



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการในส่วนของผู้ผลิตภัณฑ์สลากออมสินกับเงินฝากออมเงิน
ออมธรรมของธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค

Customer comparison factors to consider for saving lottery financial product and oom-tham
saving of Government saving bank: seacon bangkae branch

โดย

นาย อภิศักดิ์ สุพล 5704300553

นาย ธกฤต พุ่มยาธรรม 5704300268

นาย สรวิศ เพรามฐรส 5704320018

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2559

หัวข้อโครงการ การเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการในส่วนของผลิตภัณฑ์สลากออมสินกับเงินฝาก
ออมเงินออมธรรมของธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค
Customer comparison factors to consider for saving lottery financial product and
oom-tham saving of Government saving bank: seacon bangkae branch


รายชื่อผู้จัดทำ นาย อภิศักดิ์ สุพล
นาย ธกฤต พุ่มยาธรรม
นาย สรวิศ เพรามธูรส

ภาควิชา การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์


อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป
ประจำภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการการสอบโครงการ


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์)


.....พนักงานที่ปรึกษา
(นางสาวโยชกา ลือบางใหญ่)


.....กรรมการกลาง
(อาจารย์วีรกานต์ เทวินภีบาลพันธุ์)


.....ผู้อำนวยการสำนักงานสหกิจศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิมปะวัฒน์นะ)

ชื่อโครงการ:	การเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการในส่วนของผลิตภัณฑ์สลากออมสิน กับเงินฝากออมเงินออมธรรมของธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค
หน่วยกิต:	5
ชื่อนักศึกษา:	นาย อภิศักดิ์ สุพล นาย ธนฤต พุ่มยาธรรม นาย สรวีศ เพรามฐรส
อาจารย์ที่ปรึกษา:	ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์
ระดับการศึกษา:	บริหารธุรกิจบัณฑิต
ภาควิชา:	การจัดการทั่วไป
คณะวิชา:	บริหารธุรกิจ
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา:	3/2559

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยหลักของการเลือกผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเงินฝากออมเงินออมธรรม รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการของธนาคารต่อไป การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รายได้ต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 มีการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์สลากออมสินจำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 เพศหญิงมีจำนวนร้อยละ 64 มีคะแนนมากที่สุดในทุกๆด้านในผลิตภัณฑ์สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ได้แก่ ด้านการรับรู้คือ 3.70 ด้านคุณภาพการให้บริการคือ 3.74 ด้านส่วนประสมการตลาดบริการคือ 3.73 ด้านการเลือกใช้บริการคือ 3.81 ทั้งหมดทุกด้านอยู่ในระดับดี อายุ 51 – 60 ปี มีจำนวนร้อยละ 34.25 มีคะแนนมากที่สุดในทุกๆด้านในผลิตภัณฑ์สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ได้แก่ ด้านการรับรู้คือ 3.80 ด้านคุณภาพการให้บริการคือ 3.92 ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการคือ 3.85 ด้านการเลือกใช้บริการคือ 3.81 ทั้งหมดทุกด้านอยู่ในระดับดี รายได้

30,001 – 45,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 38.75 มีคะแนนมากที่สุดในทุกๆด้านในผลิตภัณฑ์สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ได้แก่ ด้านการรับรู้คือ 4.04 ด้านคุณภาพการให้บริการคือ 4.12 ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการคือ 3.89 ด้านการเลือกใช้บริการคือ 3.97 ทั้งหมดทุกด้านอยู่ในระดับดี คำแนะนำควรที่จะเพิ่มปัจจัยหลักอีก 2 ปัจจัย ได้แก่ ระดับการศึกษา และ อัตราการใช้บริการต่อสัปดาห์ เพื่อให้งานวิจัยอื่นๆมีความละเอียดมากขึ้น

คำสำคัญ : การเปรียบเทียบ, สลากออมสิน, เงินฝากออมเงินออมธรรม



**Project Title : Customer Comparison Factors to Consider for Saving Lottery Product
And Oom-Tham Saving of Government Saving Bank: Seacon Bangkae
Branch.**

By : Mr. Apisak Supol
Mr. Thakrit Pumyatam
Mr. Sorawit Pralmathurose

Advisor : Mrs. Kwanjai Unthavatanapaibul

Degree : Bachelor of Business Administration

Major : General Management

Faculty : Business Administration

Semester / Academic year : 3/2016

Abstract

This study investigated Factors affecting customers' behavior to choose service of the Government Saving Bank. The study uses a rating-scale style questionnaire as a tool to collect all information from the selected sampled sample of the customer, which were 400 customers of Government Saving Bank: Seacon Bangkae Branch. The statistical instrument for analyzing the data were means and percentage.

The study showed that 256 Samples were female (64%); 137 person were at the age of the 51 to 60 (34.25%); 155 had an income range of 30,000 – 45,000 bath (38.75%); 350 person used saving lottery (87.50%). The female group has high rating in overall saving lottery, and has a mean of the following: Information: 3.70, Service Quality: 3.74, Services Marketing: 3.73, and Optional Services Selection: 3.81, Overall in a good standard. The age group 51-60 has high rating in overall saving lottery, and has a mean of the following: Information: 3.80, Service Quality: 3.92, Service Marketing: 3.85, and Optional Services Selection: 3.81, Overall in a good standard. The salary range of 30,001 – 45,000 group has high rating in overall saving lottery and has a mean of the following: Information: 4.04, Service Quality: 4.12, Service Marketing: 3.89, and Optional Services Selecting: 3.97. The results indicate that customers' satisfaction was at the standard level.

Keywords: comparison, saving lottery financial, Oom-Tham saving.



กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม ถึงวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2560 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ ไพบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษา
2. นางสาวโยธกา ลือบางใหญ่ ลูกจ้างปฏิบัติการ

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

นายอภิศักดิ์ สุพล

นายชกฤต พุ่มชาธรรม

นายสรวิศ เพรามธุรส

25 สิงหาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่ง.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค
Abstract.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	1
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	1
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	1
1.5 ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา.....	2
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
1.7 กรอบแนวคิด.....	2
1.8 สมมติฐานในการวิจัย.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติของผลิตภัณฑ์.....	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการบริการ.....	5
2.3 ข้อมูลผลิตภัณฑ์.....	6
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ศึกษาข้อมูลจากงานวิจัย.....	9
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	10
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	10
3.4 การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	11

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่	
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลบุคคลแสดงจำนวนและร้อยละของเพศ อายุ รายได้.....	12
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ รายได้ กับ ด้านต่างๆ.....	13
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ของประชากรที่ศึกษา.....	35
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล.....	37
5.2 ประโยชน์จากงานวิจัย.....	39
5.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะแก่ผู้อื่น.....	39
5.4 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	40
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ประวัติผู้จัดทำ	

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งแยกเป็นเพศ.....	12
ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งแยกเป็นอายุ.....	12
ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งแยกเป็นรายได้.....	13
ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับด้านการรับรู้.....	13
ตารางที่ 4.5 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์เพศกับการรับรู้.....	14
ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับด้านคุณภาพการให้บริการ.....	14
ตารางที่ 4.7 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์เพศกับด้านคุณภาพการให้บริการ.....	15
ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับด้านส่วนประสมการตลาดบริการ.....	16
ตารางที่ 4.9 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์เพศกับด้านส่วนประสมการตลาดบริการ.....	16
ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับด้านการเลือกใช้บริการ.....	17
ตารางที่ 4.11 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์เพศกับการเลือกใช้บริการ.....	17
ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านการรับรู้.....	18
ตารางที่ 4.13 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านการรับรู้.....	19
ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านคุณภาพการให้บริการ.....	20
ตารางที่ 4.15 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านคุณภาพการให้บริการ.....	21
ตารางที่ 4.16 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านส่วนประสมการตลาดบริการ.....	22
ตารางที่ 4.17 ตารางสรุปข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านส่วนประสมทางการตลาด.....	23
ตารางที่ 4.18 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านการเลือกใช้บริการ.....	24
ตารางที่ 4.19 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านข้อมูลด้านการเลือกใช้.....	25
ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านการรับรู้.....	26
ตารางที่ 4.21 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านข้อมูลด้านการรับรู้.....	27
ตารางที่ 4.22 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านคุณภาพการให้บริการ.....	28
ตารางที่ 4.23 ตารางสรุปข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านคุณภาพการให้บริการ.....	29

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.24 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านส่วนประสมการตลาดบริการ.....	30
ตารางที่ 4.25 ตารางสรุปข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านส่วนประสมการตลาด.....	31
ตารางที่ 4.26 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านการเลือกใช้บริการ.....	32
ตารางที่ 4.27 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านการเลือกใช้บริการ...34	
ตารางที่ 4.28 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประชากรที่ศึกษากับผลิตภัณฑ์ทั้ง 2 ชนิด.....	35
ตารางที่ 4.29 ตารางสรุปและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างประชากรที่ศึกษากับผลิตภัณฑ์ทั้ง 2 ชนิด...35	



บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารออมสิน หรือ คลังออมสิน ถือกำเนิดโดยรัชกาลที่ 6 พระราชทานพระบรมราชานุญาต ประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ในรัชกาลที่ 9 ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 ซึ่งในปัจจุบันธนาคารออมสิน ได้มีผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากและสลากออมสินอยู่มากและมีคู่แข่งด้านการเงินสูงและธนาคารออมสินสาขาซีคอนบางแค จึงนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เช่น เงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำ การซื้อสลากออมสินพิเศษ3ปีและทางธนาคารก็ต้องการทราบปัจจัยต่างๆที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ เพื่อทางธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแคจะได้นำข้อมูลต่างๆมาพัฒนาต่อยอดต่อไป

ดังนั้นกลุ่มผู้วิจัยจึงมองเห็นว่าการทำวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการในส่วนของผลิตภัณฑ์สลากออมสินกับเงินฝากออมเงินออมธรรมของธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแคจะทำให้ทราบข้อมูลและนำไปพัฒนาต่อยอดต่อไปได้

1.2 คำถามในการวิจัย

- ปัจจัยใดส่งผลต่อการใช้บริการซื้อสลากออมสินและการใช้บริการเปิดบัญชีออมเงินออมธรรมของธนาคารออมสินสาขาซีคอนบางแค

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้วัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1.เพื่อทราบถึงปัจจัยหลักของการเลือกผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเงินฝากออมเงินออมธรรม
- 2.เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริการของธนาคารต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้เข้าใช้บริการ ธนาคารออมสินสาขาซีคอนบางแค เป็นระยะเวลา 1 เดือน
2. ตัวอย่างที่เลือกใช้บริการจากกลุ่มผู้เข้าใช้บริการ ธนาคารออมสินสาขาซีคอนบางแค โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

1.5 ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยและความต้องการของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาซีคอนบางแค
2. ทำให้ทราบว่าแต่ละผลิตภัณฑ์มีความแตกต่างในด้านความนิยมเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้ง 2 ชนิดได้ตรงความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

คำศัพท์เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

การเปรียบเทียบ หมายถึง การเปรียบเทียบในเรื่อง ด้านการรับรู้ ด้านคุณภาพด้านการให้บริการ ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการเลือกใช้บริการ ของผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเงินฝากออมเงินออมธรรม

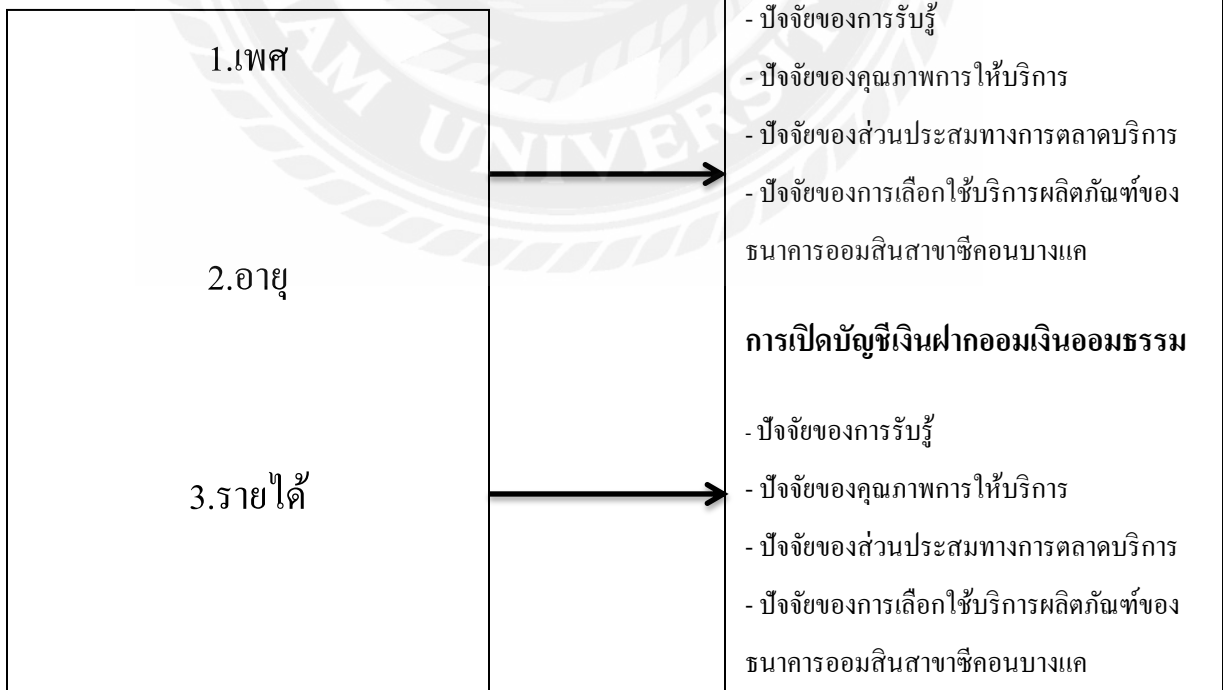
สลากออมสินพิเศษ 3 ปี หมายถึง การออมเงิน โดยผู้ฝากจะได้รับผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ย 0.6 บาทต่อหน่วย พร้อมมีสิทธิลุ้นรางวัลทุกเดือน จนครบ 3 ปี

เงินฝากออมเงินออมธรรม หมายถึง การออมที่มีผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปีเป็นอัตราดอกเบี้ยรับที่สูงกว่าบัญชีเงินฝากเพื่อเรียกทั่วไปอยู่ที่ร้อยละ 0.5 ต่อปี

1.7 กรอบแนวคิด

การเปรียบเทียบ

ภาพ 1.1 กรอบแนวคิด



1.8 สมมติฐานในการวิจัย

- เพศต่างกันมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน
- อายุต่างกันมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน
- รายได้ต่างกันมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการในส่วนของผลิตภัณฑ์สลากออมสินกับเงินฝากออมเงินออมธรรมของธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าข้อมูลและได้รวบรวมทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางการศึกษาโดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

2.1 ประวัติของผลิตภัณฑ์

สลากออมสินพิเศษ 3 ปี

เงินฝากออมเงินออมธรรม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการบริการ

2.3 ข้อมูลผลิตภัณฑ์

สลากออมสินพิเศษ(3ปี)

เงินฝากออมเงินออมธรรม

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติของผลิตภัณฑ์

สลากออมสินพิเศษ 3 ปี สลากออมสิน การออมทรัพย์ลักษณะพิเศษที่ธนาคารออมสินให้บริการติดต่อกันมากกว่า 60 ปี มีลักษณะเด่นที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ไม่เพียงแต่เป็นการสร้างความมั่นคงในอนาคตให้กับผู้ฝากเท่านั้น แต่ยังสามารถทวีเงินออมของประชาชนที่มีโชคให้สูงขึ้น โดยผู้ฝากมีสิทธิ์ถูกรางวัลตามที่ธนาคารกำหนดคือ 36 เดือน 36 งวด (ธนาคารออมสิน, 29 กรกฎาคม 2560: ออนไลน์)

เงินฝากออมเงินออมธรรม ธนาคารออมสินเปิดตัว "เงินฝากเพื่อเรียก ออมเงิน ออมธรรม" วันที่ 15 กันยายน 2558 "ชาติชาย พุฒนาวิชัย" ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน บอกว่า ออกเงินฝากประเภทนี้เพราะต้องการส่งเสริมให้คนไทยมีจริยธรรม มีธรรมะ มีศีลธรรมอันดี เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ ควบคู่ไปกับการใช้ชีวิตประจำวัน และได้ออมเงินด้วย พร้อมกันนั้นผู้ฝากจะได้ลงนามปฏิญาณตนว่า "จะประพฤติตนเป็นคนดี มีคุณธรรม" ในเอกสารเปิดบัญชี...ตอกย้ำให้ตั้งใจเป็นคนดี มีคุณธรรมตั้งแต่เยาว์ชนเลขที่เดียว พิเศษอีกอย่างคือ หน้าปกสมุดเงินฝากชุดนี้และบนบัตรวีซ่า เดบิตฯ จะมีภาพวาดฝีมือของ "เฉลิมชัย โฆษิตพิพัฒน์" ศิลปินแห่งชาติ พร้อมคำสอนบนปกสมุดด้านนอกและด้านใน โดย "พระมหาภูติชัย วชิรเมธี" (บทความของ www.prachachat.net, 01 ตุลาคม 2558: ออนไลน์)

2.2 หลักการบริการ

งานบริการ (Service) ตรีเพ็ชร อำเภอ (ม.ป.ป : 4-5) กล่าวว่า การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี ได้แก่การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อน โชน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อมการพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลสุภาพชัดเจนให้เกียรติมีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

การให้บริการที่ดีมีคุณภาพตามคำว่า SERVICE

ตรีเพ็ชร อำเภอ (ม.ป.ป : หน้า 7) กล่าวว่า S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = EarlyResponse ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = VoluntarinessManner การให้บริการอย่างสมัครใจเต็มใจทำ

I = ImageEnhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อมอ่อน โชนสุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันการบริการดังนั้นธนาคารออมสินนี้จะประสบความสำเร็จได้ต้องเข้าใจลูกค้าสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้และความพึงพอใจของลูกค้านั่นคือจุดมุ่งหมายของ

การดำเนินงานจากบุคลากรมืออาชีพและเชี่ยวชาญมีประสิทธิภาพ นวัตกรรมใหม่ปรับตัวตามเทคโนโลยี
ให้เกิดความสะดวกสบายและมอบสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้า

ลูกค้าที่มาใช้บริการนั้นแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

ลูกค้าภายนอก คือ ผู้ที่มาใช้บริการและอุดหนุนธนาคารถือว่าเป็นผู้มีพระคุณต่อธนาคารทำให้
ธนาคารสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้

ลูกค้าภายใน คือ เพื่อนร่วมงาน ทั้งในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานซึ่งต้องประสานงาน
กันทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพเป็นลูกค้ากลุ่มแรกๆ ที่ควรได้รับการบริการที่ดีจึงจะส่งผลให้มีการ
บริการที่ดีต่อลูกค้าภายนอกต่อไป

สิ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ งานหรือการบริการที่มีคุณภาพ(ไม่ผิดพลาด) เชื่อถือได้ การส่งมอบที่
รวดเร็วและการเอาใจใส่อย่างคนสำคัญ

2.3 ข้อมูลผลิตภัณฑ์

สลากออมสินพิเศษ(3ปี)

ผลิตภัณฑ์สลากออมสินพิเศษที่ทางธนาคารเปิดจำหน่ายในปัจจุบันมีดังนี้ คือ สลากออมสิน
พิเศษ 3 ปี สลากออมสินพิเศษชนิดอายุ 3 ปีหน่วยละ 50 บาท อายุ 3 ปีมีสิทธิถูกรางวัลทุกเดือน เป็น
เวลานานถึง 36 เดือน (ธนาคารออมสิน, 2560)

รางวัลที่ 1 หมุน 3 ครั้งๆละ 10,000,000 บาท

รางวัลที่ 2 หมุน 2 ครั้งๆละ 1,000,000 บาท

รางวัลที่ 3 หมุน 2 ครั้งๆละ 20,000 บาท

รางวัลที่ 4 หมุน 5 ครั้งๆละ 10,000 บาท

รางวัลที่ 5 หมุน 10 ครั้งๆละ 5,000 บาท

รางวัลที่ 1 ต่างงวด หมวดยรางวัลละ 10,000 บาท

เลขท้าย 6 ตัว หมุน 2 ครั้งๆ ละ 400 บาท

เลขท้าย 5 ตัว หมุน 2 ครั้งๆ ละ 300 บาท

เลขท้าย 4 ตัว หมุน 2 ครั้งๆ ละ 150 บาท

(กำหนดงวดและหมวดเฉพาะรางวัลที่ 1 และรางวัลที่ 2)

ซึ่งสิทธิประโยชน์ มีสิทธิถูกรางวัล 36 งวด

- ดอกเบี้ยเงินฝากและรางวัล ยกเว้นภาษีสำหรับหรับบุคคลทั่วไป
- ใช้เป็นหลักทรัพย์กู้เงินธนาคารออมสินได้ 95% ของมูลค่าสลาก
- ฝากครบ 1 วันมีสิทธิกู้ได้

- ใช้เป็นหลักทรัพย์สินประกันผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนของตำรวจและอัยการและประกันตัวจำเลยในศาล

- ใช้เป็นหลักประกันออกหนังสือ (L/G)

- สามารถโอนกรรมสิทธิ์ให้กันได้

เงินฝากออมเงินออมธรรม

เงินฝากออมเงินออมธรรมเป็นทางเลือกในการออมให้แก่ประชาชน บุคคลธรรมดาไม่หักภาษี

1) อัตราดอกเบี้ย 1.0 % ต่อปี

2) เงื่อนไขการฝาก เปิดบัญชีขั้นต่ำ 100 บาท ฝากเพิ่มครั้งละไม่ต่ำกว่า 100 บาท

3) ถอนครั้งละเท่าใดก็ได้

4) เงื่อนไขพิเศษ ผู้ฝากต้องลงนามให้คำปฏิญาณว่าจะประพฤติตนเป็นคนดี มีคุณธรรมในเอกสารเงื่อนไขการใช้บริการบัญชีเงินฝาก

5) ภาษี ณ ที่จ่าย บุคคลธรรมดาไม่หักภาษี , นิติบุคคลหักภาษี ณ ที่จ่าย ตามประกาศกรมสรรพากร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉันทกร กันทะวงศ์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงิน ฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 10 สาขา ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 45 ปีขึ้นไป มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนตัวหรือรับจ้าง รายได้ต่อเดือนกว่า 20,000 บาท และสถานภาพสมรสมีพฤติกรรมบอกรับเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

อภิษฐา เฉชะกุลกำจร (2558 : บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ประชากรศาสตร์ ของผู้เลือกซื้อสลากออมสิน พิเศษของธนาคารออมสิน สาขามหาไไทย จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมี อิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขามหาไไทย โดยรวม และ รายด้านย่อย ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านสถานที่ในการ ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้าน

กระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะภายนอก แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษ
ของลูกค้าธนาคารออมสินสาขามหาไไทยโดยรวมและรายย่อย

อรรถพล แนวพันธ์ (2558 : บทคัดย่อ) งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อการเลือกลงทุนในสลาก ออมสินของผู้ที่มาใช้บริการธนาคารออมสินเขตบางแค 2) ศึกษา
พฤติกรรมการเลือกซื้อสลากออมสินของผู้ที่มาใช้บริการธนาคารออมสินเขตบางแค จากการเก็บรวบรวม
ข้อมูลจากกลุ่ม จำนวน 400 จากการผลทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศหญิง มีความพึงพอใจใน
ปัจจัยการลงทุนในสลากออมสินพิเศษมากกว่าเพศชายและผู้ที่ที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจใน ปัจจัย
การลงทุนในสลากออมสินพิเศษมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส ที่ระดับนัยสำคัญ .05

นปภา พิสิฐมุกดา (2551 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มุ่งหมายศึกษาการเปรียบเทียบความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีดี
แบงก์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคาร
สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด และธนาคารซีดีแบงก์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ
ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้า
ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน
บริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป โดยลูกค้ามีทัศนคติด้านการให้บริการสินเชื่อบุคคลโดยรวม
ต่อธนาคารสแตนดาร์ด อยู่ในระดับดี ลูกค้ามีทัศนคติด้านการให้บริการสินเชื่อบุคคลโดยรวมต่อธนาคาร
สแตนดาร์ด อยู่ในระดับดีมาก โดยมีทัศนคติด้านการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก แต่ทัศนคติ
ด้านการให้บริการสินเชื่อและด้านสถานที่การให้บริการอยู่ในระดับดี

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ในหัวข้อเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาซีคอนบางแค เรื่อง การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สลากออมสินกับเงินฝากออมเงินออมธรรม ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยที่มีวิธีการดำเนินงานศึกษาดังนี้

- 3.1 การศึกษาข้อมูลจากงานวิจัย
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ศึกษาข้อมูลจากงานวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการในส่วน of ผลิตภัณฑ์สลากออมสินกับเงินฝากออมเงินออมธรรมของธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค ศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยเพื่อกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค จำนวน 400 คน โดยสอบถามเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการซื้อสลากออมสินและการเปิดบัญชีออมเงินออมธรรมเท่านั้น

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค จำนวน 400 คน โดยสอบถามเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการซื้อสลากออมสินและการเปิดบัญชีออมเงินออมธรรมเท่านั้น ตั้งแต่ 15 มิถุนายน ถึง 15 กรกฎาคม 2560 ที่ได้มาโดยคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ของทาโร ยามาเน่ ในกรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad n = \frac{400}{1 + 400(0.05)^2} = 200 \text{ คน}$$

ดังนั้นจะมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 200 คน และสำรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดไว้ 200 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) การเลือกแบบเจาะจงลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินที่จะใช้แบบสอบถามต้องมีการใช้บริการสลากออมสินหรือการเปิดบัญชีออมเงินออมธรรมอย่างน้อย 1 ผลិតภัณฑ์

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่สร้างขึ้นมาจากการเรียนรู้ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามที่มีลักษณะปลายปิด เช่น อายุ เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจุบันใช้บริการผลิตภัณฑ์ชนิดใด

ส่วนที่ 2 การให้คะแนนจากปัจจัยการใช้บริการทั้ง 2 ผลิตภัณฑ์ในด้านต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการเลือกใช้บริการ

ส่วนที่ 3 สอบถามความพึงพอใจในคุณสมบัติทั่วไปของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย และเงื่อนไขการถอน

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการซื้อสลากและเปิดบัญชีออมเงินออมธรรมของธนาคารแล้วนำมากำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยเพื่อนำมาใช้ทำแบบสอบถาม

2. นำผลที่ได้จากข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถามและพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับแนวคิดวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย

3. นำเสนอแบบสอบถามกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 51)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการรวบรวมตั้งแต่ 15 มิถุนายน ถึง 15 กรกฎาคม 2560 จากผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินสาขา ซีกอนบางแค จำนวน 400 คน

3.4 การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน เก็บในรูปค่าสถิติโดยการหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 10)

ในการวิเคราะห์สำหรับการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของคำถามที่เป็นการแสดงความคิดเห็นนั้นจะใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับซึ่งเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 51)

ระดับ 4.51 – 5.00 = ดีมาก

ระดับ 3.51 – 4.50 = ดี

ระดับ 2.51 – 3.50 = ปานกลาง

ระดับ 1.51 – 2.50 = ไม่ดี

ระดับ 1.00 – 1.50 = ไม่ดีอย่างมาก



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลบุคคล

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งแยกเป็นเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	144	36
หญิง	256	64
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งแยกเป็นเพศ พบว่า เพศหญิงมาใช้บริการ 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 มากกว่า เพศชายที่มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 36 มากกว่าถึงร้อยละ 28

ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งแยกเป็นอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	50	12.5
31 - 40 ปี	77	19.25
41 - 50 ปี	136	34
51 - 60 ปี	137	34.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งแยกเป็นอายุ พบว่า ช่วงอายุที่มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 ซึ่งใกล้เคียงกับช่วงอายุ 41-50 ปี ที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับสองเป็นจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และช่วงอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีผู้มาใช้บริการจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ซึ่งเป็นจำนวนคนที่มาใช้บริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งแยกเป็นรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	44	11
15,001 - 30,000 บาท	102	25.5
30,001 - 45,000 บาท	155	38.75
45,000 บาท ขึ้นไป	99	24.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งแยกเป็นรายได้ พบว่า ช่วงผู้มีรายได้ที่มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 และช่วงผู้มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท มีผู้มาใช้บริการจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ซึ่งเป็นจำนวนคนที่มาใช้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเรื่องการเลือกใช้บริการของทั้ง 2 ผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับด้านกรรับรู้

ข้อมูลของเพศชาย	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน														
1. ลูกค้าทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	29	50	50	15	0	144	3.65	28	23	75	18	0	144	3.42
2. ลูกค้ามีความพร้อมใช้บริการ	20	58	57	9	0	144	3.62	46	28	60	10	0	144	3.76
3. ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	30	49	55	10	0	144	3.69	35	41	53	10	0	139	3.73
ข้อมูลของเพศหญิง	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ลูกค้าทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	61	73	112	10	0	256	3.72	44	70	102	40	0	256	3.46
2. ลูกค้ามีความพร้อมใช้บริการ	66	62	115	13	0	256	3.71	43	67	97	49	0	256	3.41
3. ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	54	77	110	15	0	256	3.66	48	68	93	47	0	256	3.46

ตารางที่ 4.5 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์เพศกับการรับรู้

ข้อมูลด้านการรับรู้	สลากออมสิน				ออมเงินออมธรรม			
	ชาย		หญิง		ชาย		หญิง	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
1.ถูกค่าทราบถึงข้อมูล	3.65	ดี	3.72	ดี	3.42	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง
2.ถูกค่ามีความพร้อมให้บริการ	3.62	ดี	3.71	ดี	3.76	ดี	3.41	ปานกลาง
3.ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	3.69	ดี	3.66	ดี	3.73	ดี	3.46	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.65	ดี	3.70	ดี	3.64	ดี	3.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 สรุปข้อมูลความสัมพันธ์เพศกับการรับรู้ พบว่าเพศชายด้านการรับรู้สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.65 อยู่ในระดับดี มากกว่า เพศชายด้านการรับรู้ออมเงินออมธรรมมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.64 อยู่ในระดับดี และ เพศหญิงด้านการรับรู้สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.70 อยู่ในระดับดี มากกว่า เพศหญิง ด้านการรับรู้ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า เพศหญิงมีการรับรู้ด้านการรับรู้ของสลากออมสินอยู่ในระดับดีและเพศชายมีการรับรู้ด้านการรับรู้ของออมเงินออมธรรมสูงสุด แสดงให้เห็นว่า เพศต่างกันมีการรับรู้ด้านการรับรู้ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า เพศต่างกันมีการเลือกใช้บริการสลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล แนวพันธ์ (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในปัจจัยการลงทุนในสลากออมสินพิเศษมากกว่าเพศชาย และ อภิษฐ์า เดชะกุลกำจร (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เมื่อเพศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษต่างกัน

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลของเพศชาย	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	20	70	45	9	0	144	3.70	25	46	63	10	0	144	3.60
2.มีความสะดวกในการให้บริการ	10	75	53	6	0	144	3.62	14	44	56	30	0	144	3.29
3.มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	20	63	51	10	0	144	3.65	18	46	60	20	0	144	3.43
4.เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	21	86	30	7	0	144	3.84	20	51	53	20	0	144	3.49
5.การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	20	72	34	18	0	144	3.65	50	40	45	9	0	144	3.91
6.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	10	38	60	36	0	144	3.15	12	48	56	28	0	144	3.31
7.มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	25	65	51	3	0	144	3.78	31	45	48	20	0	144	3.60

ข้อมูลของเพศหญิง	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	45	98	93	20	0	256	3.66	25	91	105	35	0	256	3.41
2. มีความสะดวกในการใช้บริการ	75	90	79	12	0	256	3.89	30	85	106	35	0	256	3.43
3. มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	52	111	89	4	0	256	3.82	35	72	108	41	0	256	3.39
4. เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	75	105	54	22	0	256	3.91	29	85	116	26	0	256	3.46
5. การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	42	81	103	30	0	256	3.53	22	90	108	36	0	256	3.38
6. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	26	90	120	20	0	256	3.48	15	108	108	25	0	256	3.44
7. มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	75	98	62	21	0	256	3.89	31	92	106	27	0	256	3.50

ตารางที่ 4.7 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์เพศกับด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ	สลากออมสิน				ออมเงินออมธรรม			
	ชาย		หญิง		ชาย		หญิง	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
1. มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	3.70	ดี	3.66	ดี	3.60	ดี	3.41	ปานกลาง
2. มีความสะดวกในการใช้บริการ	3.62	ดี	3.89	ดี	3.29	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง
3. มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	3.65	ดี	3.82	ดี	3.43	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
4. เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	3.84	ดี	3.91	ดี	3.49	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง
5. การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	3.65	ดี	3.53	ดี	3.91	ดี	3.38	ปานกลาง
6. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.15	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง
7. มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	3.78	ดี	3.89	ดี	3.60	ดี	3.50	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.63	ดี	3.74	ดี	3.52	ดี	3.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 สรุปข้อมูลความสัมพันธ์เพศกับด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า เพศชายด้านการให้บริการ สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.63 อยู่ในระดับดี มากกว่า เพศชายด้านการให้บริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.52 อยู่ในระดับดี และเพศหญิง ด้านการให้บริการ สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.74 อยู่ในระดับดี มากกว่า เพศหญิงด้านการให้บริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า เพศหญิงมีการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการสลากออมสินอยู่ในระดับดีและเพศชายมีการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการของออมเงินออมธรรมสูงสุด แสดงให้เห็นว่า เพศต่างกันมีการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า เพศต่างกันมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐ์า เดชะกุลกำจร (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เมื่อเพศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษต่างกัน และ วรรคพล แนวพันธ์ (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในปัจจัยการลงทุนในสลากออมสินพิเศษมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับด้านส่วนประสมการตลาดบริการ

ข้อมูลของเพศชาย	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	15	70	59	0	0	144	3.69	36	38	47	23	0	144	3.60
2. อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	12	84	37	11	0	144	3.67	31	42	46	25	0	144	3.55
3. คุ้มครองจ่ายค่าธรรมเนียม	22	58	37	12	15	144	3.42	33	32	48	31	0	144	3.47
4. รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	29	41	65	9	0	144	3.63	34	40	45	25	0	144	3.58

ข้อมูลของเพศหญิง	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	66	74	86	30	0	256	3.69	52	42	101	61	0	256	3.33
2. อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	60	85	91	20	0	256	3.72	50	65	86	55	0	256	3.43
3. คุ้มครองจ่ายค่าธรรมเนียม	61	82	81	32	0	256	3.67	69	60	83	44	0	256	3.60
4. รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	79	81	74	22	0	256	3.85	52	39	109	56	0	256	3.34

ตารางที่ 4.9 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์เพศกับด้านส่วนประสมการตลาดบริการ

ข้อมูลด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	สลากออมสิน				ออมเงินออมธรรม			
	ชาย		หญิง		ชาย		หญิง	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
1. ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	3.69	ดี	3.69	ดี	3.60	ดี	3.33	ปานกลาง
2. อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	3.67	ดี	3.72	ดี	3.55	ดี	3.43	ปานกลาง
3. คุ้มครองจ่ายค่าธรรมเนียม	3.42	ปานกลาง	3.67	ดี	3.47	ปานกลาง	3.60	ดี
4. รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	3.63	ดี	3.85	ดี	3.58	ดี	3.34	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.60	ดี	3.73	ดี	3.55	ดี	3.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 สรุปข้อมูลความสัมพันธ์เพศกับด้านส่วนประสมการตลาดบริการพบว่า เพศชายด้านส่วนประสมการตลาดบริการ สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.60 อยู่ในระดับดี มากกว่า เพศชายด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.55 อยู่ในระดับดี และเพศหญิงด้านส่วนประสมการตลาดบริการ สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.55 อยู่ในระดับดี มากกว่า เพศหญิงด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า เพศหญิงมีการรับรู้ด้านส่วนประสมการตลาดบริการสลากออมสินคะแนนสูงสุดและเพศชายมีการรับรู้ด้านส่วนประสมการตลาดบริการของออมเงินออมธรรมคะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่า

เพศต่างกันมีการรับรู้ด้านส่วนประสมการตลาดบริการต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า เพศต่างกันมีการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐ์า เศษกุลกำจร(2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เมื่อเพศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษต่างกัน และ อรรถพล แนวพันธ์ (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในปัจจัยการลงทุนในสลากออมสินพิเศษมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับด้านการเลือกใช้บริการ

ข้อมูลของเพศชาย	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน														
1.การบริการส่งผลต่อการตัดสินใจ	30	70	44	0	0	144	3.90	57	32	27	28	0	144	3.82
2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	12	84	37	11	0	144	3.67	40	62	17	35	0	154	3.69
3.มีความเชื่อถือในบริการ	42	58	17	12	15	144	3.69	33	52	38	21	0	144	3.67
4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	29	41	65	9	0	144	3.63	39	34	39	32	0	144	3.56
5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	20	72	34	15	3	144	3.63	50	40	45	9	0	144	3.91
6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	10	38	49	36	11	144	3.00	42	48	26	28	0	144	3.72

ข้อมูลของเพศหญิง	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน														
1.การบริการส่งผลต่อการตัดสินใจ	100	45	77	34	0	256	3.82	39	63	115	39	0	256	3.40
2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	66	87	78	25	0	256	3.76	54	46	102	54	0	256	3.39
3.มีความเชื่อถือในบริการ	175	58	23	0	0	256	4.59	72	44	104	36	0	256	3.59
4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	42	174	11	29	0	256	3.89	87	82	57	30	0	256	3.88
5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	77	98	58	23	0	256	3.89	86	75	65	30	0	256	3.85
6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	21	42	123	38	32	256	2.93	94	106	20	36	0	256	4.01

ตารางที่ 4.11 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์เพศกับการเลือกใช้บริการ

ข้อมูลด้านการเลือกใช้บริการ	สลากออมสิน				ออมเงินออมธรรม			
	ชาย		หญิง		ชาย		หญิง	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
1.การบริการส่งผลต่อการตัดสินใจ	3.9	ดี	3.82	ดี	3.82	ดี	3.40	ปานกลาง
2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	3.67	ดี	3.76	ดี	3.69	ดี	3.39	ปานกลาง
3.มีความเชื่อถือในบริการ	3.69	ดี	4.59	ดี	3.67	ดี	3.59	ดี
4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	3.63	ดี	3.89	ดี	3.56	ดี	3.88	ดี
5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	3.63	ดี	3.89	ดี	3.91	ดี	3.85	ดี
6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	3	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	3.72	ดี	4.01	ดี
รวมเฉลี่ย	3.59	ดี	3.81	ดี	3.73	ดี	3.69	ดี

จากตารางที่ 4.11 สรุปข้อมูลความสัมพันธ์เพศกับด้านการเลือกใช้บริการ พบว่าเพศชายด้านการเลือกใช้บริการ สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.59 อยู่ในระดับดี มากกว่า เพศชายด้านการเลือกใช้บริการของออมเงินออมธรรมมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.73 อยู่ในระดับดี และเพศหญิงด้านการเลือกใช้บริการ สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.81 อยู่ในระดับดี มากกว่า เพศหญิง ด้านการเลือกใช้บริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.69 อยู่ในระดับดี จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า เพศหญิงมีการรับรู้ด้านการเลือกใช้บริการสลากออมสินคะแนนสูงสุดและเพศชายมีการรับรู้ด้านการเลือกใช้บริการของออมเงินออมธรรมคะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่า เพศต่างกันมีการรับรู้ด้านการเลือกใช้บริการต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า เพศต่างกันมีการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐ์ฐา เศรษฐกุลกำจร (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เมื่อเพศที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษต่างกัน และ อรรถพล แนวพันธ์ (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในปัจจัยการลงทุนในสลากออมสินพิเศษมากกว่าเพศชาย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเรื่องการเลือกใช้บริการของทั้ง 2 ผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านการรับรู้

ข้อมูลของอายุต่ำกว่า 30 ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ลูกค้าทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	12	25	8	5	0	50	3.88	12	18	13	7	0	50	3.70
2. ลูกค้ามีความพร้อมใช้บริการ	5	25	17	3	0	50	3.64	10	11	19	10	0	50	3.42
3. ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	3	8	22	10	7	50	2.80	19	10	10	11	0	50	3.74

ข้อมูลของอายุ 31-40 ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ลูกค้าทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	14	18	21	24	0	77	3.29	11	10	45	11	0	77	3.27
2. ลูกค้ามีความพร้อมใช้บริการ	9	41	13	14	0	77	3.58	17	26	12	22	0	77	3.49
3. ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	15	12	35	15	0	77	3.35	20	32	3	22	0	77	3.65

ข้อมูลของอายุ 41-50 ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ลูกค้าทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	34	62	25	15	0	136	3.85	20	52	32	20	12	136	3.35
2. ลูกค้ามีความพร้อมใช้บริการ	34	46	36	20	0	136	3.69	15	51	35	30	5	136	3.30
3. ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	35	35	41	25	0	136	3.59	25	36	63	12	0	136	3.54

ข้อมูลของอายุ51-60ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.ลูกค้าทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	30	55	50	2	0	137	3.82	30	32	36	39	0	137	3.39
2.ลูกค้ามีความพร้อมใช้บริการ	30	82	6	19	0	137	3.90	10	47	48	32	0	137	3.26
3.ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	19	72	30	16	0	137	3.69	43	40	22	32	0	137	3.69

ตารางที่ 4.13 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านการรับรู้

ข้อมูลด้านการรับรู้										
อายุ	สลากออมสิน					ออมเงินออมธรรม				
	1.ลูกค้าทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	2.ลูกค้ามีความพร้อมใช้บริการ	3.ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	\bar{X}	ระดับ	1.ลูกค้าทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	2.ลูกค้ามีความพร้อมใช้บริการ	3.ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	\bar{X}	ระดับ
	< 30	3.88	3.64	2.8	3.44	ปานกลาง	3.7	3.42	3.74	3.62
31 - 40	3.29	3.58	3.35	3.41	ปานกลาง	3.27	3.49	3.65	3.47	ปานกลาง
41 - 50	3.85	3.69	3.59	3.71	ดี	3.35	3.30	3.54	3.40	ปานกลาง
51 - 60	3.82	3.90	3.69	3.80	ดี	3.39	3.26	3.69	3.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 สรุปข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านการรับรู้พบว่าอายุต่ำกว่า 30ปี ด้านการรับรู้ สลากออมสิน มีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง น้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี ด้านการรับรู้ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.62 อยู่ในระดับดี อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ด้านการรับรู้สลากออม-สิน มีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง น้อยกว่า อายุต่ำกว่า 31- 40 ปี ด้านการรับรู้ ออมเงิน-ออมธรรม มีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง อายุตั้งแต่ 41-50 ปี ด้านการรับรู้ สลากออมสิน มีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.71 อยู่ในระดับดี มากกว่า อายุต่ำกว่า 41-50ปี ด้านการรับรู้ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง อายุตั้งแต่ 51-60 ปี ด้านการรับรู้ สลากออมสิน มีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.80 อยู่ในระดับดี มากกว่า อายุตั้งแต่ 51-60 ปี ด้านการรับรู้ ออมเงินออมธรรม มีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ช่วงอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ด้านการรับรู้ของสลากออมสินมีคะแนนสูงสุด และ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีการรับรู้ด้านการรับรู้ของออม

เงินออมธรรมมีคะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าช่วงอายุต่างก็มีการรับรู้ด้านการรับรู้ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่าอายุต่างกันมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐ์า เศษกุลกำจร (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เมื่ออายุที่แตกต่างก็มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษต่างกัน และ ฌภัทร กันทะวงศ์ (2552 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า อายุ 45 ปีขึ้นไป มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลของอายุต่ำกว่า30ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	22	9	7	12	0	50	3.82	19	7	14	10	0	50	3.70
2.มีความสะดวกในการใช้บริการ	7	23	17	3	0	50	3.68	22	3	6	19	0	50	3.56
3.มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	16	17	14	3	0	50	3.92	16	11	13	10	0	50	3.66
4.เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	8	9	22	11	0	50	3.28	10	10	17	13	0	50	3.34
5.การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	12	14	19	5	0	50	3.66	28	11	11	0	0	50	4.34
6.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	0	3	27	15	5	50	2.56	23	11	9	7	0	50	4.00
7.มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	20	12	10	8	0	50	3.88	10	9	21	10	0	50	3.38

ข้อมูลของอายุ31-40ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	20	24	15	15	3	77	3.56	27	15	23	12	0	77	3.74
2.มีความสะดวกในการใช้บริการ	12	48	17	0	0	77	3.94	28	12	28	9	0	77	3.77
3.มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	18	45	14	0	0	77	4.05	15	9	32	21	0	77	3.23
4.เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	18	27	25	7	0	77	3.73	22	20	21	14	0	77	3.65
5.การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	18	30	18	11	0	77	3.71	21	15	26	15	0	77	3.55
6.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	25	11	23	18	0	77	3.56	28	7	42	0	0	77	3.82
7.มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	21	25	28	3	0	77	3.83	15	23	31	8	0	77	3.58

ข้อมูลของอายุ41-50ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	45	30	45	16	0	136	3.76	10	45	65	16	0	136	3.36
2.มีความสะดวกในการใช้บริการ	39	62	25	10	0	136	3.96	20	66	35	15	0	136	3.67
3.มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	38	51	42	5	0	136	3.90	37	44	43	12	0	136	3.78
4.เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	33	36	55	12	0	136	3.66	35	45	41	15	0	136	3.74
5.การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	38	36	52	10	0	136	3.75	27	23	71	15	0	136	3.46
6.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	45	36	43	12	0	136	3.84	30	30	60	16	0	136	3.54
7.มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	40	35	50	11	0	136	3.76	20	20	81	15	0	136	3.33

ข้อมูลของอายุ51-60ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	29	74	34	0	0	137	3.96	25	41	56	15	0	137	3.55
2.มีความสะดวกในการใช้บริการ	47	28	52	10	0	137	3.82	32	34	30	41	0	137	3.42
3.มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	42	69	26	0	0	137	4.12	50	34	28	25	0	137	3.80
4.เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	40	51	20	26	0	137	3.77	40	55	2	40	0	137	3.69
5.การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	30	78	27	2	0	137	3.99	34	40	27	36	0	137	3.53
6.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	34	61	42	0	0	137	3.94	35	36	36	30	0	137	3.55
7.มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	48	42	27	20	0	137	3.86	36	28	42	31	0	137	3.50

ตารางที่ 4.15 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ																		
อายุ	สลากออมสิน									ออมเงินออมธรรม								
	1.มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	2.มีความสะดวกในการใช้บริการ	3.มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	4.เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	5.การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	6.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	7.มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	\bar{X}	ระดับ	1.มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	2.มีความสะดวกในการใช้บริการ	3.มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	4.เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	5.การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	6.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	7.มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	\bar{X}	ระดับ
< 30	3.82	3.68	3.92	3.28	3.66	2.56	3.88	3.54	ดี	3.7	3.56	3.66	3.34	4.34	4	3.38	3.71	ดี
31 - 40	3.56	3.94	4.05	3.73	3.71	3.56	3.83	3.77	ดี	3.74	3.77	3.23	3.65	3.55	3.82	3.58	3.62	ดี
41 - 50	3.76	3.96	3.90	3.66	3.75	3.84	3.76	3.80	ดี	3.36	3.67	3.78	3.74	3.46	3.54	3.33	3.55	ดี
51 - 60	3.96	3.82	4.12	3.77	3.99	3.94	3.86	3.92	ดี	3.55	3.42	3.80	3.69	3.53	3.55	3.50	3.58	ดี

จากตารางที่ 4.15 สรุปข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี ด้านคุณภาพการให้บริการสลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.54 อยู่ในระดับดี น้อยกว่าอายุต่ำกว่า 30 ปี ด้านคุณภาพการให้บริการออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.71 อยู่ในระดับดี ยังพบ

อายุตั้งแต่ 31- 40 ปี ด้านคุณภาพการให้บริการสลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.77 อยู่ในระดับดี มากกว่า อายุต่ำกว่า 31 – 40 ปี ด้านคุณภาพการให้บริการออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.62 อยู่ในระดับดี ยังพบอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี ด้านคุณภาพการให้บริการสลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.80 อยู่ในระดับดี มากกว่า อายุต่ำกว่า 41 - 50 ปี ด้านคุณภาพการให้บริการออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.55 อยู่ในระดับดี และยังพบอายุตั้งแต่ 51 – 60 ปี ด้านคุณภาพการให้บริการสลากออมสิน มีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.92 อยู่ในระดับดี มากกว่า อายุต่ำกว่า 51 – 60 ปี ด้านคุณภาพการให้บริการออมเงินออมธรรม มีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.58 อยู่ในระดับดี จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ช่วงอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการของสลากออมสินมีคะแนนสูงสุด และ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการของออมเงินออมธรรมมีคะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าช่วงอายุต่างกันมีการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่าอายุต่างกันมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐ์า เดชะกุลกำจร (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เมื่ออายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษต่างกัน และ ฌภัทร กันทะวงศ์ (2552 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า อายุ 45 ปีขึ้นไป มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

ตารางที่ 4.16 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านส่วนประสมตลาดบริการ

ข้อมูลของอายุต่ำกว่า30ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	9	7	19	15	0	50	3.20	12	10	18	10	0	50	3.48
2. อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	6	12	30	2	0	50	3.44	16	13	10	11	0	50	3.68
3. คุ่มค่าการจ่ายค่าธรรมเนียม	12	11	18	9	0	50	3.52	13	9	21	7	0	50	3.56
4. รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	11	8	15	16	0	50	3.28	10	10	20	10	0	50	3.40

ข้อมูลของอายุ31-40ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	24	19	26	8	0	77	3.77	27	15	23	12	0	77	3.74
2. อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	12	13	24	21	7	77	3.03	17	18	23	19	0	77	3.43
3. คุ่มค่าการจ่ายค่าธรรมเนียม	17	21	18	17	4	77	3.39	25	15	18	19	0	77	3.60
4. รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	18	24	19	14	2	77	3.55	11	17	25	24	0	77	3.19

ข้อมูลของอายุ41-50ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน														
1.ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	30	36	65	5	0	136	3.67	17	13	84	22	0	136	3.18
2.อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	35	30	66	5	0	136	3.70	17	30	79	10	0	136	3.40
3.ค้ำค่าการจ่ายค่าธรรมเนียม	30	30	69	7	0	136	3.61	25	15	84	12	0	136	3.39
4.รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	45	35	47	9	0	136	3.85	27	13	83	13	0	136	3.40

ข้อมูลของอายุ51-60ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน														
1.ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	36	40	45	16	0	137	3.70	31	28	36	28	14	137	3.25
2.อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	46	40	36	15	0	137	3.85	36	45	10	28	18	137	3.39
3.ค้ำค่าการจ่ายค่าธรรมเนียม	45	40	34	18	0	137	3.82	20	32	50	18	17	137	3.15
4.รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	43	47	28	19	0	137	3.83	27	36	29	26	19	137	3.19

ตารางที่ 4.17 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านส่วนประสมทางการตลาด

ข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ												
อายุ	สลากออมสิน						ออมเงินออมธรรม					
	1.ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	2.อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	3.ค้ำค่าการจ่ายค่าธรรมเนียม	4.รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	\bar{X}	ระดับ	1.ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	2.อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	3.ค้ำค่าการจ่ายค่าธรรมเนียม	4.รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	\bar{X}	ระดับ
	< 30	3.2	3.44	3.52	3.28	3.36	ปานกลาง	3.48	3.68	3.56	3.4	3.53
31 - 40	3.77	3.03	3.39	3.55	3.43	ปานกลาง	3.74	3.43	3.60	3.19	3.49	ปานกลาง
41 - 50	3.67	3.70	3.61	3.85	3.71	ดี	3.18	3.40	3.39	3.40	3.34	ปานกลาง
51 - 60	3.70	3.85	3.82	3.83	3.80	ดี	3.25	3.39	3.15	3.19	3.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 สรุปข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี ด้านข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ย คือ 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง น้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี ด้านข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ออมเงินออมธรรม มีคะแนนรวมเฉลี่ย คือ 3.53 อยู่ในระดับดี อายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี ด้านข้อมูลด้านส่วน

ประสมทางการตลาดบริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง น้อยกว่า อายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี ด้านข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง อายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี ด้านข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ สลากออมสิน มีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.71 อยู่ในระดับดี มากกว่า อายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี ด้านข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.34 อยู่ในระดับปานกลาง อายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี ด้านข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.80 อยู่ในระดับดี มากกว่า อายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี ด้านข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ออมเงินออมธรรม มีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.24 อยู่ในระดับปานกลาง จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ช่วงอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการของสลากออมสินมีคะแนนสูงสุด และ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีการรับรู้ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการของออมเงินออมธรรมมีคะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าช่วงอายุต่างกัน มีการรับรู้ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่าอายุต่างกันมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐ์า เดชะกุลกำจร (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เมื่ออายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษต่างกัน และ ณภัทร กันทะวงศ์ (2552 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า อายุ 45 ปีขึ้นไป มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

ตารางที่ 4.18 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านการเลือกใช้บริการ

ข้อมูลของอายุต่ำกว่า30ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.การบริการส่งผลต่อการตัดสินใจ	10	12	28	0	0	50	3.64	20	10	12	8	0	50	3.84
2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	8	18	10	14	0	50	3.40	17	11	16	6	0	50	3.78
3.มีความเชื่อถือในบริการ	6	15	19	10	0	50	3.34	21	10	18	1	0	50	4.02
4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	5	15	15	15	0	50	3.20	16	14	14	6	0	50	3.80
5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	3	15	17	15	0	50	3.12	15	10	16	9	0	50	3.62
6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	8	22	15	5	0	50	3.66	17	13	14	6	0	50	3.82
ข้อมูลของอายุ31-40ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.การบริการส่งผลต่อการตัดสินใจ	28	21	18	3	7	77	3.78	26	24	14	13	0	77	3.82
2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	12	18	21	19	7	77	3.12	24	12	24	17	0	77	3.56
3.มีความเชื่อถือในบริการ	15	24	21	17	0	77	3.48	20	24	20	13	0	77	3.66
4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	25	17	19	16	0	77	3.66	31	20	14	12	0	77	3.91
5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	18	21	23	12	3	77	3.51	24	21	15	17	0	77	3.68
6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	17	18	20	12	10	77	3.26	24	14	21	18	0	77	3.57

ข้อมูลของอายุ41-50ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.การบริการส่งผลต่อการตัดสินใจ	36	25	59	16	0	136	3.60	25	30	69	12	0	136	3.50
2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	23	42	56	15	0	136	3.54	47	23	51	15	0	136	3.75
3.มีความเชื่อถือในบริการ	32	27	60	17	0	136	3.54	41	29	48	18	0	136	3.68
4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	38	42	45	11	0	136	3.79	32	32	59	13	0	136	3.61
5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	25	45	56	10	0	136	3.63	37	23	61	15	0	136	3.60
6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	30	40	56	10	0	136	3.66	30	30	60	16	0	136	3.54
ข้อมูลของอายุ51-60ปี	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
คะแนน	5	4	3	2	1					5	4	3		
1.การบริการส่งผลต่อการตัดสินใจ	49	38	32	18	0	137	3.86	30	26	33	48	0	137	3.28
2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	37	51	29	20	0	137	3.77	33	34	34	36	0	137	3.47
3.มีความเชื่อถือในบริการ	34	54	31	18	0	137	3.76	39	34	36	28	0	137	3.61
4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	39	49	31	18	0	137	3.80	34	41	46	16	0	137	3.68
5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	47	41	35	14	0	137	3.88	34	30	44	29	0	137	3.50
6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	40	39	45	13	0	137	3.77	22	40	40	35	0	137	3.36

ตารางที่ 4.19 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านข้อมูลด้านการเลือกใช้

อายุ	ข้อมูลด้านการเลือกใช้บริการ															
	สลากออมสิน							ออมเงินออมธรรม								
	1.การบริการส่งผลต่อการตัดสินใจ	2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	3.มีความเชื่อถือในบริการ	4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	\bar{X}	ระดับ	1.การบริการส่งผลต่อการตัดสินใจ	2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	3.มีความเชื่อถือในบริการ	4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	\bar{X}	ระดับ
< 30	3.64	3.4	3.34	3.2	3.12	3.66	3.39	ปานกลาง	3.84	3.78	4.02	3.80	3.62	3.82	3.81	ดี
31 - 40	3.78	3.12	3.48	3.66	3.51	3.26	3.47	ปานกลาง	3.82	3.56	3.66	3.91	3.68	3.57	3.70	ดี
41 - 50	3.60	3.54	3.54	3.79	3.63	3.66	3.63	ดี	3.50	3.75	3.68	3.61	3.60	3.54	3.62	ดี
51 - 60	3.86	3.77	3.76	3.80	3.88	3.77	3.81	ดี	3.28	3.47	3.61	3.68	3.50	3.36	3.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 สรุปข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านการเลือกใช้ใช้บริการ พบว่าอายุต่ำกว่า 30 ปี ด้านการเลือกใช้บริการสลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง น้อยกว่าอายุต่ำกว่า 30 ปี ด้านการเลือกใช้บริการออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.81 อยู่ในระดับดี อายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี ด้านการเลือกใช้บริการสลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง น้อยกว่าอายุต่ำกว่า 31 - 40 ปี ด้านการเลือกใช้บริการออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.70 อยู่ใน

ระดับดี อายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี ด้านการเลือกใช้บริการสลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.63 อยู่ในระดับดี มากกว่า อายุต่ำกว่า 41 – 50 ปี ด้านการเลือกใช้บริการออมเงินออมธรรม มีคะแนนรวมเฉลี่ย คือ 3.62 อยู่ในระดับ ดีอายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี ด้านการเลือกใช้บริการสลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.81 อยู่ในระดับดี มากกว่า อายุต่ำกว่า 51 – 61 ปี ด้านการเลือกใช้บริการออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ช่วงอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ด้านการเลือกใช้บริการของสลากออมสินมีคะแนนสูงสุด และ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีการรับรู้ด้านการเลือกใช้บริการของออมเงินออมธรรมมีคะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าช่วงอายุต่างกันมีการรับรู้ด้านการเลือกใช้บริการต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า อายุต่างกันมีการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐ์า เดชะกุลกำจร(2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เมื่ออายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษต่างกัน และ ฌภัทร กันทะวงค์(2552 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า อายุ 45 ปีขึ้นไป มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเรื่องการเลือกใช้บริการของทั้ง2ผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านการรับรู้

ข้อมูลของรายได้ต่ำกว่า15,000บาท	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.ลูกค้ำทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	8	15	12	5	4	44	3.41	14	15	9	6	0	44	3.84
2.ลูกค้ำมีความพร้อมใช้บริการ	13	11	12	6	2	44	3.61	14	13	10	7	0	44	3.77
3.ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	8	15	13	5	3	44	3.45	14	13	11	6	0	44	3.80

ข้อมูลของรายได้ 15,001 - 30,000 บาท	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.ลูกค้ำทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	19	32	45	6	0	102	3.63	21	30	41	10	0	102	3.61
2.ลูกค้ำมีความพร้อมใช้บริการ	25	48	22	7	0	102	3.89	23	41	33	5	0	102	3.80
3.ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	20	45	30	7	0	102	3.76	30	41	25	6	0	102	3.93

ข้อมูลของรายได้ 30,001 - 45,000 บาท	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.ลูกค้ำทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	32	71	35	17	0	155	3.76	34	50	60	11	0	155	3.69
2.ลูกค้ำมีความพร้อมใช้บริการ	96	42	17	0	0	155	4.51	31	67	42	15	0	155	3.74
3.ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	30	82	32	10	0	154	3.86	51	46	46	12	0	155	3.88

ข้อมูลของรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ถูกค่าทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	23	41	35	0	0	99	3.88	26	38	25	10	0	99	3.81
2. ถูกค่ามีความพร้อมใช้บริการ	20	44	25	10	0	99	3.75	23	20	36	20	0	99	3.46
3. ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	30	27	32	10	0	99	3.78	25	30	29	15	0	99	3.66

ตารางที่ 4.21 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านข้อมูลด้านการรับรู้

รายได้	ข้อมูลด้านการรับรู้									
	สลากออมสิน					ออมเงินออมธรรม				
	1. ถูกค่าทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	2. ถูกค่ามีความพร้อมใช้บริการ	3. ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	\bar{X}	ระดับ	1. ถูกค่าทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์	2. ถูกค่ามีความพร้อมใช้บริการ	3. ทราบขั้นตอนการทำธุรกรรม	\bar{X}	ระดับ
< 15,000	3.41	3.61	3.45	3.49	ปานกลาง	3.84	3.77	3.80	3.80	ดี
15,001-30,000	3.63	3.89	3.76	3.76	ดี	3.61	3.80	3.93	3.78	ดี
30,001-45,000	3.76	4.51	3.86	4.04	ดี	3.69	3.74	3.88	3.77	ดี
45,000ขึ้นไป	3.88	3.75	3.78	3.80	ดี	3.81	3.46	3.66	3.64	ดี

จากตารางที่ 4.21 สรุปข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านการรับรู้ พบว่า รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ด้านการรับรู้ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง น้อยกว่า รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ด้านการรับรู้ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.80 อยู่ในระดับดี รายได้ 15,001 – 30,000 บาท ด้านการรับรู้ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.76 อยู่ในระดับดี น้อยกว่า รายได้ 15,001 – 30,000 บาท ด้านการรับรู้ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.78 อยู่ในระดับดี รายได้ 30,001 – 45,000 บาท ด้านการรับรู้ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 4.04 อยู่ในระดับดี มากกว่า รายได้ 30,001 – 45,000 บาท ด้านการรับรู้ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.77 อยู่ในระดับดี รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป ด้านการรับรู้ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.80 อยู่ในระดับดี มากกว่า รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป ด้านการรับรู้ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.64 อยู่ในระดับดี จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ช่วงรายได้ 30,001-45,000 บาท มีการรับรู้ ด้านการรับรู้ของสลากออมสินมีคะแนนสูงสุด และ รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีการรับรู้ด้านการรับรู้ของออมเงินออมธรรมมีคะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าช่วงรายได้

ต่างกันมีการรับรู้ด้านการรับรู้ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า รายได้ต่างกันมีการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ สลากออมสิน และ เปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐ์า เคะระ กุลกัจจร (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เมื่อรายได้ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษ ต่างกัน และ นปภา พิสิฐมุกดา (2551 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไปจะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการลงทุนทางการเงินกับธนาคารสแตนดาร์ดชาร์ตอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องมาจากการซื้อสลากออมสินเพื่อหวังผลกำไรจำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากจึงทำให้ในช่วงรายได้สูงมีคะแนนสูงในผลิตภัณฑ์สลากออมสินและในทางกลับกันการเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากก็สามารถสร้างผลกำไรจึงทำให้มีคะแนนสูงในผลิตภัณฑ์เงินฝากออมเงินออมธรรม

ตารางที่ 4.22 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลของรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	8	12	16	8	0	44	3.45	12	19	8	5	0	44	3.86
2. มีความสะดวกในการใช้บริการ	12	13	12	7	0	44	3.68	13	14	12	6	0	45	3.76
3. มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	12	16	10	6	0	44	3.77	10	16	11	7	0	44	3.66
4. เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	9	15	16	4	0	44	3.66	11	14	13	6	0	44	3.68
5. การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	15	12	11	6	0	44	3.82	15	17	8	4	0	44	3.98
6. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	13	17	14	0	0	44	3.98	14	13	14	3	0	44	3.86
7. มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	11	14	12	7	0	44	3.66	15	10	14	5	0	44	3.80

ข้อมูลของรายได้ 15,001 - 30,000 บาท	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	25	35	34	8	0	102	3.75	23	36	35	8	0	102	3.73
2. มีความสะดวกในการใช้บริการ	25	32	36	9	0	102	3.72	21	31	41	9	0	102	3.63
3. มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	21	35	38	8	0	102	3.68	26	29	40	7	0	102	3.73
4. เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	25	34	33	10	0	102	3.73	31	38	21	12	0	102	3.86
5. การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	34	35	29	7	0	105	3.91	23	36	32	11	0	102	3.70
6. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	28	18	45	11	0	102	3.62	25	32	34	11	0	102	3.70
7. มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	26	45	27	4	0	102	3.91	27	22	40	13	0	102	3.62

ข้อมูลของรายได้ 30,001 - 45,000 บาท	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน														
1.มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	84	36	30	5	0	155	4.28	34	70	40	11	0	155	3.82
2.มีความสะดวกในการใช้บริการ	34	78	23	20	0	155	3.81	38	69	36	12	0	155	3.86
3.มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	57	41	57	0	0	155	4.00	37	71	32	15	0	155	3.84
4.เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	63	40	45	7	0	155	4.03	37	58	43	17	0	155	3.74
5.การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	99	20	24	6	6	155	4.29	40	70	27	18	0	155	3.85
6.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	39	84	32	0	0	155	4.05	34	67	37	17	0	155	3.76
7.มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	37	81	11	26	0	155	3.83	38	54	48	15	0	155	3.74

ข้อมูลของรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน														
1.มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	39	21	33	6	0	99	3.94	24	40	30	5	0	99	3.84
2.มีความสะดวกในการใช้บริการ	37	9	18	5	0	69	4.13	20	39	29	11	0	99	3.69
3.มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	33	27	30	9	0	99	3.85	24	35	27	10	0	96	3.76
4.เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	41	30	28	0	0	99	4.13	47	21	20	11	0	99	4.05
5.การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	39	31	20	9	0	99	4.01	30	30	31	8	0	99	3.83
6.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	25	20	54	0	0	99	3.71	20	39	31	9	0	99	3.71
7.มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	27	45	16	11	0	99	3.89	24	50	16	9	0	99	3.90

ตารางที่ 4.23 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านคุณภาพการให้บริการ

รายได้	ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ																	
	สลากออมสิน							ออมเงินออมธรรม										
	1.มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	2.มีความสะดวกในการใช้บริการ	3.มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	4.เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	5.การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	6.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	7.มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	\bar{X}	ระดับ	1.มีบริการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	2.มีความสะดวกในการใช้บริการ	3.มีความพึงพอใจหลังใช้บริการ	4.เทคโนโลยีการซื้อทันสมัย	5.การซื้อมีความถูกต้องแม่นยำ	6.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	7.มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	\bar{X}	ระดับ
< 15,000	3.45	3.68	3.77	3.66	3.82	3.98	3.66	3.72	ดี	3.86	3.76	3.66	3.68	3.98	3.86	3.80	3.80	ดี
15,001-30,000	3.75	3.72	3.68	3.73	3.91	3.62	3.91	3.76	ดี	3.73	3.63	3.73	3.86	3.70	3.70	3.62	3.71	ดี
30,001-45,000	4.28	4.24	4.00	4.03	4.29	4.18	3.83	4.12	ดี	3.82	3.86	3.84	3.74	3.85	3.76	3.74	3.80	ดี
45,000ขึ้นไป	3.94	4.13	3.85	4.13	4.01	3.71	3.89	3.95	ดี	3.84	3.69	3.76	4.05	3.83	3.71	3.90	3.82	ดี

จากตารางที่ 4.23 สรุปข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ด้านคุณภาพการให้บริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.72 อยู่ในระดับ ดี น้อยกว่า รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ด้านคุณภาพการให้บริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ

3.80 อยู่ในระดับดี รายได้ 15,001 – 30,000 บาท ด้านคุณภาพการให้บริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.76 อยู่ในระดับดี มากกว่า รายได้ 15,001 – 30,000 บาท ด้านคุณภาพการให้บริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.71 อยู่ในระดับดี รายได้ 30,001 – 45,000 บาท ด้านคุณภาพการให้บริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 4.12 อยู่ในระดับดี มากกว่า รายได้ 30,001 – 45,000 บาท ด้านคุณภาพการให้บริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.80 อยู่ในระดับ ดี รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป ด้านคุณภาพการให้บริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.95 อยู่ในระดับดี มากกว่า รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป ด้านคุณภาพการให้บริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ย คือ 3.82 อยู่ในระดับดี จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ช่วงรายได้ 30,001-45,000 บาท มีการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการของสลากออมสินมีคะแนนสูงสุด และ รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการของออมเงินออมธรรมมีคะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าช่วงรายได้ต่างกันมีการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า รายได้ต่างกันมีการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์สลากออมสิน และ เปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐ์า เดชะกุลกำจร (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เมื่อรายได้ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษต่างกัน และ นปภา พิสิฐมุกดา (2551 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไปจะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการลงทุนทางการเงินกับธนาคารสแตนดาร์ดอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องมาจากการซื้อสลากออมสินเพื่อหวังผลกำไรจำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากจึงทำให้ในช่วงรายได้สูงมีคะแนนสูงในผลิตภัณฑ์สลากออมสินและในทางกลับกันการเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากก็สามารถสร้างผลกำไรจึงทำให้มีคะแนนสูงในผลิตภัณฑ์เงินฝากออมเงินออมธรรม

ตารางที่ 4.24 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านส่วนประสมการตลาดบริการ

ข้อมูลของรายได้ต่ำกว่า15,000บาท	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	15	10	13	6	0	44	3.77	11	15	13	5	0	44	3.73
2. อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	11	11	15	5	2	44	3.55	15	13	10	6	0	44	3.84
3. ค้ำค่าการจ่ายค่าธรรมเนียม	12	12	15	5	0	44	3.70	12	15	13	4	0	44	3.80
4. รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	7	10	7	7	13	44	2.80	7	14	11	12	0	44	3.36

ข้อมูลของรายได้ 15,001 - 30,000 บาท	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	25	38	30	9	0	102	3.77	30	35	31	6	0	102	3.87
2. อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	34	22	25	19	2	102	3.66	27	35	31	10	0	103	3.77
3. คุ่มค่าการจ่ายค่าธรรมเนียม	18	36	30	14	4	102	3.49	31	33	27	11	0	102	3.82
4. รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	28	31	24	15	4	102	3.63	34	32	25	11	0	102	3.87

ข้อมูลของรายได้ 30,001 - 45,000 บาท	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	30	47	69	9	0	155	3.63	49	40	44	22	0	155	3.75
2. อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	71	36	48	0	0	155	4.15	58	20	44	33	0	155	3.66
3. คุ่มค่าการจ่ายค่าธรรมเนียม	33	80	42	0	0	155	3.94	54	38	33	30	0	155	3.75
4. รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	20	60	68	7	0	155	3.60	48	37	40	30	0	155	3.66

ข้อมูลของรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1. ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	33	21	45	0	0	99	3.88	20	27	37	15	0	99	3.53
2. อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	30	25	44	0	0	99	3.86	35	27	18	19	0	99	3.79
3. คุ่มค่าการจ่ายค่าธรรมเนียม	33	47	19	0	0	99	4.14	29	30	16	24	0	99	3.65
4. รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	10	41	41	7	0	99	3.55	30	21	37	11	0	99	3.71

ตารางที่ 4.25 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านส่วนประสมการตลาด

ข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ												
รายได้	สลากออมสิน						ออมเงินออมธรรม					
	1. ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	2. อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	3. คุ่มค่าการจ่ายค่าธรรมเนียม	4. รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	\bar{X}	ระดับ	1. ให้คำแนะนำในเรื่องของการซื้อ	2. อัตราผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์	3. คุ่มค่าการจ่ายค่าธรรมเนียม	4. รูปแบบการให้บริการในช่องทาง	\bar{X}	ระดับ
< 15,000	3.77	3.55	3.70	2.80	3.45	ปานกลาง	3.73	3.84	3.80	3.36	3.68	ดี
15,001-30,000	3.77	3.66	3.49	3.63	3.64	ดี	3.87	3.77	3.82	3.87	3.83	ดี
30,001-45,000	3.63	4.15	3.94	3.85	3.89	ดี	3.75	3.66	3.75	3.66	3.71	ดี
45,000ขึ้นไป	3.88	3.86	4.14	3.55	3.86	ดี	3.53	3.79	3.65	3.71	3.67	ดี

จากตารางที่ 4.25 ตารางสรุปข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง น้อยกว่า รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.68 อยู่ในระดับดี รายได้ 15,001 – 30,000 บาท ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.64 อยู่ในระดับดี น้อยกว่า รายได้ 15,001 – 30,000 บาท ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.83 อยู่ในระดับดี รายได้ 30,001 – 45,000 บาท ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.89 อยู่ในระดับดี มากกว่า รายได้ 30,001 – 45,000 บาท ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.71 อยู่ในระดับดี รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.86 อยู่ในระดับดี มากกว่า รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.67 อยู่ในระดับดี จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ช่วงรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ด้านส่วนประสมการตลาดบริการของสลากออมสินมีคะแนนสูงสุด และ รายได้ 15,001 – 30,000 บาท มีการรับรู้ด้านส่วนประสมการตลาดบริการของออมเงินออมธรรมมีคะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าช่วงรายได้ต่างกันมีการรับรู้ด้านส่วนประสมการตลาดบริการต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า รายได้ต่างกันมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐ์ฐา เดชะกุลกำจร (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เมื่อรายได้ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษต่างกัน และ นปภา พิธิฐุมุกดา (2551 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า ลูกค้ายี่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไปจะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการลงทุนทางการเงินกับธนาคารสแตนดาร์ดอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องมาจากการซื้อสลากออมสินเพื่อหวังผลกำไรจำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากจึงทำให้ในช่วงรายได้สูงมีคะแนนสูงในผลิตภัณฑ์สลากออมสินและในทางกลับกันการเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากก็สามารถสร้างผลกำไรจึงทำให้มีคะแนนสูงในผลิตภัณฑ์เงินฝากออมเงินออมธรรมตารางที่

4.26 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านการเลือกใช้บริการ

ข้อมูลของรายได้ต่ำกว่า15,000บาท	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.การบริการส่งผลต่อการตัดสินใจ	9	14	13	8	0	44	3.55	13	11	15	5	0	44	3.73
2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	12	12	15	5	0	44	3.70	11	13	14	6	0	44	3.66
3.มีความเชื่อถือในบริการ	10	15	14	5	0	44	3.68	15	13	11	5	0	44	3.86
4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	5	13	12	14	0	44	3.20	10	16	13	5	0	44	3.70
5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	1	12	15	16	0	44	2.95	15	9	12	8	0	44	3.70
6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	9	12	13	10	0	44	3.45	10	14	15	5	0	44	3.66

ข้อมูลของรายได้ 15,001 - 30,000 บาท	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.การบริการส่งผลกระทบต่อจิตใจ	26	25	40	11	0	102	3.65	31	26	35	10	0	102	3.76
2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	18	31	24	24	5	102	3.32	32	25	34	11	0	102	3.76
3.มีความเชื่อถือในบริการ	21	31	36	14	0	102	3.58	27	35	33	7	0	102	3.80
4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	31	34	31	6	0	102	3.88	31	35	25	11	0	102	3.84
5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	28	31	30	13	0	102	3.73	38	31	25	8	0	102	3.97
6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	24	35	25	18	0	102	3.64	29	33	30	10	0	102	3.79

ข้อมูลของรายได้ 30,001 - 45,000 บาท	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.การบริการส่งผลกระทบต่อจิตใจ	51	49	55	0	0	155	3.97	77	30	36	12	0	155	4.11
2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	30	55	70	0	0	155	3.74	38	40	44	23	0	145	3.64
3.มีความเชื่อถือในบริการ	48	61	46	0	0	155	4.01	48	40	47	20	0	155	3.75
4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	22	63	70	0	0	155	3.69	37	54	33	31	0	155	3.63
5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	40	47	55	13	0	155	3.74	31	30	38	56	0	155	3.23
6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	40	21	89	5	0	155	3.62	62	20	26	47	0	155	3.63

ข้อมูลของรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}
	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
คะแนน	5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
1.การบริการส่งผลกระทบต่อจิตใจ	20	61	18	0	0	99	4.02	30	20	34	15	0	99	3.66
2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	50	21	28	0	0	99	4.22	28	30	20	21	0	99	3.66
3.มีความเชื่อถือในบริการ	36	40	23	0	0	99	4.13	50	28	21	0	0	99	4.29
4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	27	32	28	12	0	99	3.75	24	30	35	10	0	99	3.69
5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	20	74	5	0	0	99	4.15	44	0	17	38	0	99	3.51
6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	8	30	54	7	0	99	3.39	14	8	50	27	0	99	3.09

ตารางที่ 4.27 ตารางสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านการเลือกใช้บริการ

ข้อมูลด้านการเลือกใช้บริการ																
รายได้	สลากออมสิน								ออมเงินออมธรรม							
	1.การบริการส่งหัตถ์ต่อการตัดสินใจ	2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	3.มีความเชื่อถือในบริการ	4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	\bar{X}	ระดับ	1.การบริการส่งหัตถ์ต่อการตัดสินใจ	2.สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเลือก	3.มีความเชื่อถือในบริการ	4.สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือก	5.ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	6.มีการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้	\bar{X}	ระดับ
< 15,000	3.55	3.70	3.68	3.20	2.95	3.45	3.42	ปานกลาง	3.73	3.66	3.86	3.70	3.70	3.66	3.72	ดี
15,001-30,000	3.65	3.32	3.58	3.88	3.73	3.64	3.63	ดี	3.76	3.76	3.80	3.84	3.97	3.79	3.82	ดี
30,001-45,000	3.97	3.74	4.01	4.12	3.74	4.22	3.97	ดี	3.66	3.66	4.29	3.69	3.51	3.09	3.65	ดี
45,000ขึ้นไป	4.02	4.22	4.13	3.75	4.15	3.39	3.94	ดี	3.66	3.66	4.29	3.69	3.51	3.09	3.65	ดี

จากตารางที่ 4.27 ตารางสรุปข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านการเลือกใช้บริการ พบว่า รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ด้านการเลือกใช้บริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง น้อยกว่า รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ด้านการเลือกใช้บริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.72 อยู่ในระดับดี รายได้ 15,001 – 30,000 บาท ด้านการเลือกใช้บริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.63 อยู่ในระดับดี น้อยกว่า รายได้ 15,001 – 30,000 บาท ด้านการเลือกใช้บริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.82 อยู่ในระดับดี รายได้ 30,001 – 45,000 บาท ด้านการเลือกใช้บริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.97 อยู่ในระดับดี มากกว่า รายได้ 30,001 – 45,000 บาท ด้านการเลือกใช้บริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.65 อยู่ในระดับดี รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป ด้านการเลือกใช้บริการ สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.94 อยู่ในระดับดี มากกว่า รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป ด้านการเลือกใช้บริการ ออมเงินออมธรรมมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.65 อยู่ในระดับดี จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ช่วงรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ด้านการเลือกใช้บริการของสลากออมสินมีคะแนนสูงสุด และ รายได้ 15,001 – 30,000 บาท มีการรับรู้ด้านการเลือกใช้บริการของออมเงินออมธรรมมีคะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าช่วงรายได้ต่างกันมีการรับรู้ด้านการเลือกใช้บริการต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า รายได้ต่างกันมีการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐ์า เดชะกุลกำจร (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า เมื่อรายได้ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษต่างกัน และ นปภา พิสิษฐมุกดา (2551 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า ลูกค้ายี่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไปจะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการลงทุนทางการเงินกับธนาคารสแตนดาร์ดอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องมาจากการซื้อสลากออมสินเพื่อหวังผลกำไรจำเป็นต้องใช้เงิน

จำนวนมากจึงทำให้ในช่วงรายได้สูงมีคะแนนสูงในผลิตภัณฑ์สลากออมสินและในทางกลับกันการเปิดบัญชีเงินฝากออมเงินออมธรรมเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากก็สามารถสร้างผลกำไรจึงทำให้มีคะแนนสูงในผลิตภัณฑ์เงินฝากออมเงินออมธรรม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ของประชากรที่ศึกษา

ตารางที่ 4.28 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประชากรที่ศึกษากับผลิตภัณฑ์ทั้ง 2 ชนิด

ปัจจัย	สลากออมสิน					รวม	\bar{X}	ออมเงินออมธรรม					รวม	\bar{X}	
	คะแนน	5	4	3	2			1	5	4	3	2			1
1.อัตราดอกเบี้ยรับ		87	121	108	26	8	350	3.72	17	13	16	4	0	50	3.86
2.เงื่อนไขการถอน		106	115	114	15	0	350	3.89	18	16	11	5	0	50	3.94

ตารางที่ 4.29 ตารางสรุปและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างประชากรที่ศึกษากับผลิตภัณฑ์ทั้ง 2 ชนิด

ปัจจัย	สลากออมสิน		ออมเงินออมธรรม	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
1.อัตราดอกเบี้ยรับ	3.72	ดี	3.86	ดี
2.เงื่อนไขการถอนเงิน	3.89	ดี	3.94	ดี
รวมเฉลี่ย	3.81	ดี	3.90	ดี

จากตารางที่ 4.29 ตารางสรุปความสัมพันธ์ระหว่างประชากรที่ศึกษากับผลิตภัณฑ์ทั้ง 2 ชนิด พบว่า คะแนนของปัจจัยทั้ง 2 ข้อข้างต้นคือ อัตราดอกเบี้ยรับ และ เงื่อนไขการถอน ซึ่งคะแนนของอัตราดอกเบี้ยรับของผลิตภัณฑ์สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.72 และ คะแนนอัตราดอกเบี้ยรับของผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.86 จะเห็นว่าคะแนนในปัจจัยอัตราดอกเบี้ยรับของผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมีคะแนนสูงกว่าผลิตภัณฑ์สลากออมสิน ทั้งนี้เนื่องจากผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมีอัตราดอกเบี้ยรับคือ 1.0 % ต่อปี ถือว่าสูงกว่าผลิตภัณฑ์สลากออมสินที่มีอัตราดอกเบี้ยรับคือ 0.6 บาทต่อหน่วย ซึ่งมีมูลค่าเงินน้อยกว่าผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมเมื่อเทียบในปริมาณเงินฝากที่เท่ากัน และ ปัจจัยเงื่อนไขการถอนเงินคะแนนของเงื่อนไขการถอนเงินของผลิตภัณฑ์สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.89 และคะแนนของปัจจัยเงื่อนไขการถอนของผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.94 จะเห็นได้ว่าปัจจัยเงื่อนไขการถอนของผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมีคะแนนสูงกว่าผลิตภัณฑ์สลากออมเช่นกัน ปัจจัยนี้เนื่อง

มาจากผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมีเงื่อนไขการถอนคือถอนกี่ครั้งก็ได้และถอนเมื่อใดก็ได้หลังจากเปิดบัญชีจึงทำให้มีความสะดวกกว่าตัวผลิตภัณฑ์สลากออมสินที่มีเงื่อนไขการถอนคือถ้าถอนภายใน3เดือนหลังจากเปิดบัญชีจะถูกหักหน่วยละ1บาท เช่น การซื้อสลากหน่วยละ50บาท ถ้าวอนภายใน3เดือนจะได้เงินคืนเพียง49บาท ซึ่งจะเห็นว่าผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมีความสะดวกในการถอนเงินออกมาใช้กว่าผลิตภัณฑ์สลากออมสิน ทั้งหมดทั้งมวลที่กล่าวมานั้นสามารถสรุปผลคะแนนระหว่างปัจจัยทั้ง2ข้อกับแต่ละผลิตภัณฑ์ได้คะแนนรวมเฉลี่ยดังนี้ ผลิตภัณฑ์สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.81 อยู่ในระดับดี น้อยกว่า ผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมที่มีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.90 อยู่ในระดับดี



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการในส่วนผลิตภัณฑ์สลากออมสินกับเงินฝากออมเงินออมธรรมของธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อทราบถึงปัจจัยหลักของการเลือกผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเงินฝากออมเงินออมธรรม (2) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริการของธนาคารต่อไป โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค จำนวน 400 คน โดยสอบถามเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการซื้อสลากออมสินและการเปิดบัญชีออมเงินออมธรรมเท่านั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเรื่องการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ทั้ง 2 ชนิด พบว่า เพศหญิงกับการให้คะแนนผลิตภัณฑ์สลากออมสินโดยรวมแล้วในทุกๆด้านมีคะแนนมากกว่าเพศชาย และ เพศชายกับการให้คะแนนผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมโดยรวมแล้วในทุกๆด้านมีคะแนนมากกว่าเพศหญิงที่ให้คะแนนผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมในทุกๆด้าน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าคะแนนของผลิตภัณฑ์สลากออมสินของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากยอดของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักจะเป็นเพศหญิง หมายความว่า เพศหญิงมีความพร้อมด้านการเงิน ความสนใจ ความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์สลากออมสินมากกว่าเพศชาย กล่าวโดย (ศิรินุช อินละคร, 2548: หน้า 6) ในขณะที่เดียวกันในส่วนของคะแนนผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมของเพศชายมีคะแนนมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากมีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเพศหญิงซึ่งเป็นเพราะยังไม่ทราบข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่มีเงื่อนไขซับซ้อนจึงให้คะแนนสูงในผลิตภัณฑ์ที่เข้าใจง่ายเช่นเงินฝากออมเงินออมธรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเรื่องการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ทั้ง 2 ชนิด พบว่า ช่วงอายุ 51 – 60 ปีกับการให้คะแนนผลิตภัณฑ์สลากออมโดยรวมแล้วในทุกๆด้านมีคะแนนมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ และ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปีกับการให้คะแนนผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมโดยรวมแล้วในทุกๆด้านมีคะแนนมากกว่าช่วงอายุอื่นๆที่ให้คะแนนผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมในทุกๆด้าน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าคะแนนของผลิตภัณฑ์สลากออมสินของช่วงอายุ 51 – 60 ปี มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ เนื่องจากอายุที่สูงขึ้นมีผลต่อการให้คะแนนผลิตภัณฑ์ที่มีข้อมูลรายละเอียดจำนวนมากและซับซ้อน ศิรินุช อินละคร (2548: หน้า 6) กล่าวว่า วงจรชีวิตของบุคคลในแต่ละช่วงอายุของแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันทางด้านสถานภาพ บุคคลในแต่ละช่วง

อายุแตกต่างกันดังนั้นบุคคลต้องทำการวางแผนการเงินส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับช่วงอายุโดยแบ่งเป้าหมายทางการเงินเป็น 2 ระยะ 1)เป้าหมายการเงินระยะสั้น 2) เป้าหมายทางการเงินระยะยาว อายุที่มากขึ้นจะมีประสบการณ์ มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์สลากออมสินตลอดจนเงินเก็บมากกว่าช่วงอายุน้อยๆ ในขณะที่เดียวกันในส่วนของคะแนนผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมของช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีคะแนนมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ เนื่องจากผู้ใช้บริการในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ยังมีความรู้ประสบการณ์ยังไม่มากพอ ในเนื้อหารายละเอียดของสลากออมสินและเงินเก็บยังไม่เพียงพอเหมาะสำหรับการใช้บริการสลากออมสิน ซึ่งในส่วนของผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมีเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและใช้เงินจำนวนไม่มากในการลงทุนทำธุรกรรม ดังนั้นผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมจึงเป็นทางเลือกที่เหมาะสมกับช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จึงเป็นเหตุให้คะแนนสูงกว่าช่วงอายุอื่นๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับเรื่องการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ทั้ง 2 ชนิดพบว่า ช่วงรายได้ 30,001 - 45,000 บาทให้คะแนนผลิตภัณฑ์สลากออมสินมีคะแนนมากกว่าช่วงรายได้อื่นๆ ในขณะเดียวกัน ช่วงรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทให้คะแนนผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรม มากกว่าช่วงรายได้อื่นๆ ทั้งนี้เนื่องมาจากรายได้ที่สูงขึ้นมีผลต่อการให้คะแนนผลิตภัณฑ์ที่ต้องใช้เงินจำนวนมากในการทำธุรกรรม ศิริสุข อินละคร(2548:หน้า6) กล่าวว่า การหารายได้การใช้จ่ายรวมทั้งภาระความรับผิดชอบจึงทำให้ความต้องการหรือเป้าหมายทางการเงินของบุคคลแตกต่างกัน การมีรายได้สูงย่อมมีกำลังทรัพย์และง่ายต่อการซื้อสลากออมสินเพราะสลากออมสินต้องซื้อปริมาณมากๆจึงจะมีประสิทธิภาพสูง ในขณะเดียวกันในส่วนของคะแนนผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมของช่วงรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จะให้คะแนนไปทางเงินฝากออมเงินออมธรรมเพราะว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่ต้องใช้กำลังทรัพย์มากก็สามารถใช้บริการได้และยังสะดวกต่อการถอนเงินออกมาใช้จ่ายเมื่อยามจำเป็น ดังนั้นผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมจึงเป็นทางเลือกสำหรับช่วงรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทลงไป

ส่วนปัจจัยอัตราดอกเบี้ยรับ และ เงื่อนไขการถอน พบว่า คะแนนในปัจจัยอัตราดอกเบี้ยรับของผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมีคะแนนสูงกว่าผลิตภัณฑ์สลากออมสิน ทั้งนี้เนื่องจากผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมีอัตราดอกเบี้ยรับคือ 1.0 %ต่อปี ถือว่าสูงกว่าผลิตภัณฑ์สลากออมสินที่มีอัตราดอกเบี้ยรับคือ 0.6 บาทต่อหน่วย ซึ่งมีมูลค่าเงินน้อยกว่าผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมเมื่อเทียบในปริมาณเงินฝากที่เท่ากัน และปัจจัยเงื่อนไขการถอนของผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมีคะแนนสูงกว่าผลิตภัณฑ์สลากออมเช่นกัน ปัจจัยนี้เนื่องมาจากผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมีเงื่อนไขการถอนคือถอนกี่ครั้งก็ได้และถอนเมื่อใดก็ได้ หลังจากเปิดบัญชีจึงทำให้มีความสะดวกกว่าตัวผลิตภัณฑ์สลากออมสินที่มีเงื่อนไขการถอนคือถ้าถอนภายใน 3 เดือนหลังจากเปิดบัญชีจะถูกหักหน่วยละ 1 บาท ทั้งหมดทั้งมวลที่กล่าวมานั้นสามารถสรุปผล

คะแนนระหว่างปัจจัยทั้ง 2 ข้อกับแต่ละผลิตภัณฑ์ได้คะแนนรวมเฉลี่ยดังนี้ ผลิตภัณฑ์สลากออมสินมีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.81 อยู่ในระดับดี น้อยกว่า ผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมที่มีคะแนนรวมเฉลี่ยคือ 3.90 อยู่ในระดับดี แต่เหตุที่ผลิตภัณฑ์สลากออมสินเป็นที่นิยมมาก อภิรัฐา เศษกุลกำจร(2558:หน้า118) กล่าวว่า เนื่องจากการเป็นการออมเงินแล้ว ยังมีสิทธิ์ลุ้นรางวัล ถึง 36 งวด เมื่อต้องการถอนคืนก็สามารถถอนคืนได้ โดยเงินต้นยังคงอยู่เต็มจำนวน อีกทั้งสามารถใช้เป็นหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ได้ในกรณีฉุกเฉิน ต้องการใช้จ่าย โดยที่ยังคงมีสิทธิ์เป็นกรรมสิทธิ์และมีสิทธิ์ลุ้นรางวัลเหมือนเดิม

5.2 ประโยชน์จากงานวิจัย

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 – 50 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท และเข้ามาใช้บริการผลิตภัณฑ์สลากออมสินเป็นส่วนมากของงานวิจัยครั้งนี้ จากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมานั้นสามารถนำไปพัฒนาการบริการได้คือ การจัดแผนกให้คำปรึกษาโดยตรงต่อผู้ที่มีข้อสงสัยในผลิตภัณฑ์ต่างๆของทางธนาคาร เพื่อให้ผู้ที่มีความต้องการจะทำธุรกรรมได้รับข้อมูลที่ละเอียดละเข้าใจง่าย นอกจากนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยหลักของการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทั้ง 2 ชนิด คือ เพศ อายุ รายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความรู้ความเข้าใจด้านต่างๆในตัวผลิตภัณฑ์แต่ละผลิตภัณฑ์ต่างกัน สามารถนำข้อมูลที่ได้นี้ไปใช้

- 1) การขยายกลุ่มเป้าหมายลูกค้าคือเน้นกลุ่มลูกค้าเพศชายมากขึ้น
- 2) การผลักดันให้ลูกค้ามีการใช้ผลิตภัณฑ์แต่ละผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้น
- 3) เนื่องจากกลุ่มช่วงอายุมีค่อนข้างกว้างจึงต้องหาวิธีการให้บริการที่เหมาะสมกับช่วงอายุต่างๆ

เพราะแต่ละช่วงอายุมีความสามารถในการเข้าใจที่แตกต่างกัน

- 4) ใช้สำหรับทำให้คำแนะนำและบริการต่อลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเลือกลงทุนกับธุรกรรมที่เหมาะสมกับกำลังทรัพย์ของตน

5.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะแก่ผู้อื่น

5.3.1 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการงาน

จากการวิจัยครั้งนี้พบข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ซึ่งการลงพื้นที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษามีเวลาในการเก็บข้อมูลค่อนข้างน้อย จึงเป็นผลให้ข้อมูลบางข้อมูลอาจจะยังไม่ละเอียดมากพอจึงไม่สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้ เนื่องด้วยตัวของผู้วิจัยก็ปฏิบัติงานตามที่สถานประกอบได้มอบหมายในแต่ละวันจึงอาจจะเก็บข้อมูลยังไม่ละเอียดมากนักแต่ก็สามารถเก็บข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานวิจัยให้ได้มากที่สุด รวมถึงการพูดคุยสื่อสารกับลูกค้าเพื่อเข้าถึงความต้องการและให้ความรู้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นการเก็บข้อมูลอีกทางหนึ่ง

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

จากงานวิจัยนี้จะเห็นว่าผู้วิจัยได้ใช้ปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยคือ เพศ อายุ รายได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าสามารถวิเคราะห์ได้เพียงแก่ข้อมูลเป็นช่วงอายุ ช่วงรายได้เท่านั้น ซึ่งอาจจะยังไม่ละเอียดมากพอ แต่ก็พอที่จะสามารถใช้ในการวิจัยได้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจะเพิ่มปัจจัยหลักอีกสัก 2 ปัจจัย เช่น ระดับการศึกษา หรือ อัตราการใช้บริการต่อสัปดาห์ เพื่อให้งานวิจัยอื่น ๆ มีความละเอียดและแม่นยำที่สุด เพราะปัจจัยเสริมที่กล่าวมานั้นจะสนับสนุนให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

5.4 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.4.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เป็นการเปิดโอกาสที่ดีให้มีประสบการณ์การทำงาน เพื่อนำสิ่งที่ได้ปรับใช้ในการทำงานในอนาคต และทำให้รู้ว่าตนเองเหมาะสมกับงานนั้นหรือไม่
2. เป็นการเปิดมุมมองของตนเอง บางคนคิดว่าไม่ชอบสิ่งๆนั้นแต่เมื่อมีการปฏิบัติสหกิจอาจจะทำให้ค้นพบสิ่งที่ตนชอบ
3. มีความรู้ติดตัว เนื่องจากบางคนไม่รู้อะไรเลยเกี่ยวกับการทำงานขององค์กรนั้น ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติสหกิจสำเร็จแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้อื่นได้
4. การฝึกสหกิจที่ธนาคารออมสินจะได้ในเรื่องของการบริการ ทำให้เกิดความรักในการให้บริการ
5. ได้พบปะผู้คนวัยทำงานและได้ศึกษาถึงความเป็นผู้ใหญ่ในอีกระดับหนึ่ง

5.4.2 ปัญหาที่พบของการฝึกงานสหกิจศึกษา

1. การฝึกงานสหกิจที่ธนาคารออมสินเป็นสิ่งที่ต้องมีความระมัดระวังสูงไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็ตามเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อตัวเรา ต่อธนาคาร ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. การฝึกงานสหกิจที่ธนาคารออมสินเนื่องจากเป็นมือใหม่ย่อมปฏิบัติงานซ้ำอาจทำให้ลูกค้าตำหนิตัวเราได้ ทั้งนี้เพื่อความรอบครอบ

5.4.3 ข้อเสนอแนะ

1. เมื่อทราบว่าตนเองจะต้องปฏิบัติสหกิจศึกษาที่ใดควรศึกษาวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ รวมถึงการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ที่เหมาะสมกับการทำงานในสถานที่นั้นๆ
2. เน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัดเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่จะตามมา
3. เลือกสถานประกอบการที่ชอบและเหมาะสมกับความสามารถของตนเองที่สุด
4. ตั้งใจเก็บเกี่ยวความรู้ที่ได้จากพี่เลี้ยงและตั้งสมประสงค์การเรียนรู้

บรรณานุกรม

- กัลยา แจ่มแจ้ง. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- จूरีพร อินทรานุรักษ์. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของ ธนาคารออมสิน สาขาโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชิตวรรณ ดวงพัตร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ ๓.๕. ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2548). รู้จัก ๓.๕. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. เข้าถึงได้จาก <http://www.baac.or.th>



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการในส่วน of ผลิตภัณฑ์สลากออมสินกับเงินฝากออมเงิน
ออมธรรมของธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค

เรื่องชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ ใช้เก็บข้อมูลการวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการในส่วน of ผลิตภัณฑ์สลากออมสินกับเงินฝากออมเงินออมธรรมของธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค” โดยมีเป้าหมายเพื่อการเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการในส่วน of ผลิตภัณฑ์สลากออมสินกับเงินฝากออมเงินออมธรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษาในระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไปผู้วิจัยขอกขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อและขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจักเป็นความลับและเก็บไว้อย่างดี

โดยแบบสอบถามฉบับนี้มีอยู่ 3 ส่วนด้วยกัน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องการเลือกใช้บริการของทั้ง 2 ผลิตภัณฑ์

ส่วนที่ 3 สอบถามความพึงพอใจในคุณสมบัติทั่วไปของผลิตภัณฑ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบถาม

กรุณาเติมเครื่องหมาย / ในช่อง

1. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

2. เพศ

ชาย

หญิง

3. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

ธุรกิจส่วนตัว

อื่นๆ

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท

15,001 – 30,000 บาท

30,001 – 45,000 บาท

45,000 ขึ้นไป

5. ปัจจุบันท่านมีการซื้อสลากออมสิน หรือ มีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

มีการซื้อสลากออมสิน

มีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

ซื้อทั้ง 2 ผลิตภัณฑ์

หมายเหตุ ผู้ที่ตอบซื้อทั้ง 2 ผลิตภัณฑ์ ให้ตอบในส่วนที่ 3 ทั้ง 2 ผลิตภัณฑ์เช่นกัน

เทคโนโลยีในการซื้อผลิตภัณฑ์ ที่ทันสมัย										
5.การซื้อมีความถูกต้อง แม่นยำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.มีความรวดเร็วในการ ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.มีคุณค่าในการทำธุรกรรม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านส่วนประสมการตลาด บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.แต่ละผลิตภัณฑ์ให้คำแนะนำ ในเรื่องของการซื้อ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.อัตราผลตอบแทนในแต่ละ ผลิตภัณฑ์เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.มีความคุ้มค่าด้านอัตรา ค่าธรรมเนียมที่จ่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.รูปแบบการให้บริการแต่ละ ช่องทางตรงตามความต้องการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านการเลือกใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.การให้บริการแต่ละผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.สถานที่ตั้งสภาพแวดล้อมของ ท่านมีผลต่อการเลือกใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.มีความเชื่อถือและความไว้วางใจ ของแต่ละผลิตภัณฑ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.ผลิตภัณฑ์ที่มีความสะดวก รวดเร็วมีผลต่อการเลือกใช้ บริการ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.อัตราดอกเบี้ยหรือ ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6.มีการแนะนำให้บุคคลอื่นมา ใช้บริการต่อ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ส่วนที่ 3 สอบถามความพึงพอใจในคุณสมบัติทั่วไปของผลิตภัณฑ์

3.1 รายละเอียดของสลากออมสิน

สลากออมสินพิเศษ	ปัจจัยในการเลือกผลิตภัณฑ์				
	5	4	3	2	1
1.อายุสลาก (3ปี)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.ราคาต่อหน่วย(50บาท/หน่วย)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.ดอกเบี้ย (ครบ 3 ปี = 0.60บาท/หน่วย)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.เงินรางวัล ทุกรางวัล	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.ถอนก่อนครบกำหนด(3เดือน) (หัก1บาท/ หน่วย)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

3.2 รายละเอียดของเงินฝากออมเงินออมธรรม

เงินฝากออมเงินออมธรรม	ปัจจัยในการเลือกผลิตภัณฑ์				
	5	4	3	2	1
1.สามารถเปิดได้เพียงท่านละ1บัญชี	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

2.ถอนเงินครั้งละเท่าใดก็ได้					
3.อัตราดอกเบี้ย 1.0% ต่อปี					
4.ไม่จำกัดครั้งในการถอน					
5.สามารถใช้เป็นบัญชีควบคู่กับผลิตภัณฑ์อื่น ได้					





ภาคผนวก ข
บทความวิชาการ

การเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการในส่วนของผลิตภัณฑ์สลากออมสินกับเงินฝากออมเงิน
ออมธรรมของธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค

Customer comparison factors to consider for saving lottery financial product and oom-tham
saving of Government saving bank: seacon bangkae branch

อภิศักดิ์ สุพล, ธกฤต พุ่มยาธรรม, สรวิศ เพรามธุรส

ภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

Email : Api_sup@siam.edu

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยหลักของการเลือกผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเงินฝากออมเงินออมธรรม รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการของธนาคารต่อไป การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รายได้ต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 มีการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์สลากออมสิน

จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 เพศหญิงมีจำนวนร้อยละ 64 มีคะแนนมากที่สุดในทุกๆด้านในผลิตภัณฑ์สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ได้แก่ ด้านการรับรู้คือ 3.70 ด้านคุณภาพการให้บริการคือ 3.74 ด้านส่วนประสมการตลาดบริการคือ 3.73 ด้านการเลือกใช้บริการคือ 3.81 ทั้งหมดทุกด้านอยู่ในระดับดี อายุ 51 – 60 ปี มีจำนวนร้อยละ 34.25 มีคะแนนมากที่สุดในทุกๆด้านในผลิตภัณฑ์สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ได้แก่ ด้านการรับรู้คือ 3.80 ด้านคุณภาพการให้บริการคือ 3.92 ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการคือ 3.85 ด้านการเลือกใช้บริการคือ 3.81 ทั้งหมดทุกด้านอยู่ในระดับดี รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 38.75 มีคะแนนมากที่สุดในทุกๆด้านในผลิตภัณฑ์สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ได้แก่ ด้านการรับรู้คือ 4.04 ด้านคุณภาพการให้บริการคือ 4.12 ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการคือ 3.89 ด้านการ

เลือกใช้บริการคือ 3.97 ทั้งหมดทุกด้านอยู่ในระดับดี

Abstract

This study objectively researches all the main factor that customer will consider before chose saving lottery financial product and oom-tham saving, which then use to adjust the services of the bank afterward. The study uses a Rating scale style questionnaire as a tool to collect all information from the selected sample of the customer which are 400 customers of Government Saving Bank: Seacon Bangkae Branch. The statistical instrument for analyzing the data are means and percentage.

The study shows that 256 of them are female (64%) 137 person are at the age of the 51 to 60 (34.25%) 155 person has income range of 30,001-45,000 baht (38.75%) 350 person use saving lottery (87.50%). The female group has high rating in overall saving lottery and has a mean of the following : Information : 3.70, Service Quality : 3.74, Services marketing : 3.73, and Optional services selection : 3.81, Overall in a good standard. The age of 51-60 group has high rating in overall saving lottery and has a mean of the following : Information : 3.80, Service Quality : 3.92, Services marketing : 3.85, and Optional services selection : 3.81,

Overall in a good standard. The salary range of 30,001-45,000 group has high rating in overall saving lottery and has a mean of the following : Information : 4.04, Service Quality : 4.12, Services marketing : 3.89, and Optional services selection : 3.97, Overall in a good standard.

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1.เพื่อทราบถึงปัจจัยหลักของการเลือกผลิตภัณฑ์สลากออมสินและเงินฝากออมเงินออมธรรม
- 2.เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริการของธนาคารต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

1. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้เข้าใช้บริการ ธนาคารออมสินสาขาซีคอนบางแค เป็นระยะเวลา 1 เดือน
2. ตัวอย่างที่เลือกใช้บริการจากกลุ่มผู้เข้าใช้บริการ ธนาคารออมสินสาขาซีคอนบางแค โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.ทำให้ทราบถึงปัจจัยและความต้องการของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาซีคอนบางแค
- 2.ทำให้ทราบว่าแต่ละผลิตภัณฑ์มีความแตกต่างในด้านความนิยมเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และ

พัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้ง 2 ชนิดได้ตรงความต้องการ
ของผู้บริโภคมากขึ้น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. การศึกษาข้อมูลจากงานวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการดำเนินงาน
6. จัดทำรูปเล่มฉบับสมบูรณ์

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็น
ร้อยละ 64 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 137 คน คิด
เป็นร้อยละ 34.25 รายได้ต่อเดือน 30,001 –
45,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ
38.75 มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สลากออมสิน
จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50

เพศหญิงมีจำนวนร้อยละ 64 มีคะแนนมาก
ที่สุดในทุกๆด้านในผลิตภัณฑ์สลากออมสินมี
คะแนนเฉลี่ยดังนี้ ได้แก่ ด้านการรับรู้คือ 3.70
ด้านคุณภาพการให้บริการคือ 3.74 ด้านส่วน
ประสมการตลาดบริการคือ 3.73 ด้านการเลือกใช้
บริการคือ 3.81 ทั้งหมดทุกด้านอยู่ในระดับดี

เพศหญิงมีจำนวนร้อยละ 64 มีคะแนนมาก
ที่สุดในทุกๆด้านในผลิตภัณฑ์สลากออมสินมี
คะแนนเฉลี่ยดังนี้ ได้แก่ ด้านการรับรู้คือ 3.70

ด้านคุณภาพการให้บริการคือ 3.74 ด้านส่วน
ประสมการตลาดบริการคือ 3.73 ด้านการเลือกใช้
บริการคือ 3.81 ทั้งหมดทุกด้านอยู่ในระดับดี

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีจำนวน
ร้อยละ 38.75 มีคะแนนมากที่สุดในทุกๆด้านใน
ผลิตภัณฑ์สลากออมสินมีคะแนนเฉลี่ยดังนี้
ได้แก่ ด้านการรับรู้คือ 4.04 ด้านคุณภาพการ
ให้บริการคือ 4.12 ด้านส่วนประสมทาง
การตลาดบริการคือ 3.89 ด้านการเลือกใช้บริการ
คือ 3.97 ทั้งหมดทุกด้านอยู่ในระดับดี

สรุปผลงานวิจัย

เพศหญิงกับการให้คะแนนผลิตภัณฑ์
สลากออมสินโดยรวมแล้วในทุกๆด้านมีคะแนน
มากกว่าเพศชายและเพศชายให้คะแนนผลิตภัณฑ์
ออมเงินออมธรรมมากกว่าเพศหญิงทุกๆด้าน
เช่นกัน

ช่วงอายุ 51 – 60 ปีกับการให้คะแนน
ผลิตภัณฑ์สลากออมสินโดยรวมแล้วในทุกๆด้าน
มีคะแนนมากกว่าช่วงอายุอื่นๆและช่วงอายุต่ำ
กว่า 30 ปีให้คะแนนผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรม
มากกว่าช่วงอายุอื่นๆทุกๆด้านเช่นกัน

ช่วงรายได้ 30,001 – 45,000 บาทกับการ
ให้คะแนนผลิตภัณฑ์สลากออมสินโดยรวมแล้ว
ในทุกๆด้านมีคะแนนมากกว่าช่วงรายได้อื่นๆ
และช่วงรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ให้คะแนน
ผลิตภัณฑ์ออมเงินออมธรรมมากกว่าช่วงรายได้
อื่นๆทุกๆด้านเช่นกัน

ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

จากการวิจัยครั้งนี้พบข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ซึ่งการลงพื้นที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษามีเวลาในการเก็บข้อมูลค่อนข้างน้อย จึงเป็นผลให้ข้อมูลบางข้อมูลอาจจะยังไม่ละเอียดมากพอจึงไม่สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้ เนื่องด้วยตัวของผู้วิจัยก็ปฏิบัติงานตามที่สถานประกอบได้มอบหมายในแต่ละวันจึงอาจจะเก็บข้อมูลยังไม่ละเอียดมากนักแต่ก็สามารถเก็บข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานวิจัยให้ได้มากที่สุด รวมถึงการพูดคุยสื่อสารกับลูกค้าเพื่อเข้าถึงความต้องการและให้ความรู้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นการเก็บข้อมูลอีกทางหนึ่ง

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

จากงานวิจัยนี้จะเห็นว่าผู้วิจัยได้ใช้ปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยคือ เพศ อายุ รายได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าสามารถวิเคราะห์ได้เพียงแค่ข้อมูลเป็นช่วงอายุ ช่วงรายได้เท่านั้น ซึ่งอาจจะยังไม่ละเอียดมากพอ แต่ก็พอที่จะสามารถใช้ในการวิจัยได้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจะเพิ่มปัจจัยหลักอีกสัก 2 ปัจจัย เช่น ระดับการศึกษา หรือ อัตราการใช้บริการต่อสัปดาห์ เพื่อให้งานวิจัยอื่นๆมีความละเอียดและแม่นยำที่สุด เพราะปัจจัยเสริมที่กล่าวมานั้นจะสนับสนุนให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการปฏิบัติ

ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เป็นการเปิดโอกาสที่ดีให้ มีประสบการณ์การทำงาน เพื่อนำสิ่งที่ได้ปรับใช้ในการทำงานในอนาคต และทำให้รู้ว่าตนเองเหมาะสมกับงานนั้นหรือไม่
2. เป็นการเปิดมุมมองของตนเอง บางคนคิดว่าไม่ชอบสิ่งๆนั้นแต่เมื่อมีการปฏิบัติสหกิจอาจจะทำให้ค้นพบสิ่งที่ตนชอบ
3. มีความรู้ติดตัว เนื่องจากบางคนไม่รู้อะไรเลยเกี่ยวกับการทำงานขององค์กรนั้น ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติสหกิจสำเร็จแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้อื่นได้
4. การฝึกสหกิจที่ธนาคารออมสินจะได้ในเรื่องของการบริการ ทำให้เกิดความรักในการให้บริการ
5. ได้พบปะผู้คนวัยทำงานและได้ศึกษาถึงความเป็นผู้ใหญ่ในอีกระดับหนึ่ง

ปัญหาที่พบของการฝึกงานสหกิจศึกษา

1. การฝึกงานสหกิจที่ธนาคารออมสินเป็นสิ่งที่ต้องมีความระมัดระวังสูงไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็ตามเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อตัวเรา ต่อธนาคาร ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. การฝึกงานสหกิจที่ธนาคารออมสินเนื่องจากเป็นมือใหม่ย่อมปฏิบัติงานซ้ำอาจทำให้ลูกค้าตำหนิตัวเราได้ ทั้งนี้เพื่อความรอบครอบ

ข้อเสนอแนะ

1. เมื่อทราบว่าตนเองจะต้องปฏิบัติสหกิจศึกษาที่ใดควรศึกษาวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ รวมถึงการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ที่เหมาะสมกับการทำงานในสถานที่นั้นๆ
2. เน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัดเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่จะตามมา
3. เลือกสถานประกอบการที่ชอบและเหมาะสมกับความสามารถของตนเองที่สุด
4. ตั้งใจเก็บเกี่ยวความรู้ที่ได้จากพี่เลี้ยง และสั่งสมประสบการณ์การเรียนรู้

กิตติกรรมประกาศ

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม ถึงวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2560 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. ดร.ขวัญใจ อุดมวัฒน์ ไพบูลย์ อ.ที่ปรึกษา
2. นางสาวโยชกา ลือบางใหญ่ ลูกจ้างปฏิบัติการ และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ตลอดจนให้การดูแล ให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

บรรณานุกรม

ณภัทร กันทะวงศ์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร**. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. (ม.ป.ป.). **คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ**. ส่วนงานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธนาคารออมสิน. สลากออมสิน. ธนาคารออมสิน .2560.แ ห ล่ ง ที่ ม า : <https://www.gsb.or.th>. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2560.

นปภา พิสิษฐมุกดา. (2551). **การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีทีแบงก์ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ.

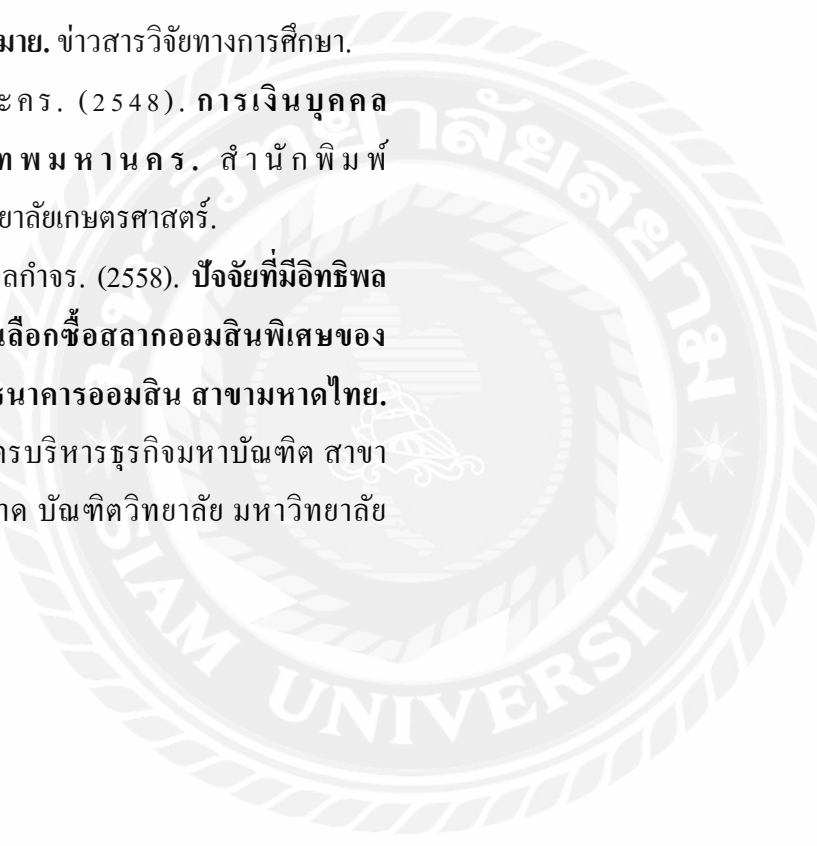
บุญชม ศรีสะอาด. (2541). **วิธีการทางสถิติ
สำหรับการวิจัยเล่ม1.** กรุงเทพมหานคร: สุ
วีริยาสาส์น.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **ค่าเฉลี่ยและการแปล
ความหมาย.** ข่าวสารวิจัยทางการศึกษา.

ศิรินุช อินละคร. (2548). **การเงินบุคคล
กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

อภิษฐา เดชะกุลกาญจ. (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพล
ต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของ
ลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขามหาไไทย.
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
สยาม.**

อรรคพล แนวพันธ์. (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
การเลือกลงทุนซื้อสลากออมสินของผู้มา
ใช้บริการธนาคารออมสินเขตบางแค.
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสยาม.**



ภาคผนวก ค

ข้อมูลไวนิด





การเปรียบเทียบปัจจัยของผู้ใช้บริการในส่วนของผลิตภัณฑ์สลากออมสินกับเงินฝากออมเงินออมธรรมของ
ธนาคารออมสิน สาขาซีคอนบางแค

Customer comparison factors to consider for saving lottery financial product and oom-tham saving of
Government saving bank: seacon bangkae branch





ภาคผนวก ง

บรรยายภาคในการทำงาน





ประวัติผู้จัดทำ

รหัสนักศึกษา : 5704300553
ชื่อ – นามสกุล : นาย อภิศักดิ์ สุพล
คณะ : บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ : 087-1352282



รหัสนักศึกษา : 5704300268
ชื่อ – นามสกุล : นาย ชกฤต พุ่มยาธรรม
คณะ : บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ : 086-3981481



รหัสนักศึกษา : 5704320018
ชื่อ – นามสกุล : นาย สรวิศ เพรามธุรส
คณะ : บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ : 092-2045355

