

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ  
ของธนาคารออมสิน สาขาอยุธยาธรรม

โดย : นางกัญญาพัฑฒ ทิมเล็ก

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ดร. วิจิตร สุพินิจ)

.....  
16 / 5ค ..... 2559

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่ตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขาอยุธยาธรรม 2) ศึกษาพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินของลูกค้าที่ตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขาอยุธยาธรรม และ 3) ศึกษาแนวทางการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขาอยุธยาธรรม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน โดยรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้ค่าทดสอบ (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova: f-test) และ (Least Significant Difference: LSD) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-39 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินพิเศษ พบว่าลูกค้าที่ตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขาอยุธยาธรรม มีวัตถุประสงค์ที่ซื้อ คือ เพื่อการออม มีโอกาสในการซื้อ คือ ซื้อเป็นปกติ / ประจำ มีมูลค่าที่ซื้อ คือ 10,001 - 20,000 บาท ผู้มีอิทธิพลต่อการซื้อ คือ ตนเอง และช่องทางที่ซื้อ คือ ซื้อที่ธนาคารออมสิน นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขาอยุธยาธรรม ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากที่สุด

ลูกค้ารายย่อยที่ซื้อตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ สาขายุติธรรม มีระดับการตัดสินใจมากที่สุดในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ฉะนั้น ทางธนาคารออมสินควรรักษาคุณภาพด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทั้งในด้านสถานที่ที่กว้างขวาง สะอาด มีการแจ้งเวลาเปิด ปิดชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และยังเป็น การเพิ่มความประทับใจในการใช้บริการแก่ลูกค้า และปัจจัยด้านที่มีระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรและพนักงาน ฉะนั้น ทางธนาคารออมสินควรจัดฝึกอบรมพนักงานในด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงหน้าที่และหลักการบริการอย่างถูกต้อง อีกทั้งควรมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

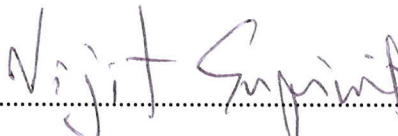
**Abstract**

Research Title : Factors Affecting Purchasing Decision of Premium Saving Certificate (Psc) of Government Savings Bank, Yutitham Branch

Researcher : Mrs. KannichaphatTimlek

Degree : Master of Business Administration

Major : General Management

Advisor :   
 (VichitSupinit (Ph.D.))  
 16 / Dec / 2016

This research aimed at 1) studying personal characteristics of customers who purchased Premium Saving Certificate (PSC) of the Government Saving Bank, Yutitham branch, 2) studying purchasing behaviors of customers who purchased the PSC at Yutitham branch, and 3) studying purchasing decision process of customers who purchased the PSC at Yutitham branch. The research surveyed 330 customers using questionnaires and analyzed data by statistics of Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation. The hypotheses were tested by the t-test, One-way Analysis of Variance, and Least Significant Difference. The research found that the majority of respondents were male, 30 to 39 years old, single, bachelor's degree graduates, and private company employees. They earned 25,001 to 30,000 per month. In addition, the research found PSC purchasing behaviors that purchasing purpose was for saving, purchasing opportunity was usual or regular, values of purchases were 10,000 to 20,000 Baht, Influential person was customer self-decision, and purchasing channel was at the Government Saving Bank. Moreover, the research was able to sort purchasing decision of the PSC at the Government Saving Bank, Yutitham branch as distribution channel.

Retail customer's purchasing decision in Premium Saving Certificate (PSC) of Government Savings Bank, Yutitham branch, influence to distribution most, so Government

Savings Bank should be has develop in distribution ,including to give customer to convenient in place and give more clear information that can make customer impression in sevice, and another factors in customer's purchasing decision less is personal and staff, Government Savings Bank often should be has staff traning in service and manage staff appropriate with the position for increase the readiness of work and providing services to customer.