

# ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแหลมฉบัง Factors Affecting Customer Decision on Using the Premium Saving Bond Service at the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Laemchabang Branch

นิสารัตน์ ชัยนันทน์ครุ และ พัฒน์ พัฒนรังสรรค์  
Nisarath Chayannakorn\* and Pat Pattanarangsun

สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ประยุกต์ คณะเศรษฐศาสตร์ ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
Business Economics, Department of Applied Economics, Faculty of Economics at Sriracha, Kasetsart University

\*ติดต่อผู้เขียน littlewisun@gmail.com

ส่งบทความ 1 มิถุนายน 2562 | แก้ไข 11 กรกฎาคม 2562 | ตอรับ 22 กรกฎาคม 2562 | เผยแพร่ 12 ธันวาคม 2562

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแหลมฉบัง ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมของลูกค้าและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง จำนวน 400 ตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโลจิสติก ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแหลมฉบังที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ พฤติกรรมการชอบเล่นเกมเพื่อชิงรางวัล พฤติกรรมชอบบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือวัตถุมงคลต่าง ๆ การถือครองสลากในปัจจุบัน และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งนี้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพื่อจูงใจให้ประชาชนหันมาใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของ ธ.ก.ส. มากขึ้น

คำสำคัญ: สลากออมทรัพย์, ผลตอบแทน

## Abstract

The purpose of this study was to study the factors affecting customer decision on using the premium saving bond of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Laem Chabang Branch, which consisted of personal factors, customer behavior and marketing mix factors. The data obtained from questionnaires were collected by accidental sampling method from 400 customers who used the services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Laem Chabang Branch, and were analyzed by Logit model. The study result showed that factors affecting customer decision on using the premium saving bond of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Laem Chabang Branch, at the significance level of 0.10, are age, occupation, income, the behavior of being a gamble, the behavior of being a person who worship sacred things, current status of saving bonds holdings and marketing mix factors in terms of price, place and process. According to this study, the relevant executives can apply the results to plan and formulate strategies to increase competitiveness and to attract more people to use more saving bond deposit services.

Keywords: premium saving bond, return

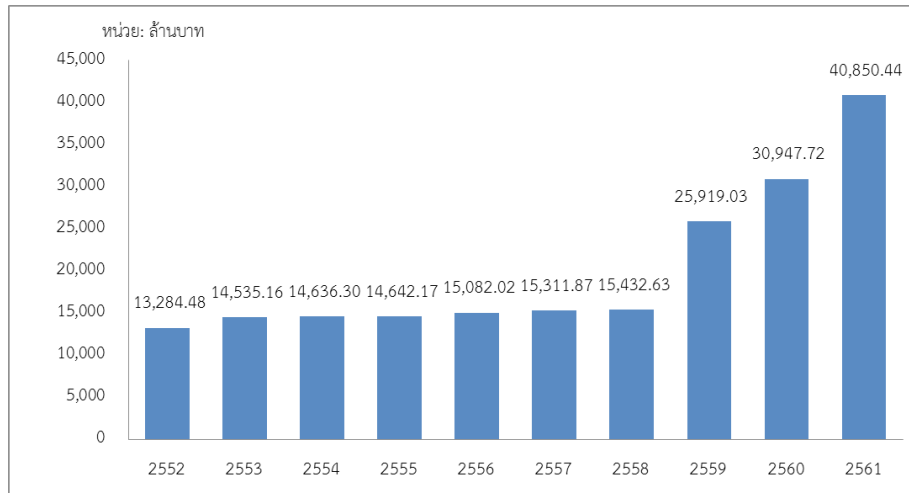
## ■ บทนำ

คนไทยในปัจจุบันแสวงหาช่องทางที่จะสร้างความร่ำรวยหรือสร้างฐานะด้วยการเสี่ยงโชค และสลากกินแบ่งรัฐบาล หายใต้ดิน ถือเป็นตัวเลือกหนึ่งที่มีความนิยมมากที่สุด จาก

รายงานสถานการณ์การพนันในสังคมไทยปี พ.ศ. 2561 โดยศูนย์การศึกษาปัญหาการพนัน พบว่า สลากกินแบ่งรัฐบาล คือ การพนันที่คนไทยเล่นสูงสุดร้อยละ 79 มีคนที่เล่นทุกงวดร้อยละ 39.4 เล่นบางงวดร้อยละ 60.6 (ศูนย์ศึกษาปัญหา

การพนัน, 2561) และพบว่า ในรอบ 10 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2561 สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลต้องนำส่งรายได้

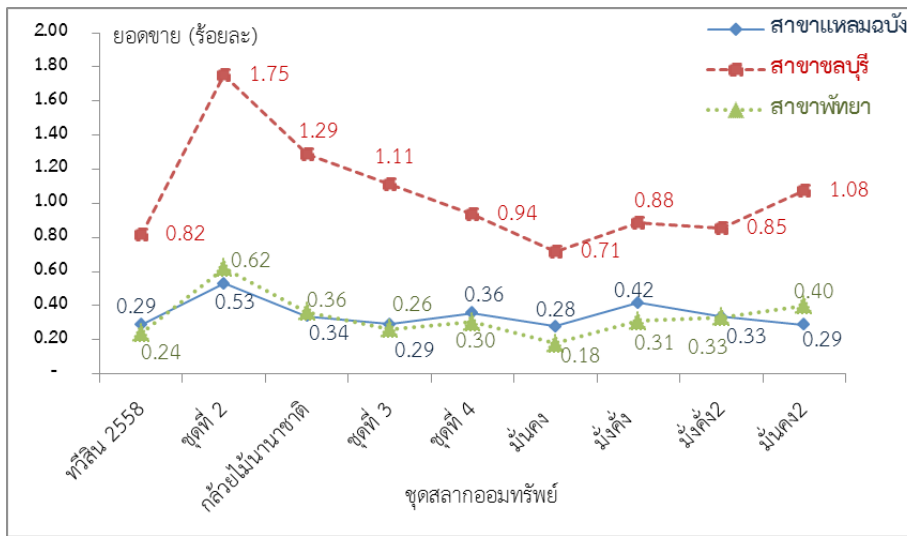
แผ่นดินรวม 200,641.82 ล้านบาท แสดงดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 เงินนำส่งรายได้แผ่นดิน สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ปี 2552-2561  
 ที่มา: สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล (2561)

การเสี่ยงโชคของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไป หลายคนหมดเงินไปกับการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาล บางคนหมดไปกับหวยใต้ดินหรือการพนันอื่น ๆ เงินที่หมดไปกับการเสี่ยงโชคเหล่านี้ในที่สุดก่อให้เกิดปัญหาหารายรับไม่เพียงพอกับรายจ่ายขาดสภาพคล่อง ไม่มีเงินออม จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้เก็บสถิติการออมภาคครัวเรือนของไทยในปี พ.ศ. 2560 พบว่า รายได้และค่าใช้จ่ายของครัวเรือนมีอัตราที่เพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2558 ครัวเรือนไทยมีรายได้และค่าใช้จ่ายต่อเดือนอยู่ที่ 26,915 บาท และ 21,157 บาท ตามลำดับ และในปี พ.ศ. 2560 เพิ่มขึ้นเป็น 26,973 บาท และ 21,897 บาท ในขณะที่สถิติการออมของภาคครัวเรือนน้อยลงจากปี พ.ศ. 2558 อยู่ที่ 5,758 บาท ลดเหลือ 5,076 บาท ในปี 2560 ซึ่งลดลงร้อยละ 11.84 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) เมื่อรายได้ของคนไทยไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่มีการเสี่ยงโชคจึงกลายเป็นความหวังของคนไทย ทำให้สังคมไทยไม่สามารถแยกออกจากวิถีทางการเสี่ยงโชคได้ แต่ยังมีวิธีการลุ้นโชคอีกรูปแบบหนึ่งที่สามารถเปลี่ยนวิธีการลงทุนหรือการเสี่ยงโชคจากที่เสี่ยงโชคแล้วทำให้ต้นทุนเงินทุนหมดไปกลายเป็นเสี่ยงโชคที่ได้คืนทั้งเงินที่จ่ายไปและได้ลุ้นโชคที่เรียกว่า “หวยเงินออม” หรือ “สลากออมทรัพย์” ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้ออกผลิตภัณฑ์ที่เรียกว่าสลากออมทรัพย์ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2540 โดยเป็นการเปิดรับฝากทั่วประเทศ เพื่อวัตถุประสงค์เพิ่มช่องทางในการออมให้กับลูกค้าของธนาคารพร้อมได้ลุ้นโชคทุกเดือน ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นลูกค้าเกษตรกร หรือลูกค้าทั่วไป สะท้อนจากยอดขายสลากชุดเกษตรมั่นคง 2 ซึ่งมีวงเงินถึง 5 หมื่นล้านบาท เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2561 สามารถจำหน่ายได้หมดภายในระยะเวลาไม่ถึง 2 เดือน ในขณะที่ผลิตภัณฑ์สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. เป็นที่นิยม แต่ยอดขายสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี กลับมียอดขายที่ลดลง โดยยอดขายสลากออมทรัพย์ของสาขาแหลมฉบังแยกตามชุดเป็นดังนี้ สลากออมทรัพย์ชุดเกษตรมั่นคง 2 เปิดจำหน่ายเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2561 มียอดขายทั้งสิ้น 143.28 ล้านบาท สลากออมทรัพย์ชุดเกษตรมั่นคง 2 เปิดจำหน่ายเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2561 มียอดขายทั้งสิ้น 200.44 ล้านบาท และสลากออมทรัพย์ชุดเกษตรมั่นคง 2 เปิดจำหน่ายเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2560 มียอดขายทั้งสิ้น 249.93 ล้านบาท ซึ่งเป็นยอดขายที่มีแนวโน้มลดลงเรื่อยๆ และเมื่อเปรียบเทียบยอดขายสลากออมทรัพย์ของสาขาบริเวณใกล้เคียง ได้แก่ สาขาชลบุรีและสาขาพัทยา กลับมียอดขายที่เพิ่มขึ้น แสดงดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบยอดขายสลากออมทรัพย์แยกตามชุดของสาขาแหลมฉบัง สาขาชลบุรี และสาขาพัทยา (ตั้งแต่ชุดทวิสิน 2558 – ชุดเกษตรมันคง 2)  
ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2561)

ดังนั้นเพื่อให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี สามารถแข่งขันกับสาขาใกล้เคียงและเพิ่มยอดเงินฝากสลากออมทรัพย์ จึงควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อเป็นการเพิ่มยอดเงินฝากและสนับสนุนให้คนไทยมีเงินออมที่เพิ่มขึ้น และเพื่อเป็นการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เงินฝาก กำหนดช่องทางการจัดจำหน่าย และกลยุทธ์ทางการตลาด ให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่ตรงกับประชาชนมากขึ้น ตลอดจนผู้สนใจได้นำไปใช้พัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ ต่อไป

### ■ วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแหลมฉบัง

### ■ สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแหลมฉบัง

2. พฤติกรรมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคาร

เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแหลมฉบัง

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแหลมฉบัง

### ■ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

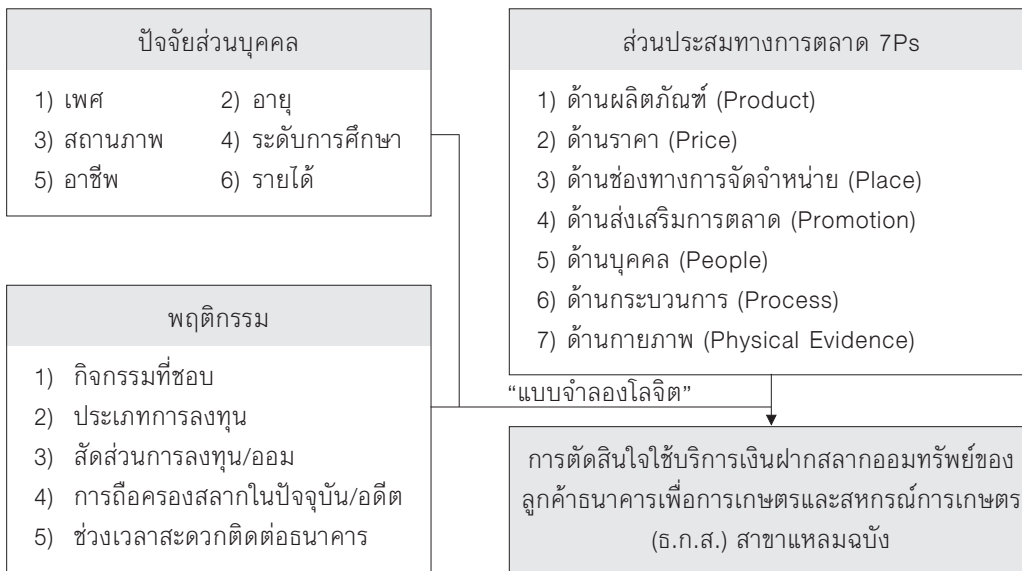
ในช่วงที่ผ่านมาได้มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการตัดสินใจใช้บริการสลากออมทรัพย์อยู่หลายงาน ได้แก่ กัญญาพัฑฒ ทิมเล็ก (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขายุติธรรม ประพิมพร ชูรัมย์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมสินพิเศษสาขาประตูน้ำขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น วิไลพร ทัดเทียม (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออมในรูปแบบสลากออมสินพิเศษ กรณีศึกษาธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหลโยธิน ชุดิมณทนต์ ปวรินทร์พงษ์ (2557) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกค้าและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการฝากเงินประเภทสลากออมสินพิเศษ ธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี สุกฤตดา สังข์แก้ว (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จุริพร อินทรานุรักษ์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ ธนาคารออมสิน สาขาโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา ณภัทร กันทะวงศ์ (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้

บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นต้น โดยมีเครื่องมือในการวิเคราะห์ที่เหมือนและแตกต่างกันไป ได้แก่ การทดสอบไคสแควร์ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ซึ่งงานวิจัยทุกชิ้นจะแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์จะประกอบไปด้วยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรม และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด อย่างไรก็ตามได้มีงานวิจัยที่มีการประยุกต์ใช้แบบจำลองโลจิสติกเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่สนใจ ได้แก่ วันเพ็ญ ปกรณ์ประเสริฐ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของพนักงานในอุตสาหกรรมรถยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง และ ชลชัย โพธิ์สุนทร (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์

ของลูกค้านาคาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองชลบุรี

**กรอบแนวคิดการวิจัย**

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ร่วมกับทฤษฎีของ Kotler (1997) ได้แก่ ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ และทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด และสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้านาคาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแหลมฉบัง โดยสามารถแบ่งเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรม และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และนำมาทำการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิสติก แสดงดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

**วิธีดำเนินการวิจัย**

*ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง*

ประชากรที่ใช้ในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง ช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน 2562 ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เป็นกรณีไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 385 ตัวอย่างและเก็บข้อมูลสำรองเพิ่มเติมอีกร้อยละ 4 รวมตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เพื่อลดความผิดพลาดหากมีแบบสอบถามที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน โดยใช้หลักความน่าจะเป็นในการแบ่งกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560)

*เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม โดยพัฒนาขึ้นมาภายใต้กรอบวัตถุประสงค์ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 พฤติกรรมเกี่ยวกับกิจกรรมที่ชอบ ประเภทการลงทุน สัดส่วนการลงทุน/ออม การถือครองสลากในปัจจุบัน/อดีต ช่วงเวลาสะดวกติดต่อธนาคาร ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้านาคาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อมาก

3 คะแนน หมายถึง มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยง (validity) โดยผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) และมีการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยพิจารณาจากค่า Cronbach'alpha ที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 0.70 ในทุกหมวดหมู่คำถาม ดังนั้นแบบสอบถามชุดนี้จึงมีความน่าเชื่อถือในระดับยอมรับได้ (Cronbach, 1974)

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสอบถามที่เป็นข้อมูลเฉพาะพฤติกรรมผู้ที่ใช้บริการและข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง ในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายเชิงเหตุผล โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ยจะใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (Pimentel, 2010)

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับความ

สำคัญมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

การวิเคราะห์แบบจำลองโลจิสต์ (logit model) เพื่อวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้านักการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุที่มีค่าตัวแปรตามเพียง 2 ค่า คือ 1=ใช้บริการ (ซื้อ) สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. 0=ไม่ใช้บริการ (ไม่ซื้อ) สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. และมีการกำหนดตัวแปรอิสระตามกรอบแนวคิดในภาพที่ 3 โดยแสดงแบบจำลองได้ตามสมการต่อไปนี้

$$\ln\left(\frac{P}{1-P}\right) = \beta_0 + \sum_i \beta_{1i} age_i + \sum_j \beta_{2j} occ_j + \sum_k \beta_{3k} inc_k + \sum_l \beta_{4l} saving_l + \beta_5 bhv4 + \beta_6 bhv6 + \beta_7 now + \beta_8 product + \beta_9 price + \beta_{10} place + \beta_{11} promotion + \beta_{12} people + \beta_{13} physical + \beta_{14} process + \epsilon$$

โดยกำหนดตัวแปรความน่าจะเป็นของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้านักการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง ดังตารางที่ 1 ทั้งนี้ตัวแปรบางตัวมีการรวมกลุ่มค่าตัวแปร (grouping) เพื่อความเหมาะสมและในเรื่องตัวแปรหุ่น (dummy variability) ที่จะอธิบายตัวแปรเชิงคุณภาพต่าง ๆ รวมทั้งมีการกำหนดกลุ่มอ้างอิง (base group) ซึ่งเลือกจากค่าตัวแปรที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คำอธิบายตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร	ความหมาย	หมายเหตุ
Y	การตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้านักการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง	1=ใช้บริการ (ซื้อ) สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. 0=ไม่ใช้บริการ (ไม่ซื้อ) สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส
P	Prob (Y=1) ความน่าจะเป็นของการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้านักการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง	

ตารางที่ 1 คำอธิบายตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา (ต่อ)

ตัวแปร	ความหมาย	หมายเหตุ
$age_i$	อายุ เมื่อ $i=1, 2$	(Base group=31-40 ปี) $age_1 = 1$ กรณีไม่เกิน 30 ปี 0 กรณีอื่น ๆ $age_2 = 1$ กรณีมากกว่า 40 ปี 0 กรณีอื่น ๆ
$occ_k$	อาชีพ เมื่อ $j=1, 2, 3, 4$	(Base group=พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน) $occ_1 = 1$ กรณีนักเรียน/นักศึกษา 0 กรณีอื่น ๆ $occ_2 = 1$ กรณีข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 0 กรณีอื่น ๆ $occ_3 = 1$ กรณีธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร/ พ่อบ้านแม่บ้าน 0 กรณีอื่น ๆ $occ_4 = 1$ กรณีรับจ้างทั่วไป 0 กรณีอื่น ๆ
$Inc_k$	รายได้ เมื่อ $k=1, 2$	(Base group=15,000-30,000 บาท) $Inc_1 = 1$ กรณีไม่เกิน 15,000 บาท 0 กรณีอื่น ๆ $Inc_2 = 1$ กรณีมากกว่า 30,000 บาท 0 กรณีอื่น ๆ
bhv1	พฤติกรรมชอบเล่นเกมชิงรางวัลต่าง ๆ	$bhv1 = 1$ กรณีชอบเล่นเกมเพื่อชิงรางวัลต่าง ๆ 0 กรณีอื่น ๆ
bhv2	พฤติกรรมชอบบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือวัตถุมงคลต่าง ๆ	$bhv2 = 1$ กรณีชอบบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือวัตถุมงคลต่าง ๆ 0 กรณีอื่น ๆ
savingl	สัดส่วนการแบ่งเงินลงทุน/ออม เมื่อ $l=1, 2$	(Base group=11-20%) $saving_1 = 1$ กรณีน้อยกว่า 11% 0 กรณีอื่น ๆ $saving_2 = 1$ กรณีมากกว่า 20% 0 กรณีอื่น ๆ
now	การถือครองสลากในปัจจุบัน	$now = 1$ กรณี ถือ 0 กรณี ไม่ถือ
Product	ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าคะแนนเฉลี่ย
Price	ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา	ค่าคะแนนเฉลี่ย
Place	ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าคะแนนเฉลี่ย



ตารางที่ 1 คำอธิบายตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา (ต่อ)

ตัวแปร	ความหมาย	หมายเหตุ
Promotion	ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านส่งเสริมการตลาด	ค่าคะแนนเฉลี่ย
People	ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร	ค่าคะแนนเฉลี่ย
Physical	ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกายภาพ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
Process	ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการให้บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\epsilon$	ค่าความคลาดเคลื่อน (error term)	

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษานี้มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแหลมฉบัง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 อายุ 31-40 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 สถานภาพสมรส จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมติดตามข่าวสารเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 55.5 ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 32 ชอบทำกิจกรรมตื่นเต้น/ทำท่าย คิดเป็นร้อยละ 31.75 ชอบบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือวัตถุมงคลต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 23.50 ชอบช้อปปิ้งออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 22.75 และชอบเล่นเกมเพื่อชิงรางวัล คิดเป็นร้อยละ 18.50 จากการศึกษาพฤติกรรมการลงทุนของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เลือกการลงทุนในรูปแบบของการซื้อ

สลากกินแบ่งรัฐบาล/หวยใต้ดินมากที่สุด มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมาเป็นการซื้อสิ่งหามิทรัพย์มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 กองทุนรวมมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ไม่ลงทุนมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ซื้อทองคำ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และเล่นหุ้น มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสัดส่วนเงินออม/เงินลงทุน ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินเดือน และส่วนใหญ่ยังคงถือสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 ไม่ถือจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43 โดยสาเหตุที่ไม่ถือสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ในปัจจุบันเป็นเพราะไม่ทราบข้อมูลสลากออมทรัพย์ มีจำนวนมากที่สุด 74 คน คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาคือ โอกาสในการถูกรางวัลน้อยจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90

### ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัยมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวม 3.93 ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวม 3.74 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวม 3.60 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวม 3.63 ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวม 4.10 ปัจจัยด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวม 3.62 และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวม 4.11 ซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์แบบจำลองโลจิสต์  
 ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโลจิสต์

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	Z-Stat	marginal effect (dy/dx)
ค่าคงที่	0.457	n.a	n.a
อายุ			
- 31-40 ปี		(base group)	
- ไม่เกิน 30 ปี	0.247	0.630	0.034
- 41 ปีขึ้นไป	-0.740	-2.060*	-0.110
อาชีพ			
- พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน		(base group)	
- นักเรียน/นักศึกษา	-0.210	-0.250	-0.032
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0.766	1.800*	0.095
- ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	0.407	0.970	0.056
- รับจ้างทั่วไป	-0.991	-2.070*	-0.177
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
- 15,001-30,000 บาท		(base group)	
- ไม่เกิน 15,000 บาท	0.705	1.690*	0.093
- มากกว่า 30,000 บาท	0.833	2.200*	0.108
พฤติกรรม			
- ชอบเล่นเกมเพื่อชิงรางวัลต่าง ๆ	1.008	2.280*	0.117
- ชอบบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือวัตถุมงคล	0.731	1.930*	0.092
สัดส่วนของการแบ่งเงินลงทุน/เงินออม			
- 11-20%		(base group)	
- ไม่เกิน 10%	-0.365	-1.090	-0.052
- มากกว่า 20%	-0.643	-1.470	-0.105
การถือครองสลากในปัจจุบัน	1.377	4.580*	0.211
ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาด			
- ด้านผลิตภัณฑ์	-0.086	-0.270	-0.012
- ด้านราคา	0.792	2.250*	0.114
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-1.034	-3.130*	-0.148
- ด้านส่งเสริมการตลาด	-0.070	-0.220	-0.010
- ด้านบุคลากร	-0.188	-0.550	-0.027



ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโลจิสต์ (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	Z-Stat	marginal effect (dy/dx)
- ด้านกายภาพ	-0.098	-0.320	0.014
- ด้านการให้บริการ	0.564	1.760*	-0.081
LR $\chi^2=83.02$	prob $\chi^2=0.00000$	overall percentage correct=81.50	

หมายเหตุ: 1) \* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

2) แบบจำลองนี้ได้ผ่านการทดสอบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) ระหว่างตัวแปรอิสระทุกคู่ โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80

จากผลการศึกษา เมื่อพิจารณาค่า LR chi-square=83.02 และ prob  $\chi^2=0.000$  อธิบายได้ว่าแบบจำลองนี้สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้านานาชาติเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 นอกจากนี้เมื่อพิจารณา overall percentage correct เท่ากับร้อยละ 81.50 อธิบายได้ว่าแบบจำลองนี้สามารถพยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้านานาชาติเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ทั้ง 2 กรณีได้ คือ กรณีที่ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์และกรณีตัดสินใจไม่ใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 81.50

จากตารางที่ 2 เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองโลจิสต์ โดยรายละเอียดในตารางจะแสดงค่าสัมประสิทธิ์ที่ประมาณได้ของตัวแปรแต่ละตัว สถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญ (z-stat) รวมทั้งค่า Marginal effect ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สำหรับการอธิบายผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ ต่อความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้านานาชาติเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแหลมฉบัง โดยสามารถวิเคราะห์ผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและรายได้มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของลูกค้านานาชาติเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกฤตดา สังข์แก้ว (2556) ซึ่งพบว่า อายุและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนองต่างกัน โดยลูกค้าที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์น้อยกว่าลูกค้าที่มีอายุอยู่ในช่วง

31-40 ปี อยู่ร้อยละ 11.00 เนื่องจากลูกค้าที่มีอายุมากขึ้นไม่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อธนาคาร แตกต่างจากลูกค้าในวัย 31-40 ปี ซึ่งเป็นลูกค้าวัยทำงานมีความพร้อมในการเดินทางมากกว่า โดยลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน มีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 9.3 และลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทต่อเดือน มีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 10.80

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 โดยลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีมากกว่าอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน อยู่ร้อยละ 9.5 ในขณะที่ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง น้อยกว่าลูกค้าที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน อยู่ร้อยละ 17.70 เนื่องจากลูกค้าที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ทราบถึงข้อมูลสลากผลตอบแทนที่ได้รับ จึงมีการตัดสินใจซื้อได้ง่ายกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ สุกฤตดา สังข์แก้ว (2556) พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง

พฤติกรรมที่ชื่นชอบมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 โดยลูกค้าที่มีพฤติกรรมชอบเล่นเกมเพื่อชิงรางวัลต่าง ๆ มีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีมากกว่าลูกค้าที่ไม่ชอบเล่นเกมเพื่อชิงรางวัล อยู่ร้อยละ 11.70 และลูกค้าที่มีพฤติกรรมชอบบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือวัตถุมงคลต่าง ๆ มีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีมากกว่าลูกค้าที่ไม่ได้มีพฤติกรรมชอบบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือวัตถุมงคล อยู่ร้อยละ 9.2 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตติมา ศรีวรวิทย์ (2546) พบว่า ลูกค้าส่วนมากซื้อสลากออมสินพิเศษเพื่อการเสี่ยงโชค แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมชอบเสี่ยงโชคหรือบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในรูปแบบต่าง ๆ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์มากขึ้น

การถือครองสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ในปัจจุบันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 โดยลูกค้าที่ถือครองสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ในปัจจุบัน มีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีมากกว่าลูกค้าที่ไม่ถือครองสลากออมทรัพย์ ในปัจจุบัน อยู่ร้อยละ 21.10 เนื่องจากลูกค้าที่ถือครองสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะซื้อสลากออมทรัพย์ในอนาคตด้วยเช่นกัน เพื่อทดแทนสลากออมทรัพย์ชุดเดิมที่กำลังจะหมดอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ ภัทร กันทะวงศ์ (2553) ซึ่งพบว่าผู้ฝากสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. จะมาใช้บริการเสมอทุกครั้ง เมื่อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ชุดเดิมครบกำหนดไถ่ถอน ผู้ฝากจะฝากเงินประเภทสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ชุดใหม่ทดแทนเสมอ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับราคาขายต่อหน่วยของสลากออมทรัพย์ ผลตอบแทนและเงินรางวัลที่จะได้รับ รวมถึงปริมาณการซื้อและความเสี่ยงในการลงทุน ซึ่งสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีราคาต่อหน่วยที่ไม่สูง

จนเกินไป (หน่วยละ 100 บาท และ 500 บาท) เงินรางวัลมีมูลค่าสูง (10 ล้านบาท กรณีหน่วยละ 100 บาท และ 20 ล้านบาท กรณีหน่วยละ 500 บาท) อีกทั้งไม่จำกัดจำนวนในการซื้อและสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไม่มีความเสี่ยงในการลงทุนอีกด้วยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพิมพร ชูรัมย์ (2558) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมสินพิเศษ มากที่สุดคือ ด้านราคา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 สอดคล้องกับการศึกษาของ จุรีพร อินทรานุรักษ์ (2554) และ กัญญาพัฒน์ ทิมเล็ก (2559) จากงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน รวดเร็ว มีระบบบัตรคิว และสามารถติดต่อได้สะดวก ซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เน้นการให้บริการด้วยใจ ถูกต้อง แม่นยำพร้อมมีระบบบัตรคิวเพื่อให้การบริการที่เป็นระเบียบตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จุรีพร อินทรานุรักษ์ (2554) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารต้องการความสะดวกสบายในการใช้บริการ เพราะการดำเนินชีวิตเปลี่ยนไปตามยุคสมัย และการทำงานวิจัยในครั้งนี้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลในทิศทางตรงกันข้าม นั่นคือลูกค้าให้ความสำคัญกับช่องทางการจัดจำหน่ายจะตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์น้อยลง เพราะปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ไม่หลากหลายมากนัก สาขาที่เปิดวันเสาร์-อาทิตย์ หรืออยู่ในห้างสรรพสินค้ายังไม่แพร่หลายทุกจังหวัด และการซื้อสลากออมทรัพย์ในปัจจุบันยังคงต้องซื้อผ่านสาขาเท่านั้น

## ■ ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษานี้สามารถเป็นแนวทางให้ธนาคารและผู้กำหนดนโยบายนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนและกำหนด

กลยุทธ์เพื่อจูงใจให้ลูกค้าธนาคารหันมาใช้บริการเงินฝาก สลากออมทรัพย์มากขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อประชาชน ธนาคาร และประเทศชาติในแง่ของการออมเงินในรูปแบบใหม่ นั่นคือ ออมเงินพร้อมลุ้นโชค ดังนั้นธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือหาวิธีการจัดการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจ สร้างความ เชื่อมมั่น และหาสิ่งดึงดูดใจให้ลูกค้าหันมาซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. อีกทั้งเป็นการเพิ่มสัดส่วนในการออมเงินอีกทางหนึ่ง ด้วย

ทั้งนี้จากการศึกษาโดยใช้แบบจำลองโลจิสติกพบว่าปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความ สัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา แหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ในทิศทางตรงกันข้ามซึ่งแสดงว่าลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับ ช่องทางการจัดจำหน่ายจะตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลาก ออมทรัพย์น้อยลง ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจของธนาคาร ควรเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และในอนาคตธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจะเปิดจำหน่ายสลาก ออมทรัพย์ผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร เป็นการปิดจุดอ่อน จุดหนึ่งในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ไม่หลากหลายของ ธนาคาร

หากมีการศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการเพิ่มปัจจัยใน ด้านการเสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝากตามประกาศอธิบดีกรม สรรพากร ฉบับ 346-347 ลงวันที่ 3 พฤษภาคม 2562 ด้วย (อธิบดีกรมสรรพากร, 2562) เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรเป็นธนาคารของรัฐจึงไม่เข้าข่าย ต้องเสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝากตามประกาศดังกล่าวและคู่แข่ง ของธนาคารมีมากขึ้น ดังนั้นควรนำปัจจัยในด้านการแข่งขัน มาประกอบการพิจารณาด้วย

## ■ เอกสารอ้างอิง

- กัญญาพัฒ ทิมเล็ก. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ สลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขายุติธรรม*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- จิตติมา ศรีวีรวิทย์. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อ สลากออมสินพิเศษ กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน ภาค 2* (การศึกษาค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- จรีพร อินทรานุรักษ์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ สลากออมสินพิเศษ ธนาคารออมสิน สาขาโคกกรวด จ.นครราชสีมา* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ชลชัย โปธิสุนทร. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการ ระบบพร้อมเพย์ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองชลบุรี* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ชลบุรี.
- สุดิมนต์ ปวรินทร์พงษ์. (2557). *พฤติกรรมของลูกค้าและปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการฝากเงินประเภท สลากออมสินพิเศษ ธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา จังหวัด ชลบุรี* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตร- มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ชลบุรี.
- ณภัทร กันทวงค์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2561). ผลลัพธ์ และบริการ สลากออมทรัพย์. สืบค้นจาก [https://www.baac.or.th/content-about.php?content\\_group\\_sub=0001](https://www.baac.or.th/content-about.php?content_group_sub=0001)
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS และ AMOS* กรุงเทพฯ: เอส อาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ประพิมพ์พร ชูรัมย์ย์. (2558). *การศึกษาการวางแผนการตลาดเพื่อ เพิ่มยอดเงินฝากสลากออมสินพิเศษ ธนาคารออมสิน สาขาประตูน้ำขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น* (การศึกษาค้นคว้า อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วันเพ็ญ ปกรณ์ประเสริฐ. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออม ของพนักงานในอุตสาหกรรมรถยนต์ นิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง. วารสารเศรษฐศาสตร์และ กลยุทธ์การจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 1(1) 70-79.*
- วิไลพร ทัดเทียม. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออมในรูปแบบ สลากออมสินพิเศษ กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สาขา สำนักพลโยธิน* (การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรเศรษฐ- ศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศูนย์ศึกษาปัญหาการพนัน. (2561, พฤษภาคม 17). รายงาน สถานการณ์การพนันในสังคมไทย ปี 2560. สืบค้นจาก [http://www.gamblingstudy-th.org/document\\_book/145/1/3/PPT-CGS-Survey-2017/](http://www.gamblingstudy-th.org/document_book/145/1/3/PPT-CGS-Survey-2017/)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561, มกราคม 7). การออมภาคครัวเรือน ของไทย พ.ศ. 2560. สืบค้นจาก <https://www.facebook.com/NSOFTHAILAND/posts/1656945547689932/>
- สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. (2561, ธันวาคม 20). การนำส่ง รายได้แผ่นดิน. สืบค้นจาก [http://www.glo.or.th/ewt\\_news.php?nid=1473](http://www.glo.or.th/ewt_news.php?nid=1473)

สุกฤตดา สังข์แก้ว. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

อธิบดีกรมสรรพากร. (2562, พฤษภาคม 3). กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขเพื่อยกเว้นภาษีเงินได้ สำหรับดอกเบี้ยเงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามประเภทออมทรัพย์และผลตอบแทนเงินฝากตามหลักการของศาสนาอิสลามที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามตามหลักการวะดีอะฮ์. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/publish/1599.0.html>

Cronbach, L.J. (1974). *Essentials of psychological testing*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Kotler, P. (1997). *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice Hall.

Pimentel, J. L. (2010). A note on the usage of Likert Scaling for research data analysis. *USM R&D Journal*, 18(2), 109-112.