



## รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

**Study of consumer satisfaction of saving lottery ticket purchase of the  
Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phasi Charoen branch.**

โดย

นาย กนก งามกาสะ 5604320026

นางสาว ชนาพร เหมือนเชตุ 5704300004

นางสาว สุภาวดี ช้างชั้นเวียง 5704300041

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2559

หัวข้อโครงการ ศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อ  
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

รายชื่อผู้จัดทำ นายกนก งามกาละ 5604320026

นางสาวชนาพร เหมือนเชตุ 5704300004

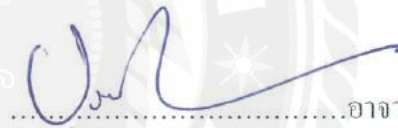
นางสาวสุภาวดี ช่างชั้นเวียง 5704300041

ภาควิชา การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป  
ประจำภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการการสอบโครงการ



.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์)



.....พนักงานที่ปรึกษา

(นาย นันตพันธ์ อินทร์จันทร์)



.....กรรมการกลาง

(อาจารย์วิราภรณ์ เทวินทิบาลพันธุ์)



..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มประวีตนะ)

ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

**ชื่อโครงการ:** ศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

**ชื่อนักศึกษา:** นายกนก งามกาละ  
นางสาวชนาพร เหมือนเชตุ  
นางสาวสุภาวดี ช้างชั้นเวียง

**อาจารย์ที่ปรึกษา:** ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์

**ระดับการศึกษา:** บริหารธุรกิจบัณฑิต

**ภาควิชา:** การจัดการทั่วไป

**คณะวิชา:** บริหารธุรกิจ

**ภาคการศึกษา/ ปีการศึกษา:** 3/2559

### บทคัดย่อ

การวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ (ช.ก.ส) สาขา ภาษีเจริญมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้ซื้อสลากออมทรัพย์ (ช.ก.ส) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ จำแนกตามปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการตลาด และปัจจัยด้านการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการด้านเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ (ช.ก.ส.) สาขา ภาษีเจริญ มาจาก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับการตัดสินใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.30 และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 และซึ่งถ้ารวมทั้ง 3 ปัจจัยมีค่าเฉลี่ย 4.28 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจ ใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) สาขา ภาษีเจริญ ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ พบว่า เพศ ต่างกันมีการเลือกใช้บริการ

เงินฝากสลากออมทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 4.30 ไม่ต่างกัน อายุ ต่างกันมีการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 4.32 ไม่ต่างกัน และอาชีพ ต่างกันมีการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 4.33 ไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านการศึกษาที่ต่างกันมีการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ เฉลี่ย 4.28 ต่างกัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 4.31 ต่างกัน

**คำสำคัญ :** สลากออมทรัพย์, พฤติกรรมความพึงพอใจ



**Project Title : Study of Consumer Satisfaction of Saving Lottery Ticket Purchase of the  
Bank for Agriculture and Agriculture Cooperatives, Phasi Charoen**

**Branch**

**By** : Mr. Kanok Ngamkala  
Mr. Chanaporn Manachet  
Mr. Supawadee Changchuenwiang

**Advisor** : Mrs. Kwanjai Unthavatanapaibul

**Degree** : Bachelor of Business Administration

**Major** : General Management

**Faculty** : Business Administration

**Semester / Academic year** : 3/2016

**Abstract**

The purpose of this study is to examine consumer satisfaction behavior of saving lottery ticket purchasers (BAAC) of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phasi Charoen branch. It is classified by 3 factors, such as, product, marketing and service. A sample size of depositors of saving lottery ticket of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phasi Charoen branch were used. The tools used to collect data were questionnaire surveys and the statistics used in data analysis were percentage and mean.

The results found consumer satisfaction of saving lottery ticket purchase (BAAC), Phasi Charoen branch come from factors of products that have high decision level at 4.40 average in the first range. The secondary factor was marketing at 4.30 average, and the last factor was service at 4.18 average.

Classified by sex, age and occupation, it is suggested that different sexes have the optional of saving deposit service of lottery ticket 4.30 in average, non-different. Different age has the optional of saving deposit service of lottery ticket 4.32 in average, non-different. Different occupation has the option of saving deposit service of lottery ticket 4.33 in average, non-different. However, difference of education factors has the optional of saving deposit service of lottery ticket of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phasi Charoen branch is 4.28 on average.

**Keywords:** Lottery, Satisfaction, Behavior.



## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2560 ถึงวันที่ 25 สิงหาคม 2560 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษาระดับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. ดร.ขวัญใจ อุดมวัฒน์ ไพบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษา
2. นาย นันทพันธ์ อินทร์จันทร์ พนักงานธุรการ

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการที่รายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความสนใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

นาย กนก งามกาละ

นางสาว ชนาพร เหมือนเชตุ

นางสาว สุภาวดี ช้างชั้นเวียง

27 ตุลาคม 2560

## สารบัญ

## หน้า

จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.5 ประโยชน์ของการศึกษา	2
1.6 นิยามคำศัพท์	3
1.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส)	4
2.2 เงินฝากสลากออมทรัพย์	5
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 เครื่องมือการวิจัย	9
3.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ	10
3.3 วิธีการเก็บข้อมูล	10
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	
4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	12
4.2 วิเคราะห์การศึกษาพฤติกรรม	14

## สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปอภิปรายผล.....	36
5.2 สรุปผลการวิจัย.....	39
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป.....	40
5.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจ.....	40
5.5 ข้อจำกัดหรือปัญหาจากการปฏิบัติงานสหกิจ.....	41
5.6 ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจ.....	41
5.7 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	41
บรรณานุกรม.....	43
ภาคผนวก ก บทความทางวิชาการ	
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ค ข้อมูลไวนิล	
ภาคผนวก ง ภาพบรรยากาศในการทำงาน	
ประวัติผู้จัดทำ	



## สารบัญตาราง

## หน้า

ตารางที่ 1 การจำแนกเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	12
ตารางที่ 2 การจำแนกอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	12
ตารางที่ 3 การจำแนกระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	13
ตารางที่ 4 การจำแนกออาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	13
ตารางที่ 5 การจำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	14
ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์.....	15
ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด.....	16
ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับปัจจัยด้านการให้บริการ.....	17
ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์.....	19
ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด.....	21
ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับปัจจัยด้านการให้บริการ.....	22
ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์.....	25
ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด.....	27
ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับปัจจัยด้านการให้บริการ.....	28
ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์.....	29
ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด.....	30
ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับปัจจัยด้านการให้บริการ.....	31
ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ต่อเดือน กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์.....	32
ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ต่อเดือน กับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด.....	33
ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ต่อเดือน กับปัจจัยด้านการให้บริการ.....	34

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความสำคัญและความเป็นมา

จากภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันทำให้พฤติกรรมการออมเงินของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากการลงทุนในตลาดทุนมีความเสี่ยงค่อนข้างสูงส่งผลให้ประชาชนไม่มั่นใจในการนำเงินไปลงทุนประชาชนจึงหันมาสนใจการออมเงินกับธนาคารอีกทั้งผลของพ.ร.บ.คุ้มครองเงินฝากที่ส่งผลให้ประชาชนมีการกระจ่ายเงินออมไปยังธนาคารหลายแห่งมากขึ้น โดยเฉพาะธนาคารของรัฐบาลที่ผู้ฝากเห็นว่ามีความมั่นคงมากกว่าเนื่องจากรัฐบาลมีส่วนอยู่ด้วยซึ่งรูปแบบในการออมเงินกับธนาคารมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจลักษณะการใช้จ่ายหรือการลงทุนรวมทั้งพฤติกรรมของผู้ออมคั้งนั้น ธนาคารจึงได้ศึกษาแนวทาง เพื่อกำหนดกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกพื้นที่และทุกกลุ่มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นช่องทางในการขยายฐานลูกค้าเงินฝากและเพิ่มปริมาณเงินฝากให้แก่ธนาคารได้ รูปแบบหนึ่งของผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากที่ใช้ในการขยายฐานกลุ่มลูกค้าใหม่และขยายฐานการซื้อ กลุ่มลูกค้าเดิม ได้แก่ เงินฝากที่มีผลตอบแทนในรูปแบบที่มีรางวัลร่วมกับดอกเบี้ยเงินฝากซึ่งสามารถตอบสนองลูกค้าเงินฝากในกลุ่มที่มีความชอบในการเสี่ยงโชคแต่ยังต้องการออมเงินและสามารถออมเงินได้ในระยะยาวได้ ซึ่งผลตอบแทนของเงินฝากในรูปแบบนี้จะประกอบด้วย ดอกเบี้ยเงินฝาก และรางวัล ซึ่งปัจจุบันธนาคารได้มีการดำเนินการพัฒนาเงินฝากประเภทนี้อยู่แล้ว ได้แก่ สลากออมทรัพย์ทวีสิน และบัตรเพิ่มทรัพย์ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2555: บทคัดย่อ)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เริ่มรับฝากเงินในรูปแบบของสลากออมทรัพย์ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2540 สลากออมทรัพย์เป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากประเภทหนึ่ง โดยกำหนดระยะเวลารับฝากและอัตราผลตอบแทนที่แน่นอนและมีสิทธิถูกรางวัลตลอดโดยมีผลิตภัณฑ์เงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ในปัจจุบันอยู่ 2 ประเภท คือ สลากออมทรัพย์ทวีสินและบัตรเพิ่มทรัพย์ (พรกิมล ชีระกุลชัย, 2551, หน้า 1) ดังนั้นจึงทำให้สนใจที่จะศึกษา จะได้เป็นประโยชน์ในการนำมาปรับปรุงกระตุ้นยอดขายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อขายสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ
3. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

## 3. สมมุติฐานของการวิจัย

ผู้ที่มาใช้บริการสลากออมทรัพย์ทวีสินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ มีความพึงพอใจดังนี้

- 2.1 เพศ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน
- 2.2 อายุ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน
- 2.3 อาชีพ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน
- 2.4 ระดับชั้นการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน
- 2.5 รายได้เฉลี่ย ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

## 4. ขอบเขตของการศึกษา

ประชาชนที่มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2560 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2560 จำนวน 400 คน

## 5. ประโยชน์ของการศึกษา

1. เพื่อทราบพฤติกรรมการซื้อขายสลากออมทรัพย์ของผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาภาษีเจริญ
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้อไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภาษีเจริญ

## 6. นิยามคำศัพท์

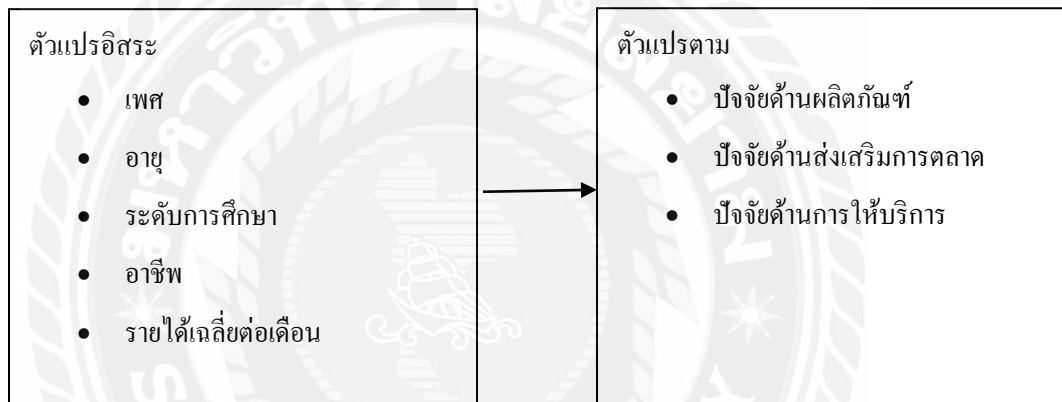
1. สลากออมทรัพย์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์เงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม ซึ่งออกหลักฐานถือครองเป็นสลากซึ่ง สลากออมทรัพย์แต่ละฉบับ ผู้ฝากจะฝากกี่หน่วยก็ได้ นอกจาก

ได้รับ ดอกเบี้ยเงินฝากแล้ว ผู้ฝากยังมีสิทธิถอนรางวัล ซึ่งใช้เลขหน่วยการฝากในบัตรเป็นเลขในการออกรางวัล

2.พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการออมทรัพย์หมายถึงการที่ลูกค้ามาซื้อผลิตภัณฑ์ฝากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาภาษีเจริญ

### 7.กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยด้านการผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการให้บริการ



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
2. เงินฝากออมทรัพย์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเมื่อ พ.ศ. 2509 โดยมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกรกลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรให้ได้รับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกรและในทศวรรษที่ 1 (พ.ศ. 2509-2519) มุ่งลดบทบาทเงินกู้ยืมในระบบ ทศวรรษที่ 2 (พ.ศ. 2520-2529) พัฒนาการให้สินเชื่อและบริการครบวงจร ทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2530-2539) ช่วยเหลือเกษตรกรชั้นเล็กและยากจนจัดตั้งสถาบันเกษตรกรช่วงทศวรรษที่ 3 ได้พยายามขยายการให้บริการเกษตรกรให้ทั่วถึงและครอบคลุมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเกษตรกรยากจน ทศวรรษที่ 4 (พ.ศ. 2540-2549) น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การพัฒนาชนบท ทศวรรษที่ 5 (พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยและ ให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย อีกทั้งขยาย การให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และสหกรณ์ทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อ เพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรถูกค้ำมีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2555)

## 2.2 เงินฝากสลากออมทรัพย์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2555:บทคัดย่อ) กล่าวว่า มีผลิตภัณฑ์เงินฝากประเภท ออมทรัพย์อยู่ 2 ประเภท คือ สลากออมทรัพย์ทวีสินและบัตรเพิ่มทรัพย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้ สลากออมทรัพย์ทวีสินเป็นสลากที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้เห็นชอบให้ออกผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน (สทส.) ชุดใหม่ชื่อ “ชุดเกษตรมั่นคง” ทดแทนสลากออมทรัพย์ทวีสิน 2557 ซึ่งครบกำหนดในวันที่ 20 สิงหาคม 2560 เพื่อรักษาฐานเงินฝากลูกค้ารายเดิม และเพิ่มโอกาสให้ลูกค้าเกษตรกรรายย่อยสามารถฝากเงินกับสลากออมทรัพย์ทวีสินชุดเกษตรมั่นคง โดยมีเป้าหมายให้เกษตรกรรายย่อยในวงเงินการรับฝากจำนวน 5,000 ล้านบาท เพื่อมุ่งเน้นและสร้างวินัยในการออมเงินให้กับเกษตรกรรายย่อย โดยมีข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

1. ชื่อผลิตภัณฑ์ “สลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุดเกษตรมั่นคง”
2. ประเภทเงินฝาก สลากออมทรัพย์ (Product Type : CD3402 ชุดที่ 38)
3. เป้าหมายการรับฝาก รับฝาก 7 หมวด ๆ ละ 10 ล้านหน่วย รวมจำนวน 70 ล้านหน่วย รับฝากหน่วยละ 500 บาท รวมเป็นเงิน 35,000 ล้านบาท
4. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายประกอบด้วย
  - 4.1 บุคคลธรรมดา สำหรับบุคคลที่เป็นผู้เยาว์ต้องมีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป กรณีอายุต่ำกว่า 7 ปีให้ฝากในชื่อของผู้ปกครองโดยระบุชื่อผู้เยาว์
  - 4.2 กลุ่มบุคคล นิติบุคคล/ส่วนราชการ ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในประเทศไทย
5. หมายเลขสลากออมทรัพย์ ประกอบด้วย อักษรภาษาอังกฤษ 2 หลักหมวด PA PB PC PD PE PF และ PG ตามด้วยเลข 7 หลัก ตั้งแต่ 0000000 ถึง 9999999
6. หลักเกณฑ์การรับฝากเงิน
  - 6.1 รับฝากเป็นหน่วย ๆ ละ 500 บาท
  - 6.2 เปิดรับฝากเงินตั้งแต่วันที่ 17 กรกฎาคม 2560 เป็นต้นไป
7. การออกรางวัล
  - 7.1 ออกรางวัลในวันที่ 16 ของทุกเดือน 3 ปี รวม 36 ครั้ง ยกเว้น เดือนมกราคม ออกรางวัลในวันที่ 17 ของทุกปี

7.2 ออกรางวัลครั้งแรกวันที่ 16 กันยายน 2560 และครั้งสุดท้ายวันที่ 16 สิงหาคม

2563

7.3 ธนาคารขอความอนุเคราะห์ดำเนินการออกรางวัลโดยสำนักงานสลากกินแบ่ง  
รัฐบาล

#### 8. การแจ้งผลรางวัล

ธนาคารจะแจ้งผลรางวัลผ่านระบบ SMS ให้แก่ลูกค้าที่แจ้งหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ไว้ โดยจะแจ้งเฉพาะผู้ถูกรางวัลที่ 2 รางวัลที่ 3 รางวัลที่ 4 และรางวัลที่ 5 สำหรับรางวัลที่ 1 ให้สาขา  
พิจารณาแจ้งผลรางวัลและดำเนินการตามความเหมาะสม

#### 9. การโอนกรรมสิทธิ์และการถอนคืนเงินฝาก

9.1 หากผู้ฝากมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ธนาคารจะโอนเงินรางวัล ต้นเงินและดอกเบี้ย  
เมื่อครบกำหนด เข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของผู้ฝาก

9.2 ครบกำหนดคืนเงินฝากวันที่ 20 สิงหาคม 2563

9.3 ต้องฝากอย่างน้อย 3 เดือนจึงจะถอนคืนได้ แต่ธนาคารจะไม่จ่ายดอกเบี้ย

9.4 การโอนกรรมสิทธิ์ ผู้ฝากต้องมาดำเนินการด้วยตนเองที่ธนาคาร

#### 10. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

10.1 มีสิทธิถูกรางวัล 36 ครั้งตลอดระยะเวลาการฝาก นับตั้งแต่ออกรางวัลครั้งแรก

10.2 เงินรางวัลได้รับการยกเว้นภาษีสำหรับบุคคลทั่วไป

10.3 ดอกเบี้ยเงินฝากได้รับการยกเว้นภาษีสำหรับบุคคลทั่วไปซึ่งเป็นผู้ทรงคนแรก

10.4 ใช้เป็นหลักประกันกู้เงิน ธ.ก.ส. ได้ ณ สาขาที่ฝาก

10.5 ใช้เป็นหลักประกันในการออกหนังสือค้ำประกันจาก ธ.ก.ส. (Bank Guarantee)

10.6 ใช้เป็นหลักประกันของและประกันสัญญาในงานจัดซื้อจัดจ้างของธ.ก.ส.

10.7 ใช้ประกันผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนของตำรวจและอัยการและประกันตัวจำเลย  
ในชั้นศาล

11. จำนวนรางวัลและเงินรางวัล มีจำนวน 7 หมวดอักษร คือ PA-PG มีจำนวนรางวัลและเงิน  
รางวัลดังนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 28/07/60, ออนไลน์)

รางวัลที่ 1 เลี้ยงหมวด	มี	1 รางวัล	รางวัลละ	20,000,000 บาท
รางวัลที่ 1 ต่างหมวด	มี	6 รางวัล	รางวัลละ	150,000 บาท
รางวัลที่ 2 หมุน 3 ครั้ง	มี	21 รางวัล	รางวัลละ	100,000 บาท
รางวัลที่ 3 หมุน 10 ครั้ง	มี	70 รางวัล	รางวัลละ	15,000 บาท
รางวัลที่ 4 หมุน 20 ครั้ง	มี	140 รางวัล	รางวัลละ	10,000 บาท
รางวัลที่ 5 หมุน 100 ครั้ง	มี	700 รางวัล	รางวัลละ	5,000 บาท
รางวัลเลขท้าย 4 ตัว หมุน 1 ครั้ง	มี	7,000 รางวัล	รางวัลละ	300 บาท
รางวัลเลขท้าย 3 ตัว หมุน 2 ครั้ง	มี	140,000 รางวัล	รางวัลละ	200 บาท
รวมทั้งสิ้น		147,938 รางวัล	เงินรางวัล	59,050,000 บาท

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภวินท์ ว่องเพ็ชร ( 2553 : บทคัดย่อ ) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับการซื้อสลากออมทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีที่จะตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ลดลงเมื่อเทียบกับผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการซื้อสลากออมทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ อาชีพรัฐวิสาหกิจ

สุกฤตา สังข์แก้ว ( 2556 : บทคัดย่อ ) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง โดยพบว่าการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการด้านเงินฝากสลากออมทรัพย์ จำนวน 385 คน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับการตัดสินใจ มากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และอันดับสุดท้าย



คือ ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย และผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีเพศ ระดับ การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีการใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีอายุ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีการใช้บริการเงินฝาก ประเภทสลากออมทรัพย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชิตวรรณ ดวงพัตร , จูติวรรณ ศรีเจริญ ( 2558 : บทคัดย่อ ) โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กापสินธุ์ จังหวัดกาปสินธุ์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 – 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา อาชีพ เกษตรกร/รับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จากการทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. แตกต่างกันสำคัญ : การตัดสินใจสลากออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้สลากออมทรัพย์โดยใช้กลุ่มประชากรผู้มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา ภาษีเจริญ จำนวน 400 คน

- 3.1 เครื่องมือการวิจัย
- 3.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 เครื่องมือการวิจัย

ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ที่สร้างขึ้นมาจากความเรียนรู้ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 ระดับความต้องการในการเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ โดยใช้เป็นแบบ rating scale ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการให้บริการ มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538:10) ซึ่งมีค่าดังนี้

- 5 คือ มากที่สุด
- 4 คือ มาก
- 3 คือ ปานกลาง
- 2 คือ น้อย
- 1 คือ น้อยที่สุด

### 3.2 วิธีสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการต่อการซื้อสลากออมทรัพย์ ของธนาคารแล้วนำมากำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยเพื่อนำมาในการทำแบบสอบถาม

2. นำผลที่ได้จาก ข้อ 1. มาสร้างแบบสอบถามและพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับแนวคิดวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย

3. แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บข้อมูลกับประชาชนจริง ในช่วงเดือน 1 สิงหาคม – 2 กันยายน 2560 จำนวน 400 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นในเรื่อง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยจำแนกเป็น ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยพร้อมกับการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการซื้อสลากออมทรัพย์ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขา ภาษีเจริญโดยค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545:51)

### 3.3 วิธีการเก็บข้อมูล

ทำการรวบรวมตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 – เดือนสิงหาคม 2560 จากผู้ให้บริการของธนาคาร นำแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมด มาตรวจความถูกต้องและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ

#### 3.4 การวิเคราะห์และสถิติที่วิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ เก็บในรูปค่าสถิติโดยการหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

- การวิเคราะห์ข้อมูลการซื้อสลากออมทรัพย์ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ โดยการหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538:10)

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

4.51-5.00 คือพฤติกรรมที่ใช้ มากที่สุด

3.51-4.50 คือพฤติกรรมที่ใช้ มาก

2.51-3.50 คือพฤติกรรมที่ใช้ ปานกลาง

1.51-2.50 คือพฤติกรรมที่ใช้ น้อย

1.00-1.50 คือพฤติกรรมที่ใช้ น้อยที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการศึกษาวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ทวีสินชุด เกษตรมั่นคง ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขา ภาษีเจริญ ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ใช้บริการด้านเงินฝากสลากออมทรัพย์ทวีสินชุด เกษตรมั่นคง ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ จำนวน 400 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยการจัดแจง ความถี่และคิดเป็นร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางที่ 1 การจำแนกเพศของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการออมทรัพย์ทวีสินชุด เกษตรมั่นคง ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา ภาษีเจริญ

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	157	39.25
หญิง	243	60.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าเพศหญิงมาใช้บริการจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 มากกว่าเพศชาย 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50

ตารางที่ 2 การจำแนกอายุของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการออมทรัพย์ทวีสินชุด เกษตรมั่นคง ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
15-20 ปี	12	3.00
20-40 ปี	149	37.25
40-60 ปี	189	47.25
60 ปีขึ้นไป	50	12.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-60 ปี มาใช้บริการจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 มากกว่าอายุ 20-40 ปี 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 3 การจำแนกระดับการศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้สลากออมทรัพย์ทวีสินชุด เกษตรมั่นคง ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	25	6.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	60	15.00
อนุปริญญา/ปวส.	98	24.5
ปริญญาตรี	136	34.00
สูงกว่าปริญญาตรี	81	20.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรีมีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มากกว่าระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ตารางที่ 4 การจำแนกอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้สลากออมทรัพย์ทวีสินชุดเกษตรมั่นคงของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
ข้าราชการ	45	11.25
เกษตรกร	48	12.00
รับจ้าง	87	21.75
ธุรกิจส่วนตัว	136	34.00
อื่นๆ	84	21.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มากกว่าผู้มาใช้บริการมากกว่าอาชีพรับจ้าง 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25

ตารางที่ 5 การจำแนกรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้สลากออมทรัพย์ทวีสินชุด เกษตรมั่นคง ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้		
ไม่เกิน 5,000 บาท	20	5.00
5,00-10,000 บาท	70	17.50
10,001-30,000 บาท	174	43.50
30,000 บาทขึ้นไป	136	34.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,0001-30,000 บาท มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 มากกว่าผู้มีรายได้ 30,001 ขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

**ส่วนที่ 2** วิเคราะห์การศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้สลากออมทรัพย์ทวีสินชุด เกษตรมั่นคง ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการให้บริการในการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ชาย						หญิง					
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	5	4	3	2	1	$\bar{x}$
สลากออมทรัพย์มีความเหมาะสมในการลงทุน	96	41	19	1	0	4.47	124	87	29	1	0	4.37
สลากออมทรัพย์มีสิทธิ์ในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง	91	44	19	2	0	4.42	121	87	27	4	0	4.37
สลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี	87	39	18	4	0	4.31	128	76	22	4	0	4.40
เงินรางวัลที่ได้คุ้มค่ากับการลงทุน	87	47	21	2	0	4.39	118	89	28	5	0	4.33
สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค่าประกันการกู้เงินได้	73	55	23	2	1	4.29	106	93	36	2	1	4.25
สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดการซื้อของลูกค้า	73	46	26	9	0	4.18	113	83	29	2	0	4.29
ลูกค้าสามารถซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	71	48	29	7	0	4.16	107	88	34	8	1	4.20
สลากออมทรัพย์จะได้ดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี	77	42	29	8	1	4.19	116	79	38	8	1	4.25

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ชาย			หญิง		
	รวม	$\bar{x}$	ระดับ	รวม	$\bar{x}$	ระดับ
ระยะเวลาของการถือครองสลากออมทรัพย์มีความเหมาะสมในการลงทุน	157	4.47	มาก	241	4.37	มาก
การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง	156	4.42	มาก	239	4.37	มาก
การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมี การเสียภาษี	148	4.31	มาก	230	4.40	มาก
เงินรางวัลที่ได้จากการฝากเงินกับสลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน	157	4.39	มาก	240	4.33	มาก
สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค่าประกันการกู้เงินได้	154	4.29	มาก	238	4.25	มาก
สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อ ลูกค้าสามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้	154	4.18	มาก	227	4.29	มาก
ลูกค้าสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	155	4.16	มาก	238	4.20	มาก
ลูกค้าที่ซื้อสลากออมทรัพย์จะได้รับเงินฝากพร้อม ดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี	157	4.19	มาก	242	4.25	มาก
รวม		4.30			4.30	

จากตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุด เกษตรมั่นคง พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 ในระดับมาก เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน โดย สุกฤตา สังข์แก้ว (2556:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีเพศต่างกันมีการใช้บริการเงินฝากไม่ต่างกัน



จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ชาย							หญิง				
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	5	4	3	2	1	$\bar{x}$
การบริการมีความทันสมัยตรงตามความต้องการของลูกค้า	66	64	24	3	1	4.21	110	100	29	3	1	4.30
มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์สิน	70	57	27	3	0	4.23	107	93	41	2	0	4.25
การรับรางวัลสลากออมทรัพย์สามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	65	60	24	5	1	4.18	110	78	49	4	2	4.18
ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง	70	53	27	7	0	4.19	114	87	38	4	0	4.27

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการตลาด	ชาย			หญิง		
	รวม	$\bar{x}$	ระดับ	รวม	$\bar{x}$	ระดับ
การให้บริการมีความทันสมัย ตรงตามความต้องการของลูกค้า	158	4.21	มาก	243	4.30	มาก
มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์สิน	157	4.23	มาก	243	4.25	มาก
การรับรางวัลสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	155	4.18	มาก	243	4.18	มาก
ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา	157	4.19	มาก	243	4.27	มาก
รวม		4.20			4.25	

จากตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับ ปัจจัยด้านการตลาด ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มีชื่อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุด เกษตรมั่นคง พบว่า เพศ เพศชายมีความพึงพอใจในการตลาดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 ในระดับมาก เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่าเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดย ชิตวรณ ควบพัฒน์, จิตวรณ ศรีเจริญ (2558:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีอยู่ต่างกัน และมีการตัดสินใจซื้อต่างกัน

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	ชาย							หญิง						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
มีการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	83	50	17	5	2	157	4.31	119	90	29	3	2	243	4.32
พนักงานมีเกี่ยวกับสลากออมทรัพย์ และ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	71	61	21	3	1	157	4.26	119	89	34	4	0	246	4.30
ที่ตั้งของธนาคารมีความและสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร	61	44	37	15	0	157	3.96	82	80	59	20	2	243	3.91

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	ชาย			หญิง		
	รวม	$\bar{x}$	ระดับ	รวม	$\bar{x}$	ระดับ
มีการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	157	4.31	มาก	243	4.32	มาก
พนักงานมีความรู้ ความสามารถและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	157	4.26	มาก	246	4.30	มาก
ที่ตั้งของธนาคารมีสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร	157	3.96	มาก	243	3.91	มาก
รวม		4.18			4.18	

จากตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชูด เกษตรมั่นคง พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการ ให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 ในระดับมาก เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นจะเห็นได้ ว่า เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน โดย สุกฤตา สังข์แก้ว (2556:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีเพศต่างกันมีการใช้บริการเงินฝากไม่ต่างกัน

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (15-20 ปี)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	15-20ปี						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
สลากออมทรัพย์มี ความเหมาะสมในการลงทุน	8	3	1	0	0	12	4.58
สลากออมทรัพย์ สิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง	9	1	1	0	0	11	4.58
ซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี	8	4	1	0	0	13	4.58
สลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน	8	2	2	0	0	12	4.5
สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค่าประกันการกู้เงินได้	10	0	0	0	0	10	4.75
สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อ	9	2	1	0	0	12	4.67
ลูกค้าสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้	9	2	1	0	0	12	4.67
สลากออมทรัพย์จะได้ ดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี	10	0	1	0	0	11	4.83

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (20-40 ปี)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	20-40ปี						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
สลากออมทรัพย์มี ความเหมาะสมในการลงทุน	77	43	28	1	0	149	4.31
การฝากสลากออมทรัพย์ มี สิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง	81	43	20	5	0	149	4.34
การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมี การเสียภาษี	83	43	15	8	0	149	4.34
สลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน	75	52	18	4	0	149	4.32
สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค่าประกันการกู้เงินได้	60	61	25	1	2	149	4.18
สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อของลูกค้า	73	43	25	8	0	149	4.21
ลูกค้าซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	68	48	25	7	1	149	4.17
สลากออมทรัพย์จะได้รับ ดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี	68	51	23	7	0	149	4.20

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (40-60 ปี)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	40-60ปี						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
สลากออมทรัพย์มี ความเหมาะสมในการลงทุน	104	64	17	1	0	186	4.45
สลากออมทรัพย์ มี สิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง	103	63	19	1	0	186	4.44
ซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมี การเสียภาษี	99	58	27	2	0	186	4.36
สลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน	107	63	14	2	0	186	4.47
สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค่าประกันการกู้เงินได้	95	58	27	2	0	182	4.35
สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อ	92	65	22	7	0	186	4.30
ลูกค้าซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	88	63	28	7	0	186	4.24
สลากออมทรัพย์จะได้ดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี	95	55	29	6	1	186	4.27

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (60 ปีขึ้นไป)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	60ปีขึ้นไป						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
การถือครองสลากออมทรัพย์มี ความเหมาะสมในการลงทุน	26	18	4	0	0	48	4.45
สลากออมทรัพย์มีสิทธิ์ในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง	20	23	5	0	0	48	4.31
การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมี การเสียภาษี	24	20	4	0	0	48	4.41
สลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน	17	18	12	1	0	48	4.06
สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้หักประกันการกู้เงินได้	17	22	8	1	0	48	4.14
สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อของลูกค้า	16	21	9	2	0	48	4.06
ลูกค้าซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	14	21	9	4	0	48	3.93
สลากออมทรัพย์จะได้รับดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี	17	15	13	3	0	48	3.95

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

อายุ	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์									$\bar{x}$	ระดับ
	การถือครองสลากมี ความเหมาะสมในการลงทุน	สลากออมทรัพย์มี สิทธิ์ในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง	ซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมี การเสียภาษี	รางวัลสลากออม ทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน	สลากออมทรัพย์นำมาใช้หักประกันการกู้เงิน ได้	สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อ	สามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้	ลูกค้าที่ซื้อสลากออมทรัพย์จะได้รับดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี			
อายุ 15-20 ปี	4.00	3.67	4.33	4.00	3.33	4.00	4.00	3.67	3.875	มาก	
อายุ 20-40 ปี	4.31	4.34	4.34	4.32	4.18	4.21	4.17	4.20	4.25	มาก	
อายุ 40-60 ปี	4.45	4.44	4.36	4.47	4.35	4.30	4.24	4.27	4.36	มาก	
อายุ 60 ปีขึ้นไป	4.45	4.31	4.41	4.06	4.14	4.06	3.93	3.95	4.16	มาก	
รวม									4.32		

จากตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุด เกษตรมั่นคง พบว่า อายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.875 ในระดับมากที่สุด อายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ในระดับมาก อายุ 40-60 ปี มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 ในระดับมาก อายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า อายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน โดย ชิตวรรณ ควงพัตร์ , ฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีอยู่ต่างกันและมีการตัดสินใจซื้อต่างกัน

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (15-20 ปี)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	15-20 ปี						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
การให้บริการ มีความทันสมัย ตรงตามความต้องการของลูกค้า	8	4	1	0	0	13	4.67
มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์	7	4	0	0	0	11	4.67
รางวัลสลากออมทรัพย์สามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	9	3	0	0	0	12	4.75
ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา	8	3	0	0	0	11	4.75

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (20-40 ปี)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	20-40 ปี						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
การให้บริการมีความทันสมัยตรงตามความต้องการของลูกค้า	59	64	21	3	2	149	4.17
มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์	77	52	18	2	0	149	4.36
รางวัลสลากออมทรัพย์สามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	67	50	25	4	3	149	4.16
ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา	66	55	25	3	0	149	4.23

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (40-60 ปี)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	40-60 ปี						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
การให้บริการมีความทันสมัย ตรงตามความต้องการของลูกค้า	90	71	22	3	0	186	4.33
มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์	75	75	34	2	0	186	4.19
การรับรางวัลสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	78	67	36	5	0	186	4.17
ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา	88	62	32	4	0	186	4.25

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (60 ปีขึ้นไป)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	60ปีขึ้นไป						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
การให้บริการ มีความทันสมัยตรงตามความต้องการของลูกค้า	18	22	8	0	0	48	4.20
มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์	16	16	15	1	0	48	3.97
การรับรางวัลสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	20	17	11	0	0	48	4.18
ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา	18	18	8	4	0	48	4.04

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

อายุ	ปัจจัยด้านการตลาด					$\bar{x}$	ระดับ
	การให้บริการ มีความทันสมัยตรงตามความต้องการของลูกค้า	มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์	รางวัลสลากออมทรัพย์สามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา			
อายุ 15-20 ปี	4.67	4.67	4.75	4.75	4.71	มากที่สุด	
อายุ 20-40 ปี	4.17	4.36	4.16	4.23	4.23	มาก	
อายุ 40-60 ปี	4.33	4.19	4.17	4.25	4.24	มาก	
อายุ 60 ปีขึ้นไป	4.2	3.97	4.18	4.04	4.10	มาก	
รวม					4.32		

จากตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านการตลาด ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุด เกษตรมั่นคง พบว่า อายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในด้านปัจจัยการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 ในระดับมากที่สุด อายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจในด้านปัจจัยการตลาดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 ในระดับมาก อายุ 40-60 ปี มีความพึงพอใจในด้านปัจจัยการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 ในระดับมาก อายุ 60ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านปัจจัยการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า อายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน โดย ชิตวรรณ กวางพัฒน์ , จิตวรรณ ศรีเจริญ (2558:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีอยู่ต่างกัน และมีการตัดสินใจซื้อต่างกัน

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ (15-20 ปี)

ปัจจัยด้านการให้บริการ	15-20ปี						รวม	$\bar{x}$
	5	4	3	2	1			
การให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	0	6	1	5	0	12	3.16	
พนักงานมีความรู้ และ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	0	5	7	0	0	12	3.41	
ที่ตั้งธนาคารมีความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร	0	5	0	6	0	11	2.66	

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ (20-40 ปี)

ปัจจัยด้านการให้บริการ	20-40ปี						รวม	$\bar{x}$
	5	4	3	2	1			
การให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	440	172	57	6	4	679	4.28	
พนักงานมีความรู้ และ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	67	54	25	3	0	149	4.24	
ที่ตั้งธนาคารมีความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร	52	49	35	11	1	148	3.94	

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ (40-60 ปี)

ปัจจัยด้านการให้บริการ	40-60ปี						รวม	$\bar{x}$
	5	4	3	2	1			
การให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	89	74	20	3	0	186	4.33	
พนักงานของธนาคารมีความรู้ และ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	87	75	19	4	1	186	4.30	
ที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร	68	57	42	18	1	186	3.93	

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ (60 ปีขึ้นไป)

ปัจจัยด้านการให้บริการ	60ปีขึ้นไป						รวม	$\bar{x}$
	5	4	3	2	1			
การให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	25	15	6	2	0	48	4.31	
พนักงานของธนาคารมีความรู้ และ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	24	14	10	0	0	48	4.29	
ที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร	15	14	14	5	0	48	3.81	

ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ

อายุ	การให้บริการไม่ ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	พนักงานของธนาคาร มีความรู้ และ มนุษย์ สัมพันธ์ที่ดี	ที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ กับธนาคาร	$\bar{x}$	ระดับ
อายุ 15-20 ปี	3.16	3.41	2.66	3.07	มาก
อายุ 20-40 ปี	4.28	4.24	3.94	4.15	มาก
อายุ 40-60 ปี	4.33	4.3	3.93	4.19	มาก
อายุ 60 ปีขึ้นไป	4.31	4.29	3.81	4.14	มาก
รวม				4.23	

จากตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุด เกษตรมั่นคง พบว่า อายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในด้านปัจจัยการให้บริการอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 3.07 ในระดับ มาก อายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 อายุ 40-60 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.19 อายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 ในระดับมาก เช่นกัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า อายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน โดย ชิตวรรณ คงพัฒน์ , จิตวรรณ ศรีเจริญ (2558:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีอยู่ต่างกันและมีการตัดสินใจซื้อต่างกัน

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ต่ำกว่ามัธยมต้น					รวม	$\bar{x}$
	5	4	3	2	1		
สลากออมทรัพย์มีความเหมาะสมในการลงทุน	8	11	6	4	4	33	4.08
สลากออมทรัพย์มีสิทธิในการถูกรางวัล	9	10	5	1	2	27	4.08
สลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี	13	7	5	2	0	27	4.32
เงินรางวัลที่ได้คุ้มค่ากับการลงทุน	10	9	6	0	2	27	4.16
สลากออมทรัพย์ใช้ค่าประกันการกู้เงินได้	6	15	3	7	0	31	4.04
ลูกค้าสามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้	9	10	6	0	6	31	4.12
กำหนดสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	11	9	4	1	0	25	4.2
สลากออมทรัพย์ได้ดอกเบี้ยเมื่อฝากครบ	8	12	5	0	5	30	4.12



จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (มัธยมศึกษาตอนต้น/  
ตอนปลาย)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย						รวม	$\bar{x}$
	5	4	3	2	1			
การถือครองสลากออมทรัพย์มีความเหมาะสม	20	23	17	1	7	68	4.05	
สลากออมทรัพย์มีสิทธิ์ในการถูกรางวัล 36 ครั้ง	20	20	18	2	3	63	3.96	
สลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี	28	13	11	8	2	62	4.01	
เงินรางวัลที่ได้คุ้มค่ากับการลงทุน	29	18	10	3	2	62	4.21	
สลากออมทรัพย์นำมาใช้ค่าประกันการกู้เงินได้	20	27	10	2	2	61	4.03	
สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อ	21	20	17	2	0	60	4	
กำหนดสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	26	17	11	6	4	64	4.05	
สลากออมทรัพย์ดอกเบี้ยเมื่อฝากครบ 3 ปี	27	14	16	7	4	68	4.08	

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (อนุปริญญา/ปวส.)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อนุปริญญา/ปวส.						รวม	$\bar{x}$
	5	4	3	2	1			
ระยะเวลาของการถือครองสลากออมทรัพย์มีความเหมาะสมในการลงทุน	61	24	9	2	1	97	4.5	
การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิ์ในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง	56	30	20	0	3	109	4.47	
การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี	50	37	9	4	0	100	4.42	
เงินรางวัลที่ได้จากการฝากเงินกับสลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน	53	32	11	4	5	105	4.43	
สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค่าประกันการกู้เงินได้	47	36	13	6	4	106	4.35	
สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อ ลูกค้าสามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้	59	26	9	2	8	104	4.47	
ลูกค้าสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	42	38	14	2	6	102	4.25	
ลูกค้าที่ซื้อสลากออมทรัพย์จะได้รับเงินฝากพร้อมดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี	54	22	17	3	0	96	4.32	

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ปริญญาตรี)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปริญญาตรี						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
ระยะเวลาของการถือครองสลากออมทรัพย์มี ความเหมาะสมในการลงทุน	53	25	3	9	4	94	4.45
การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มี สิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง	52	23	2	1	6	84	4.48
การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมี การเสียภาษี	52	21	7	7	7	94	4.40
เงินรางวัลที่ได้จากการฝากเงินกับสลากออม ทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน	46	28	4	2	9	89	4.34
สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค้ำประกันการกู้เงินได้	51	24	5	1	5	86	4.21
สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อ ลูกค้า สามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้	47	28	3	2	3	83	4.09
ลูกค้าสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	50	25	4	1	0	80	4.00
ลูกค้าที่ซื้อสลากออมทรัพย์จะได้รับเงินฝากพร้อม ดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี	56	19	2	3	4	84	4.05

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สูงกว่าปริญญาตรี)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สูงกว่าปริญญาตรี						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
การถือครองสลากออมทรัพย์มี ความเหมาะสมในการลงทุน	3	25	3	0	0	81	2.69
สลากออมทรัพย์ มี สิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง	2	23	4	1	50	80	2.07
การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมี การเสียภาษี	2	21	7	0	0	80	2.68
สลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน	6	28	4	2	0	80	2.47
สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค้ำประกันการกู้เงินได้	1	24	5	1	0	81	2.07
สลากออมทรัพย์ลูกค้าสามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้	7	28	3	2	0	80	2.50
ลูกค้ากำหนดมูลค่าในสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	1	25	4	1	49	80	2.1
สลากออมทรัพย์จะได้รับดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี	6	19	2	6	50	80	2.1

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์										
ระดับการศึกษา	ตลาดออมทรัพย์มีความเหมาะสมในการลงทุน	การฝากตลาดออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิในการถูกรางวัล	ตลาดออมทรัพย์ไม่ต้องมี การเสียภาษี	เงินรางวัลที่ได้จากการฝากเงินกับตลาดออมทรัพย์คุ้มค้ำกับการลงทุน	ตลาดออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ทำประกันการกู้เงินได้	ตลาดออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อลูกค้า สามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้	ลูกค้าสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อตลาดออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	ลูกค้าที่ซื้อตลาดออมทรัพย์จะได้รับเงินฝากพร้อม ดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี	$\bar{x}$	ระดับ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	4.08	4.08	4.32	4.16	4.04	4.12	4.2	4.12	4.14	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	4.05	3.96	4.01	4.21	4.3	4	4.05	4.08	4.08	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	4.5	4.47	4.42	4.43	4.35	4.47	4.25	4.32	4.40	มาก
ปริญญาตรี	4.45	4.48	4.4	4.34	4.21	4.09	4	4.05	4.25	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	2.69	2.07	2.68	2.47	2.07	2.50	2.1	2.1	2.07	น้อย
รวม									4.28	

จากตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อตลาดออมทรัพย์วิสิทิน ชูค เกษตรมั่นคง พบว่า ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจในด้านปัจจัยการผลิตอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านปัจจัยการผลิตที่ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 ในระดับมาก อนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในด้านปัจจัยการผลิตที่ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 ในระดับมาก ปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านปัจจัยการผลิตที่ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ในระดับมาก สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านปัจจัยการผลิตที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.07 ในระดับน้อย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการศึกษต่างกัน ความพึงพอใจต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดย ภวันที ว่องเพชร (2553:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีที่ตัดสินใจซื้อตลาดออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรลดลงเมื่อเทียบกับการศึกษาปริญญาโท จึงเห็นได้ว่าการศึกษต่างกัน มีความพึงพอใจที่ต่างกัน

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านการตลาด (ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
การให้บริการมีความทันสมัย ตรงตามความต้องการของลูกค้า	13	10	1	1	2	27	4.4
มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์	7	9	9	0	4	29	3.92
การรับรางวัลสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	8	10	6	1	0	25	4
ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา	8	9	8	0	1	26	4

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านการตลาด (มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
การให้บริการมีความทันสมัยตรงตามความต้องการของลูกค้า	18	27	11	2	2	60	3.95
มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์	17	26	12	0	0	55	3.97
การรับรางวัลสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	20	21	16	2	2	61	3.93
ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา	22	19	16	0	0	57	4.03

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านการตลาด (อนุปริญญา/ปวส.)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อนุปริญญา/ปวส.						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
การให้บริการมีความทันสมัยตรงตามความต้องการของลูกค้า	43	39	12	2	3	99	4.28
มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์	49	36	10	6	6	107	4.38
การรับรางวัลสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	48	34	13	1	4	100	4.34
ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา	47	32	13	2	0	94	4.27

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านการตลาด (ปริญญาตรี)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ปริญญาตรี						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
การให้บริการ มีความทันสมัยตรงตามความต้องการของลูกค้า	49	27	4	2	8	90	4.55
มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์	47	26	8	5	6	92	4.48
การรับรางวัล โอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	48	23	10	6	4	91	4.46
ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา	50	24	6	1	5	86	4.51

จากการเก็บข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านการตลาด (สูงกว่าปริญญาตรี)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สูงกว่าปริญญาตรี						
	5	4	3	2	1	รวม	$\bar{x}$
การให้บริการมีความทันสมัย ตรงตามความต้องการของลูกค้า	49	27	4	0	0	80	4.21
มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัทร่วมทรัพย์	47	26	8	0	0	81	4.2
การรับรางวัลสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	48	23	10	0	0	81	4.05
ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา	50	24	6	1	0	81	4.18

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านการตลาด

ระดับการศึกษา	ปัจจัยด้านการตลาด					$\bar{x}$	ระดับ
	ข้อมูลการให้บริการ มีความทันสมัย มีความต้องการของลูกค้า	มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัทร่วมทรัพย์	การรับรางวัลสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา			
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	4.4	3.92	4	4	4.08	มาก	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	3.95	3.97	3.93	4.03	3.97	มาก	
อนุปริญญา/ปวส.	4.28	4.38	4.34	4.27	4.32	มาก	
ปริญญาตรี	4.55	4.48	4.46	4.51	4.50	มาก	
สูงกว่าปริญญาตรี	4.21	4.2	4.05	4.8	4.32	มาก	
รวม					4.24		

จากตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านการตลาด ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุด เกษตรมั่นคง พบว่า ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจในด้านการตลาดอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับมาก มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านการตลาดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ในระดับมาก อนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในด้านการตลาดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 ในระดับมาก ปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านการตลาดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 ในระดับมาก สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 ในระดับมากที่สุด ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการศึกษาดังกล่าวมีความพึงพอใจต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดย กวินท์ ว่องเพ็ชร (2553:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีที่จะตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรลดลงเมื่อเทียบกับการศึกษาปริญญาโท จึงเห็นได้ว่าการศึกษาดังกล่าวมีความพึงพอใจที่ต่างกัน

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ

ระดับการศึกษา	ปัจจัยด้านการให้บริการ				
	มีการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	พนักงานของธนาคารมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ เกี่ยวกับสลากออมทรัพย์และ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	ทำเลที่ตั้งของธนาคารมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อ กับธนาคาร	๕	ระดับ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	4.32	4.32	4.16	4.27	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	4.11	4.18	3.81	4.03	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	4.35	4.37	4.02	4.25	มาก
ปริญญาตรี	4.21	4.19	3.67	4.02	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	4.62	4.44	4.28	4.45	มาก
รวม				4.20	

จากตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุด เกษตรมั่นคง พบว่า ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.27 อยู่ในระดับมาก มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 ในระดับมาก อนุปริญญา/ปวส.มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ในระดับมาก ปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านปัจจัยการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 ในระดับมาก สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านปัจจัยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 ในระดับมากที่สุด ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการศึกษิต่างกัน ความพึงพอใจต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันโดย ภวนันท์ ว่องเพ็ชร (2553:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีที่จะตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรลดลงเมื่อเทียบกับการศึกษาปริญญาโท จึงเห็นได้ว่าการศึกษิต่างกัน มีความพึงพอใจที่ต่างกัน

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

อาชีพ	ระยะเวลาของการถือครองสลากออมทรัพย์ที่มีความเหมาะสมในการลงทุน	การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง	การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องการเสียดาย	เงินรางวัลที่ได้จากการฝากเงินกับสลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน	สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ประกอบการกู้เงินได้	สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อ ถูกค่าสามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้	ถูกที่สามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	ถูกที่ซื้อสลากออมทรัพย์จะได้รับเงินฝากพร้อม ดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี	HI	ระดับ
ข้าราชการ	4.41	4.34	4.37	4.44	4.32	4.41	4.18	4.37	4.36	มาก
เกษตรกร	4.31	4.38	4.65	4.44	4.34	4.44	4.38	4.44	4.42	มาก
รับจ้าง	4.18	4.17	4.06	4.33	4.09	4.09	3.97	3.97	4.11	มาก
ธุรกิจส่วนตัว	4.46	4.44	4.41	4.25	4.25	4.11	4.09	4.05	4.26	มาก
อื่นๆ...	4.63	4.56	4.5	4.45	4.4	4.43	4.42	4.56	4.49	มาก
รวม									4.33	

จากตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ที่วิไลน ชูค เกษตรมั่นคง พบว่า อาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.36 ในระดับมาก อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 ในระดับมาก อาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 ในระดับมาก อาชีพอื่นๆมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า อาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน โดย ชิตวรณ ควงพัฒน์ , รุจิวิรณ ศรีเจริญ (2558:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีอยู่ต่างกัน และมีการตัดสินใจซื้อต่างกัน

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ปัจจัยด้านการตลาด

อาชีพ	การให้บริการของ มีความทันสมัยตามความต้องการของลูกค้า	มีผลิตภัณฑ์ให้เลือก หลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มโทรศัพท์	การรับรางวัลสลากออมทรัพย์สามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	ธนาคารมีช่องทางติดต่อหลายช่องทาง	$\bar{x}$	ระดับ
ข้าราชการ	4.46	4.37	4.25	4.30	4.35	มาก
เกษตรกร	4.46	4.25	4.23	4.19	4.28	มาก
รับจ้าง	4.03	4.11	4.06	3.98	4.05	มาก
ธุรกิจส่วนตัว	4.19	4.22	4.17	4.28	4.22	มาก
อื่นๆ...	4.4	4.32	4.22	4.38	4.33	มาก
รวม					4.25	

จากตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ปัจจัยด้านการตลาด ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ที่วิสิน ชุต เกษตรมั่นคง พบว่า อาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจใน ด้านปัจจัยการตลาดอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.35 ในระดับมาก อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจในด้านการตลาด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 ในระดับมาก อาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจในด้านการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ในระดับมาก อาชีพรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจในด้านการตลาดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 อาชีพอื่นๆมีความ พึงพอใจในด้านการตลาดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอาชีพที่ต่างกันมี ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า อาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ไม่ต่างกัน โดย ชิตวรรณ ควงพัฒน์ , ฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า ผู้ใช้บริการมีความ คิดเห็นในการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีอยู่ต่างกัน และมีการตัดสินใจซื้อต่างกัน



ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ

อาชีพ	มีการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	พนักงานของธนาคารมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ เกี่ยวกับสลาทออมทรัพย์ และ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	ทำเลที่ตั้งของธนาคารมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อ กับธนาคาร	$\bar{x}$	ระดับ
ข้าราชการ	4.39	4.44	4.3	4.38	มาก
เกษตรกร	4.29	4.27	4.27	4.28	มาก
รับจ้าง	4.02	4.17	3.56	3.92	มาก
ธุรกิจส่วนตัว	4.32	4.29	3.76	4.12	มาก
อื่นๆ...	4.6	4.31	4.14	4.35	มาก
รวม				4.21	

จากตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มีชื่อเสียงของธนาคารออมทรัพย์ทวีสิน ชุด เกษตรมั่นคง พบว่า อาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.38 ในระดับมาก อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 ในระดับมาก อาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 ในระดับมาก อาชีพรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 อาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า อาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน โดย ชิตวรรณ ควงพัฒน์ , จิตวรรณ ศรีเจริญ (2558:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการตัดสินใจซื้อสลาทออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีอยู่ต่างกัน และมีการตัดสินใจซื้อต่างกัน

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ต่อเดือน กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

รายได้	การถือครองสลากออมทรัพย์ที่มีความเหมาะสมในการลงทุน	การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิ์ในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง	การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ที่ไม่ต้องมี การเสียภาษี	สลากออมทรัพย์คู่กับกับการลงทุน	สลากออมทรัพย์ที่สามารถนำมาใช้กับประกันการกู้เงินได้	กัก สามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้	ลูกค้าสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ	ลูกค้าที่ซื้อสลากออมทรัพย์จะได้รับเงินฝากพร้อม ดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี		ระดับ
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.10	4.30	4.35	4.25	4.25	4.45	4.45	4.15	4.29	มาก
5,001-10,000 บาท	4.29	4.34	4.34	4.57	4.31	4.37	4.4	4.4	4.38	มาก
10,001-30,000 บาท	4.37	4.32	4.36	4.32	4.21	4.22	4.14	4.18	4.27	มาก
30,000 บาทขึ้นไป	4.56	4.53	4.38	4.3	4.3	4.18	4.13	4.15	4.32	มาก
รวม									4.31	

จากตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ต่อเดือน กับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมการพึงพอใจของผู้ซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุด เกษตรมั่นคง พบว่า รายได้ไม่เกิน 5,000บาท มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 ในระดับมาก รายได้ 5,001-10,000บาท มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 ในระดับมาก รายได้ 10,001-30,000บาท มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 ในระดับมาก รายได้ 30,000 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 ในระดับมาก ดังนั้นจะเห็นได้ว่ารายได้เฉลี่ยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดย สุกฤตา สังข์แก้ว (2556:บทคัดย่อ) ผู้ใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีรายได้ต่างกันมีการใช้บริการเงินฝากต่างกัน

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ต่อเดือน กับ ปัจจัยด้านการตลาด

รายได้	ข้อมูลการให้บริการของ ห.ก.ส. มีความทันสมัย มีเนื้อหาครบถ้วนตรงตามความต้องการของลูกค้า	มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น สลากออมทรัพย์กับบัตรเพิ่มทรัพย์	การรับรางวัลสลากออมทรัพย์สามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที	ธนาคารมีช่องทางบริการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา	xi	ระดับ
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.15	4.3	4.3	4.25	4.25	มาก
5,001-10,000 บาท	4.34	4.31	4.31	4.16	4.28	มาก
10,001-30,000 บาท	4.23	4.23	4.1	4.19	4.19	มาก
30,000 บาทขึ้นไป	4.27	4.18	4.17	4.33	4.24	มาก
รวม					4.24	

จากตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ต่อเดือน กับ ปัจจัยด้านการตลาด ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้ซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุด เกษตรมั่นคง พบว่า รายได้ไม่เกิน 5,000บาท มีความพึงพอใจในด้านการตลาดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ในระดับมาก รายได้ 5,001-10,000บาท มีความพึงพอใจในด้านการตลาดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 ในระดับมาก รายได้ 10,001-30,000บาท มีความพึงพอใจในด้านการตลาดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 ในระดับมาก รายได้ 30,000 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านการตลาดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 ในระดับมาก ดังนั้นจะเห็นได้ว่ารายได้เฉลี่ยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่ารายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดย ชิตวรรณ คงพัฒน์ , ฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558:บทคัดย่อ) กล่าวเสริมว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีอยู่ต่างกัน และมีการตัดสินใจซื้อต่างกัน

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ต่อเดือน กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ

รายได้	มีการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	พนักงานของธนาคารมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และ มนุษย์สัมพันธ์ดี	ทำเลที่ตั้งของธนาคารมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร	$X_1$	ระดับ
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.25	4.55	4.55	4.45	มาก
5,001-10,000 บาท	4.31	4.24	4.33	4.29	มาก
10,001-30,000 บาท	4.32	4.27	3.86	4.15	มาก
30,000 บาทขึ้นไป	4.3	4.28	3.74	4.11	มาก
รวม				4.25	

จากตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ต่อเดือน กับ ปัจจัยด้านการให้บริการ ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุด เกษตรมั่นคง พบว่า รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 ในระดับมาก รายได้ 5,001-10,000บาท มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 ในระดับมาก รายได้ 10,001-30,000บาท มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 ในระดับมาก รายได้ 30,000 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 ในระดับมาก ดังนั้นจะเห็นได้ว่ารายได้เฉลี่ยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดยสุกฤตา สังข์แก้ว (2556:บทคัดย่อ) ผู้ใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีรายได้ต่างกันมีการใช้บริการเงินฝากต่างกัน



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้ซื้อสลากออมทรัพย์ (ช.ก.ส) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ มีดังนี้

#### 5.1 สรุปอภิปรายผล

การวิเคราะห์การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจการใช้สลากออมทรัพย์ระหว่างเพศกับปัจจัย 3 ด้าน พบว่า เพศหญิง จำนวน 243 คิดเป็นร้อยละ 40.75 และเพศชายจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 จะเห็นได้ว่าเพศหญิงมีจำนวนการมาใช้บริการมากกว่าเพศชายด้านปัจจัยด้านการผลิตลูกค้ำมีความพึงพอใจในระยะเวลาของการถือครองสลากออมทรัพย์มีความเหมาะสมในการลงทุนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ 4.37)ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากดังนี้ การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิ์ในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง ( $\bar{X}$ 4.37) การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี ( $\bar{X}$ 4.40) เงินรางวัลที่ได้จากการฝากสลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน ( $\bar{X}$ 4.33) สลากออมทรัพย์สามารถนำไปใช้ประกันการกู้เงินได้ ( $\bar{X}$ 4.25) สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อลูกค้ำสามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้ ( $\bar{X}$ 4.29) ลูกค้ำสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ ( $\bar{X}$ 4.20) ลูกค้ำที่ซื้อสลากออมทรัพย์จะได้รับเงินฝาก พร้อมดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี ( $\bar{X}$ 4.25) เพศกับปัจจัยด้านการตลาด ลูกค้ำมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการมีความทันสมัย ตรงตามความต้องการ ของลูกค้ำอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ 4.30) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากดังนี้ มีผลิตภัณฑ์ที่ให้เลือกลูกค้ำหลายชนิด เช่นบัตรเพิ่มทรัพย์ ( $\bar{X}$ 4.25) การรับรางวัลเงินรางวัลจะโอนเข้าบัญชีได้ทันที ( $\bar{X}$ 4.18) ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทางหลายสาขา ( $\bar{X}$ 4.27) และสุดท้าย เพศกับปัจจัยด้านการบริการ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ 4.32) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากดังนี้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X}$ 4.30) ที่ตั้งของธนาคารมีความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร( $\bar{X}$ 3.91)

การวิเคราะห์การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้ซื้อสลากออมทรัพย์ซึ่งอายุกับปัจจัย 3 ระดับ พบว่าอายุ 15-20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 อายุ 20-40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 37.25 อายุ 40-60 ปีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 จะเห็นได้ว่าอายุ 40-60 ปี มีจำนวนการใช้บริการมากที่สุด ด้านปัจจัยการผลิตลูกค้ำมีความพึงพอใจในการถือครองสลากออมทรัพย์มีความเหมาะสมในการลงทุนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ 4.45) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าทุกตัวอยู่ในระดับมาก ดังนี้ การฝากสลากออมทรัพย์มีสิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง ( $\bar{X}$ 4.44) ซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี ( $\bar{X}$ 4.36) สลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน( $\bar{X}$ 4.47) สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค่าประกันเงินกู้ได้ ( $\bar{X}$ 4.35) สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อ ( $\bar{X}$ 4.30) ลูกค้ำซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ ( $\bar{X}$ 4.24) สลากออมทรัพย์จะได้รับดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี ( $\bar{X}$ 4.27) อายุกับปัจจัยด้านการตลาด ลูกค้ำมีความพึงพอใจในการให้บริการมีความทันสมัยตรงตามความต้องการของลูกค้ำ ( $\bar{X}$ 4.33) มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์ ( $\bar{X}$ 4.19) สลากออมทรัพย์สามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที ( $\bar{X}$ 4.17) ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา ( $\bar{X}$ 4.25) อายุกับปัจจัยด้านการให้บริการ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{X}$ 4.33) พนักงานของธนาคารมีความรู้และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X}$ 4.30) ที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร ( $\bar{X}$ 3.93)

การวิเคราะห์การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจการเลือกใช้สลากออมทรัพย์ระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัย 3 ด้าน พบว่าค่าความมัธยศศึกษาดอนต้นจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 มัธยศศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ปริญญาตรี 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 สูงกว่าระดับปริญญาตรี 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 จะเห็นได้ว่าปริญญาตรีมีจำนวนการใช้บริการมากที่สุด ด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในการถือครองสลากมีความเหมาะสมในการลงทุนในระดับมาก ( $\bar{X}$ 4.45) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง ( $\bar{X}$ 4.48) การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี ( $\bar{X}$ 4.40) เงินรางวัลที่ได้จากการฝากเงินกับสลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน ( $\bar{X}$ 4.34) สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อลูกค้ำสามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้ ( $\bar{X}$ 4.09) ลูกค้ำสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ ( $\bar{X}$ 4.00) ลูกค้ำที่ซื้อสลากออมทรัพย์จะได้รับดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี ( $\bar{X}$ 4.05) ระดับการศึกษากับปัจจัยด้านการตลาด ลูกค้ำมีความพึงพอใจในการให้บริการ มีความทันสมัย ตรงตามความต้องการของลูกค้ำ ( $\bar{X}$ 4.56) มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลาย

ชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์ (X4.48) การรับรางวัลการโอนเงินเข้าบัญชีได้ทันที (X4.40) ธนาคารมีช่องทางติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา (X4.27) ระดับการศึกษากับปัจจัยด้านการให้บริการลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง (X4.21) พนักงานของธนาคารมีความรู้ความสามารถและความชำนาญเกี่ยวกับสลากออมทรัพย์และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี (X4.19) ทำเลที่ตั้งของธนาคารมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร (X3.67)

การวิเคราะห์การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจการเลือกใช้สลากออมทรัพย์ระหว่างอาชีพกับปัจจัยทั้ง 3 ด้าน พบว่าอาชีพข้าราชการ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 อาชีพเกษตรกร 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อาชีพรับจ้าง 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 อาชีพธุรกิจส่วนตัว 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 อาชีพอื่นๆ 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 จะเห็นได้ว่าอาชีพส่วนตัวมีจำนวนการใช้บริการมากที่สุดด้านปัจจัยด้านการผลิตภัณฑ์ลูกค้ามีความพึงพอใจในระยะเวลาของการถือครองสลากออมทรัพย์มีความเหมาะสมในการลงทุน (X4.46) การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง (X4.44) การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องการเสียภาษี (X4.41) เงินรางวัลที่ได้จากการฝากเงินกับสลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน (X4.25) สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค้ำประกันเงินกู้ได้ (X4.25) สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อลูกค้าสามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้ (X4.11) ลูกค้าสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ (X4.09) ลูกค้าที่ซื้อสลากออมทรัพย์จะได้รับเงินฝากดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี มีสิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง (X4.05) อาชีพกับปัจจัยด้านการตลาดลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการมีความทันสมัย ตามความต้องการของลูกค้า (X4.19) มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์ (X4.22) การรับรางวัลสลากออมทรัพย์สามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที (X4.17) ธนาคารมีช่องทางติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา (X4.28) อาชีพกับปัจจัยด้านการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนมีการให้บริการสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง (X4.32) พนักงานของธนาคารมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญเกี่ยวกับสลากออมทรัพย์และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี (X4.29) ทำเลที่ตั้งของธนาคารมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร (X3.76)

การวิเคราะห์การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสลากออมทรัพย์ ระหว่างรายได้กับปัจจัย 3 ด้าน พบว่ารายได้ไม่เกิน 5,000 บาท 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 รายได้ 5,000-10,000



บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 รายได้ 10,001-30,000 บาท 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 จะเห็นได้ว่าผู้มีรายได้ 10,001-30,000 บาท มีจำนวนการใช้บริการมากที่สุด ด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระยะเวลาของการถือครองสลากมีความเหมาะสมในการลงทุน ( $\bar{X}$ 4.37) การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิ์ในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง ( $\bar{X}$ 4.32) การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี ( $\bar{X}$ 4.36) สลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน ( $\bar{X}$ 4.32) สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค้ำประกันการกู้เงินได้ ( $\bar{X}$ 4.21) ลูกค้ำสามารถซื้อสลากออมทรัพย์จำนวนเท่าไรก็ได้ ( $\bar{X}$ 4.22) ลูกค้ำสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ ( $\bar{X}$ 4.14) ลูกค้ำที่ซื้อสลากออมทรัพย์จะได้รับเงินฝากพร้อมดอกเบี้ยเมื่อครบกำหนดระยะเวลา 3 ปี ( $\bar{X}$ 4.18) รายได้กับปัจจัยด้านการตลาด ลูกค้ำมีความพึงพอใจให้บริการมีความทันสมัย ตามความต้องการของลูกค้ำ ( $\bar{X}$ 4.23) มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์ ( $\bar{X}$ 4.23) ในการรับรางวัลสลากออมทรัพย์สามารถโอนเงินเข้าบัญชีได้ทันที ( $\bar{X}$ 4.10) ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา ( $\bar{X}$ 4.33) รายได้กับปัจจัยด้านการให้บริการลูกค้ำมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{X}$ 4.32) พนักงานของธนาคารมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ เกี่ยวกับสลากออมทรัพย์และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X}$ 4.27) ท่าเลที่ตั้งของธนาคารมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร ( $\bar{X}$ 3.86)

## 5.2 สรุปผลการวิจัย

เพศ ผลสำรวจพบว่า มีเพศหญิงเข้ามาใช้บริการมากกว่าเพศชายในทุกๆด้าน 1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X}$ 4.40) 2. ปัจจัยด้านการตลาด ( $\bar{X}$ 4.30) 3. ปัจจัยด้านการให้บริการ ( $\bar{X}$ 4.32). อายุ 40-60 ปี เข้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ในทุกๆด้าน 1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X}$ 4.47) 2. ปัจจัยด้านการตลาด ( $\bar{X}$ 4.33) 3. ปัจจัยด้านการให้บริการ ( $\bar{X}$ 4.33).ระดับการศึกษาปริญญาตรี เข้ามาใช้บริการมากกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ ในทุกๆด้าน 1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X}$ 4.48) 2. ปัจจัยด้านการตลาด ( $\bar{X}$ 4.56) 3. ปัจจัยด้านการให้บริการ ( $\bar{X}$ 4.21).อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เข้ามาใช้บริการมากกว่าอาชีพอื่นๆ ในทุกๆด้าน 1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X}$ 4.46) 2. ปัจจัยด้านการตลาด ( $\bar{X}$ 4.22) 3. ปัจจัยด้านการให้บริการ ( $\bar{X}$ 4.32).รายได้ 10,001-30,000 บาท เข้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงอื่นๆ ในทุกๆด้าน 1. ปัจจัย

ด้านผลิตภัณฑ์ (X4.37) 2. ปัจจัยด้านการตลาด (X4.33) 3. ปัจจัยด้านการให้บริการ (X4.32). และ การศึกษาจากปัจจัยทุกด้านพบว่า

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นการฝากเงินในลักษณะเงินฝากออมทรัพย์ โดยผู้ฝากจะได้ลุ้นรับเงิน รางวัลพิเศษนอกเหนือจากดอกเบี้ยที่จะได้รับเมื่อฝากครบ 3 ปี โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านผลิตภัณฑ์พบว่า การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิ์ในการถูกรางวัล 36 ครั้งอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฝ่ายกลยุทธ์การตลาดผลิตภัณฑ์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(2555ก, หน้า 28-29) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับสลากออมทรัพย์รูปแบบใหม่พบว่าปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ขึ้นอยู่กับมูลค่าของรางวัลที่ 1 และ อัตราผลตอบแทน (ดอกเบี้ย)

2. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อด้านการตลาดอยู่ในระดับที่สอง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านการตลาดพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจการให้บริการมีความทันสมัย ที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฝ่ายกลยุทธ์การตลาดผลิตภัณฑ์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(2555ก, หน้า 28-29) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสลากออมทรัพย์รูปแบบใหม่ พบว่าการโฆษณาผ่านสื่อหลัก (โทรทัศน์ช่องหลักและหนังสือพิมพ์) เป็นสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้ลูกค้าของสาขาสนใจและเข้ามาสอบถามรายละเอียดของสลากออมทรัพย์ได้มากที่สุด

3. ปัจจัยด้านการให้บริการพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อด้านการให้บริการอยู่ในระดับที่สาม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านการให้บริการพบว่า การให้บริการลูกค้ามีความพึงพอใจการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุดยุ่งยาก หรือใช้เวลานาน ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการไม่อยากใช้บริการนั้นอีก การซื้อสลากออมทรัพย์ก็เช่นกันหากมีการบริการที่ดีย่อมส่งผลดีต่อการซื้อสลากออมทรัพย์ได้

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปต้องมีการศึกษาให้ครอบคลุมทุกด้านของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ เช่น งานด้านธุรการ งานด้านสินเชื่อ โครงสร้างองค์กรต่างๆ ควรทำให้หลากหลาย

- ควรศึกษางานด้านสินเชื่อหรือการปล่อยเงินกู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ
- ควรศึกษาเกี่ยวกับงานด้านต่างๆ ไม่ใช่แค่สลากออมทรัพย์แต่ควรศึกษาตั้งแต่โครงสร้างการทำงานต่างๆ

### 5.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจ

จากการวิจัยพฤติกรรมความพึงพอใจในการเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจในการเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ในระดับมากเพื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และระยะเวลาที่จำกัดนั้นก็เป็นอย่างน่าพอใจและทำให้ทราบถึงความพึงพอใจเพื่อเป็นประโยชน์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้

### 5.5 ข้อจำกัดหรือปัญหาการปฏิบัติงานสหกิจ

จากการวิจัยครั้งนี้พบข้อจำกัดของระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างน้อยเพราะระยะเวลาของการจำหน่ายสลากออมทรัพย์มีเวลาจำกัดและเปลี่ยนเป็นรุ่นๆ ไปจึงทำให้การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มีข้อกำหนดของเวลาในการใช้ข้อมูลเพราะเมื่อเวลาผ่านไปการใช้ข้อมูลการวิจัยอาจไม่ได้ตอบสนองความพึงพอใจในการใช้สลากออมทรัพย์ตัวอื่นๆ และการเก็บข้อมูลยังไม่ละเอียดมากพอแต่เป็นประโยชน์กับงานวิจัยนี้พอสมควรและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการยังมีไม่มากพอในการเก็บข้อมูลจึงต้องรวมลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทุกคนในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

### 5.6 ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจ

ผลจากการวิจัยเรื่องพฤติกรรมความพึงพอใจการเลือกใช้สลาทออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการเลือกใช้สลาทออมทรัพย์และการตัดสินใจซื้อสลาทออมทรัพย์จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีคำถามที่ครอบคลุมถึงหน่วยงานต่างๆ
2. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีระยะเวลาานกว่านี้
3. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์หรือออนไลน์ได้
4. ควรมีคำถามที่เข้าใจง่ายกระชับ และสามารถตอบได้รวดเร็ว
5. ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อเป็นแบบอย่างให้คนรุ่นต่อไป

## 5.7 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

### 5.7.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- ได้รับประสบการณ์การทำงานในธนาคารของรัฐ
- ได้เรียนรู้โครงสร้างองค์กรของธนาคาร ธ.ก.ส
- ได้ปฏิบัติและเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการเข้าสังคม
- ได้เรียนรู้ด้านต่างๆในการทำงานอย่างเป็นระบบ
- ได้รับประสบการณ์จริงเพื่อการดำรงชีวิตและการทำงาน

### 5.7.2 ปัญหาของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- เนื่องจากธนาคาร ธ.ก.ส เป็นธนาคารของรัฐ การทำงานจึงมีการวางแผนเป็นระบบต้องได้รับคำสั่งก่อนปฏิบัติงานด้านต่างๆ หรือการอนุมัติสิ่งต่างๆ ซึ่งบางอย่างอาจทำให้งานล่าช้า
- การทำงานต้องมีการประสานงานอย่างเป็นระบบ

## บรรณานุกรม

- กัลยา แจ่มแจ้ง. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- จรีพร อินทรานุกฤษ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขาโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชิตวรรณ ดวงพัตร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส.ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2548). รู้จัก ธ.ก.ส. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. เข้าถึงได้จาก <http://www.baac.or.th> .



**ภาคผนวก ก**  
**บทความวิชาการ**



ศึกษาพฤติกรรมการความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

Study of consumer satisfaction of saving lottery ticket purchase of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phasi Charoen branch.

กนก งามกาละ, ชนาพร เหมือนเชตุ, สุภาวดี ช้างชื่นเวียง

ภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

E-mail : Kalakanok@gmail.com, [Cha.Mua@siam.edu](mailto:Cha.Mua@siam.edu), [Supawadee.Cha@siam.edu](mailto:Supawadee.Cha@siam.edu)

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ประการแรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมการความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและประการที่สาม ศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยใช้เป็นแบบ rating scale ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการให้บริการ มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538:10) ซึ่งมีค่าดังนี้ 5 คือ มากที่สุด 4 คือ มาก 3 คือ ปานกลาง 2 คือ น้อย 1 คือ น้อยที่สุด ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจ

ของลูกค้าธนาคารในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ มีทั้งหมด 3 ตัวแปร ตามลำดับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการให้บริการ

## Abstract

Research for study of consumer satisfaction of saving lottery ticket purchase (BAAC) Phasi Charoen branch. The purpose of this study is to investigate consumer satisfaction behavior of saving lottery ticket purchasers (BAAC) of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phasi Charoen



branch. Classified by 3 factors are factor of product, factor of marketing and factor of service. Study of sample group is the depositors of saving lottery ticket of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phasi Charoen branch 400 people. The tools used to collect data is the questionnaire survey and statistic used in data analysis are percentage and mean.

Result of study found consumer satisfaction of saving lottery ticket purchase (BAAC), Phasi Charoen branch come from factor of product that have high decision level the most at 4.40 average in the first range. Secondary is factor of marketing at 4.30 average and the last one is factor of service at 4.18 average. And if include 3 factors have 4.28 average which is in high level factor affecting the use of saving deposit serving of lottery ticket of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Phasi Charoen branch.

Which classified by sex, age and occupation found that different sex have the optional of saving deposit service of lottery ticket 4.30 in average non different. Different age has the optional of saving

deposit service of lottery ticket 4.32 in average non different. Different occupation has the optional of saving deposit service of lottery ticket 4.33 in average non different. But different of education factor has the optional of saving deposit service of lottery ticket of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phasi Charoen branch 4.28 in average has different and different average income per month has the optional of saving deposit service of lottery ticket has 4.31 average has different.

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ
3. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

## สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ที่มาใช้บริการสลากออมทรัพย์ที่  
ลินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ มีความพึงพอใจ  
ดังนี้

เพศ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน

อายุ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน

อาชีพ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่

ต่างกัน

ระดับชั้นการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจ

ต่างกัน

รายได้เฉลี่ย ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

## ขอบเขตของการศึกษา

ประชาชนที่มาใช้บริการที่ธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา  
ภาษีเจริญ ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2560 ถึง  
วันที่ 31 กรกฎาคม 2560 จำนวน 400 คน

## ประโยชน์ของการศึกษา

1. เพื่อทราบพฤติกรรมการซื้อสลาก  
ออมทรัพย์ของผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อ  
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาภาษี  
เจริญ

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง  
ผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตรสาขาภาษีเจริญ

## สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์การศึกษาพฤติกรรมความพึง  
พอใจการใช้สลากออมทรัพย์ระหว่างเพศกับ  
ปัจจัย 3 ด้าน พบว่า เพศหญิง จำนวน 243 คิด  
เป็นร้อยละ 40.75 และเพศชายจำนวน 157  
คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 จะเห็นได้ว่าเพศ  
หญิงมีจำนวนการมาใช้บริการมากกว่าเพศ  
ชายด้านปัจจัยด้านการผลิตลูกค้ามีความพึง  
พอใจในระยะเวลาของการถือครองสลาก  
ออมทรัพย์มีความเหมาะสมในการลงทุนอยู่  
ในระดับมาก ( $\bar{X}$ 4.37)ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะ  
เห็นได้ว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากดังนี้ การฝาก  
สลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิ์  
ในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง ( $\bar{X}$ 4.37) การ  
ฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ ไม่ต้องมี  
การเสียภาษี ( $\bar{X}$ 4.40) เงินรางวัลที่ได้จากการ  
ฝากสลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน  
( $\bar{X}$ 4.33) สลากออมทรัพย์สามารถนำไปใช้  
ประกันการกู้เงินได้ ( $\bar{X}$ 4.25) สลากออมทรัพย์  
ไม่จำกัดปริมาณการซื้อ ลูกค้าสามารถซื้อ  
จำนวนเท่าไรก็ได้ ( $\bar{X}$ 4.29) ลูกค้าสามารถ  
กำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้  
ตามความต้องการ ( $\bar{X}$ 4.20) ลูกค้าที่ซื้อสลาก  
ออมทรัพย์จะได้รับเงินฝาก พร้อมดอกเบี้ย  
เมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี ( $\bar{X}$ 4.25) เพศกับ  
ปัจจัยด้านการตลาด ลูกค้ามีความพึงพอใจใน

ด้านการให้บริการมีความทันสมัย ตรงตามความต้องการ ของลูกค้าอยู่ในระดับมาก (X4.30) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากดังนี้ มีผลิตภัณฑ์ที่ให้เลือกหลายชนิด เช่นบัตรเพิ่มทรัพย์ (X4.25) การรับรางวัลเงินรางวัลจะโอนเข้าบัญชีได้ทันที (X4.18) ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทางหลายสาขา (X4.27) และสุดท้าย เพศกับปัจจัยด้านการบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องอยู่ในระดับมาก (X4.32) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากดังนี้ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (X4.30) ที่ตั้งของธนาคารมีความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร(X3.91)

การวิเคราะห์การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้ซื้อสลากออมทรัพย์ซึ่งอายุกับปัจจัย 3 ระดับ พบว่าอายุ 15-20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 อายุ 20-40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 อายุ 40-60 ปีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 จะเห็นได้ว่าอายุ 40-60 ปี มีจำนวนการใช้บริการมากที่สุด ด้านปัจจัยการผลิตลูกค้ามีความพึงพอใจในการถือครองสลาก

ออมทรัพย์มีความเหมาะสมในการลงทุนอยู่ในระดับมาก (X4.45) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าทุกตัวอยู่ในระดับมาก ดังนี้ การฝากสลากออมทรัพย์มีสิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง (X4.44) ซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี (X4.36) สลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน(X4.47) สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค่าประกันเงินกู้ได้ (X4.35) สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อ (X4.30) ลูกค้าซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ (X4.24) สลากออมทรัพย์จะได้รับดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี (X4.27) อายุกับปัจจัยด้านการตลาด ลูกค้ามีความพึงพอใจการให้บริการมีความทันสมัย ตรงตามความต้องการของลูกค้า (X4.33) มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์ (X4.19) สลากออมทรัพย์สามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที (X4.17) ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา (X4.25) อายุกับปัจจัยด้านการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง (X4.33) พนักงานของธนาคารมีความรู้และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (X4.30) ที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร (X3.93)

การวิเคราะห์การศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจการเลือกใช้สลากออมทรัพย์ ระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัย 3 ด้าน พบว่าต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ปริญญาตรี 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 สูงกว่าระดับปริญญาตรี 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 จะเห็นได้ว่าปริญญาตรี มีจำนวนการใช้บริการมากที่สุด ด้านปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในการถือครองสลากมีความเหมาะสมในการลงทุน ในระดับมาก (X4.45) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะ เห็นได้ว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ การฝาก สลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิ ในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง (X4.48) การ ฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องการ เสียภาษี (X4.40) เงินรางวัลที่ได้จากการ ฝากเงินกับสลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการ ลงทุน (X4.34) สลากออมทรัพย์ไม่จำกัด ปริมาณการซื้อลูกค้ำสามารถซื้อจำนวน เท่าไหร่ก็ได้ (X4.09) ลูกค้ำสามารถกำหนด มูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความ ต้องการ (X4.00) ลูกค้ำที่ซื้อสลากออมทรัพย์ จะได้รับดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี

(X4.05) ระดับการศึกษากับปัจจัยด้าน การตลาด ลูกค้ำมีความพึงพอใจในการ ให้บริการ มีความทันสมัย ตรงตามความ ต้องการของลูกค้ำ (X4.56) มีผลิตภัณฑ์ที่ให้ เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์ (X4.48) การรับรางวัลการโอนเงินเข้าบัญชีได้ทันที (X4.40) ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลาย ช่องทาง หลายสาขา (X4.27) ระดับการศึกษา กับปัจจัยด้านการให้บริการลูกค้ำมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง (X4.21) พนักงานของ ธนาคารมีความรู้ความสามารถและความ ซำนาญเกี่ยวกับสลากออมทรัพย์และมนุษย์ สัมพันธ์ที่ดี (X4.19) ทำเลที่ตั้งของธนาคารมี ความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อกับ ธนาคาร (X3.67)

การวิเคราะห์การศึกษาพฤติกรรมความ พึงพอใจการเลือกใช้สลากออมทรัพย์ระหว่าง อาชีพกับปัจจัยทั้ง 3 ด้าน พบว่าอาชีพ ข้าราชการ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 อาชีพ เกษตรกร 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อาชีพ รับจ้าง 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 อาชีพอื่นๆ 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 จะ เห็นได้ว่าอาชีพส่วนตัวมีจำนวนการใช้ บริการมากที่สุดด้านปัจจัยด้านการผลิตภัณฑ์

ลูกค้ามีความพึงพอใจในระยะเวลาของการถือครองสลากออมทรัพย์มีความเหมาะสมในการลงทุน (X4.46) การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง (X4.44) การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี (X4.41) เงินรางวัลที่ได้จากการฝากเงินกับสลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน (X4.25) สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค่าประกันเงินกู้ได้ (X4.25) สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อลูกค้าสามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้ (X4.11) ลูกค้าสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ (X4.09) ลูกค้าที่ซื้อสลากออมทรัพย์จะได้รับเงินฝากดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี มีสิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง (X4.05) อาชีพกับปัจจัยด้านการตลาดลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการมีความทันสมัยตามความต้องการของลูกค้า (X4.19) มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์ (X4.22) การรับรางวัลสลากออมทรัพย์สามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที (X4.17) ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา (X4.28) อาชีพกับปัจจัยด้านการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนมีการ

ให้บริการสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง (X4.32) พนักงานของธนาคารมีความรู้ความสามารถและความชำนาญเกี่ยวกับสลากออมทรัพย์และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (X4.29) ทำเลที่ตั้งของธนาคารมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร (X3.76)

การวิเคราะห์การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสลากออมทรัพย์ ระหว่างรายได้กับปัจจัย 3 ด้าน พบว่ารายได้ไม่เกิน 5,000 บาท 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 รายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 รายได้ 10,001-30,000 บาท 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 จะเห็นว่าผู้ที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท มีจำนวนการใช้บริการมากที่สุด ด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระยะเวลาของการถือครองสลากมีความเหมาะสมในการลงทุน (X4.37) การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง (X4.32) การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี (X4.36) สลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน (X4.32) สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค่าประกันการกู้เงินได้ (X4.21) ลูกค้าสามารถซื้อสลากออม

ทรัพย์สินจำนวนเท่าไรก็ได้ (X4.22) ลูกค้าสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ (X4.14) ลูกค้าที่ซื้อสลากออมทรัพย์จะได้รับเงินฝากพร้อมดอกเบี้ยเมื่อครบกำหนดระยะเวลา 3 ปี (X4.18) รายได้กับปัจจัยด้านการตลาด ลูกค้ามีความพึงพอใจให้บริการมีความทันสมัยตามความต้องการของลูกค้า (X4.23) มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น บัตรเพิ่มทรัพย์ (X4.23) ในการรับรางวัลสลากออมทรัพย์สามารถโอนเงินเข้าบัญชีได้ทันที (X4.10) ธนาคารมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง หลายสาขา (X4.33) รายได้กับปัจจัยด้านการให้บริการลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง (X4.32) พนักงานของธนาคารมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ เกี่ยวกับสลากออมทรัพย์และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี (X4.27) ทำเลที่ตั้งของธนาคารมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร (X3.86)

### **ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป**

ในการวิจัยครั้งต่อไปต้องมีการศึกษาให้ครอบคลุมทุกด้านของธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ เช่น งานด้านธุรการ งานด้านสินเชื่อ โครงสร้างองค์กรต่างๆ ควรทำให้หลากหลาย

- ควรศึกษางานด้านสินเชื่อหรือการปล่อยเงินกู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ
- ควรศึกษาเกี่ยวกับงานด้านต่างๆ ไม่ใช่แค่สลากออมทรัพย์แต่ควรศึกษาตั้งแต่โครงสร้างการทำงานต่างๆ

### **ประโยชน์ที่ได้รับ**

จากการวิจัยพฤติกรรมความพึงพอใจในการเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ในระดับมากเพื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และระยะเวลาที่จำกัดนั้นก็เป็นอย่างดี น่าพอใจและทำให้ทราบถึงความพึงพอใจเพื่อเป็นประโยชน์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้

## ข้อจำกัดหรือปัญหาการทำงาน

จากการวิจัยครั้งนี้พบข้อจำกัดของระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างน้อยเพราะระยะเวลาของการจำหน่ายสลากออมทรัพย์มีเวลาจำกัดและเปลี่ยนเป็นรุ่นๆ ไปจึงทำให้การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มีข้อกำหนดของเวลาในการใช้ข้อมูลเพราะเมื่อเวลาผ่านไปการใช้ข้อมูลการวิจัยอาจไม่ได้ตอบสนองความพึงพอใจในการใช้สลากออมทรัพย์ตัวอื่นๆ และการเก็บข้อมูลยังไม่ละเอียดมากพอแต่เป็นประโยชน์กับงานวิจัยนี้พอสมควรและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการยังมีไม่มากพอในการเก็บข้อมูลจึงต้องรวมลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทุกคนในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

## ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยเรื่องพฤติกรรมความพึงพอใจการเลือกใช้สลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการเลือกใช้สลากออมทรัพย์และการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยและธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีคำถามที่ครอบคลุมถึงหน่วยงานต่างๆ
2. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีระยะเวลานานกว่านี้
3. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์หรือออนไลน์ได้
4. ควรมีคำถามที่เข้าใจง่ายกระชับ และสามารถตอบได้รวดเร็ว
5. ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อเป็นแบบอย่างให้คนรุ่นต่อไป

## สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- ได้รับประสบการณ์การทำงานในธนาคารของรัฐ
- ได้เรียนรู้โครงสร้างองค์กรของธนาคาร ธ.ก.ส
- ได้ปฏิบัติและเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการเข้าสังคม
- ได้เรียนรู้ด้านต่างๆในการทำงานอย่างเป็นระบบ
- ได้รับประสบการณ์จริงเพื่อการดำรงชีวิตและการทำงาน

ปัญหาของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- เนื่องจากธนาคาร ธ.ก.ส เป็นธนาคารของรัฐ การทำงานจึงมีการวางเป็นระบบต้องได้รับคำสั่งก่อน

ปฏิบัติงานด้านต่างๆ หรือการอนุมัติ  
สิ่งต่างๆ ซึ่งบางอย่างอาจทำให้งาน  
ล่าช้า

- การทำงานต้องมีการประสานงาน  
อย่างเป็นระบบ





**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถาม**



### **แบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องการใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์

#### **ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว**

ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้มากที่สุด

1. เพศ

1.) ชาย

2.) หญิง

2. อายุ

1.) 15-20 ปี

2.) 20-40 ปี

3.) 40-60 ปี

4.) 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1.) ต่ำกว่ามัธยมต้น

2.) มัธยมต้น/มัธยมปลาย

3.) อนุปริญญา/ปวส.

4.) ปริญญาตรี

5.) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1.) ข้าราชการ

2.) เกษตรกร

3.) รับจ้าง

4.) ธุรกิจส่วนตัว

5.) อื่นๆ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.) ไม่เกิน 5,000 บาท

2.) 5,001-10,000 บาท

3.) 10,001-30,000 บาท

4.) 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อความที่  
ท่านต้องการเลือก

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจของการซื้อสลากออมทรัพย์				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.) ระยะเวลาของการถือครองสลากออมทรัพย์มีความเหมาะสมในการลงทุน					
2.) การฝากสลากออมทรัพย์ตลอดระยะเวลา 3 ปี มีสิทธิในการถูกรางวัลทั้งหมด 36 ครั้ง					
3.) การฝากเงินจากการซื้อสลากออมทรัพย์ไม่ต้องมีการเสียภาษี					
4.) เงินรางวัลที่ได้จากการฝากเงินกับสลากออมทรัพย์คุ้มค่ากับการลงทุน					
5.) สลากออมทรัพย์สามารถนำมาใช้ค่าประกันการกู้เงินได้					
6.) สลากออมทรัพย์ไม่จำกัดปริมาณการซื้อลูกค้าสามารถซื้อจำนวนเท่าไรก็ได้					
7.) ลูกค้าสามารถกำหนดมูลค่าในการซื้อสลากออมทรัพย์ได้ตามความต้องการ					
8.) สลากออมทรัพย์จะได้รับเงินฝากพร้อมดอกเบี้ยเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี					
<b>ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด</b>					
9.) ข้อมูลการให้บริการของ ธ.ก.ส. มีความทันสมัย มีเนื้อหาครบถ้วนตรงตามความต้องการของลูกค้า					
10.) มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด เช่น สลากออมทรัพย์กับบัตรเพิ่มทรัพย์					

11.) การรับรางวัลสลากออมทรัพย์สามารถ โอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ทันที					
<b>ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด(ต่อ)</b>	<b>มากที่สุด</b> <b>(5)</b>	<b>มาก</b> <b>(4)</b>	<b>ปานกลาง</b> <b>(3)</b>	<b>น้อย</b> <b>(2)</b>	<b>น้อยที่สุด</b> <b>(1)</b>
12.) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรมีช่องทางการติดต่อหลาย ช่องทาง หลายสาขา					
<b>ปัจจัยด้านการให้บริการ</b>					
13.) มีการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
14.) พนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ เกี่ยวกับ สลากออมทรัพย์ และ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี					
15.) ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์มีความเหมาะสมและ สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....



**ภาคผนวก ค**  
**ข้อมูลไวนิด**



ศึกษาพฤติกรรมของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตร  
และสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

## Study of consumer satisfaction of saving lottery ticket purchase of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phasi Charoen branch.

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการงานสหกิจศึกษา : ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์

โดย : นาย กนก งามกาละ 5604320026

นางสาว ชนาพร เหมือนเชตุ 5704300004

นางสาว สุภาวดี ช้างชื่นเวียง 5704300041

### บทคัดย่อ

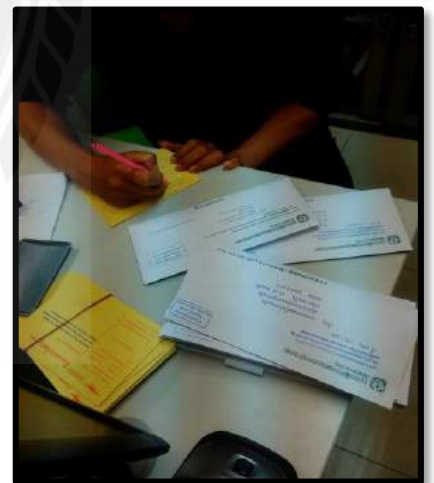
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้ซื้อสลากออมทรัพย์ (ธ.ก.ส) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ จำแนกตามปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการตลาด และปัจจัยด้านการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการด้านเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อทราบพฤติกรรมการซื้อสลากออมทรัพย์ของผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาภาษีเจริญ
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาภาษีเจริญ





รูปภาพที่ 1.1 บรรยายภาพในการทำงานภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



รูปภาพที่ 1.2 บรรยายภาพในการทำงานภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



รูปภาพที่ 1.3 บรรยากาศในการทำงานภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



รูปภาพที่ 1.4 บรรยากาศในการทำงานภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร





รูปภาพที่ 1.5 บรรยากาศในการทำงานภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



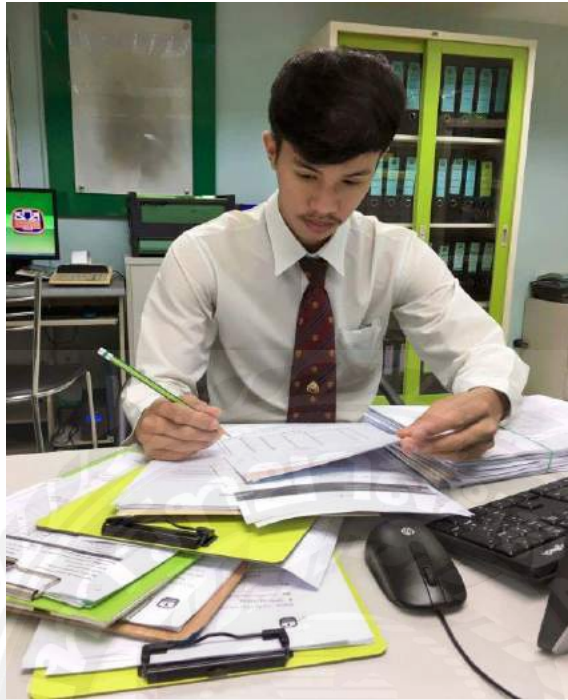
รูปภาพที่ 1.6 บรรยากาศในการทำงานภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



รูปภาพที่ 1.7 บรรยากาศในการทำงานภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



รูปภาพที่ 1.8 บรรยากาศในการทำงานภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



รูปภาพที่ 1.9 บรรยาการในการทำงานภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

## ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ – นามสกุล : นาย กนก งามกาละ  
รหัสนักศึกษา : 5604320026  
คณะ : บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป  
ที่อยู่ : 930/27 ต.มหาชัย อ.เมือง  
จ.สมุทรสาคร 74000  
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ : 087-3299513



ชื่อ – นามสกุล : นางสาว ชนาพร เหมือนเชตุ  
รหัสนักศึกษา : 5704300004  
คณะ : บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป  
ที่อยู่ : 18/6 หมู่ 8 ต.บางคูรัด อ.บางบัวทอง  
จ.นนทบุรี 11100  
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ : 097-3625392



ชื่อ-นามสกุล : นางสาว สุภาวดี ช้างจีนเวียง  
รหัสนักศึกษา : 5704300041  
คณะ : บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป  
ที่อยู่ : 52 หมู่ 6 ต.สัมปทวน อ.นครชัยศรี  
จ.นครปฐม 73120  
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ : 098-2540559

