครปฐม