

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้าย  
 ธนาคารออมสิน สาขามหาดไทย

โดย : นางสาวอภิษฐา เศษะกุลกำจร

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา : .....

(ดร. พิเชษฐ มุสิกะโปดก)

..... / ..... / .....

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประชากรศาสตร์ของผู้เลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขามหาดไทย รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของผู้เลือกซื้อสลากออมสินของธนาคารออมสิน สาขามหาดไทย และศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของผู้เลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขามหาดไทย การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือลูกค้าที่ซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขามหาดไทย จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One – Way Analysis of Variance )

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-60 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาท ประกอบอาชีพรับราชการ ด้านพฤติกรรม พบว่า ส่วนใหญ่เคยซื้อสลากออมสินพิเศษ เหตุผลการซื้อสลากออมสินเพื่อจะลุ้นรางวัล มีการแนะนำบอกต่อเกี่ยวกับการซื้อสลากออมสิน และในอนาคตจะมาซื้อสลากออมสินพิเศษเพิ่มเติมแน่นอน โดยส่วนใหญ่ที่นิยมมาซื้อเป็นวันจันทร์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสิน สาขามหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์ น้อยที่สุด

การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้านาคารออมสิน สาขามหาไไทย โดยรวม และรายด้านย่อย ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะภายนอก แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้านาคารออมสิน สาขามหาไไทย โดยรวมและรายด้านย่อย

**ABSTRACT**

Research Title : The Factors Influencing to Purchase in Premium Saving Certificate ( PSCs ) of Government Savings Bank, Mahatthai Branch

BangkokResearcher : Miss.Apitthad Dachakulkumjorn

Degree : Master of Business Administration

Major : Marketing

Advisor : .....

(Dr. Pichet Musikapodok)

..... / ..... / .....

This objectives of this research are to study demographic, behavior and marketing Mix of customers who buy Premium Saving Certificate ( PSCs ) of Government Saving Bank ,Mahatthai Branch. This research used questionnaires as a tool to collect data. The samples used for this study were 400 clients who bought Premium Saving Certificate ( PSCs ) of Government Saving Bank, Mahatthai Branch and statistical method used in data analysis is frequency distribution, percentage,mean,and standard deviation and t – test and one – way analysis of variance are used to test hypothesis results.

The research results found that most of respondents were female, age between 41-60 years, graduated bachelor s degree, and earned up to 25,001 Baht. They were government officrs. In behavior aspects were most of them used to buy Premium Saving Certificate ( PSCs ) of Government Saving Bank. The reason to buy was challenge for the rewards. They recommended other people to buy Premium Saving Certificate ( PSCs ) of Government Saving Bank. In the future, they will buy Premium Saving Certificate ( PSCs ) of Government Saving Bank more. Most of them came to buy on Monday. Most of respondents were focus on marketing mix factors influencing to buy Premium Saving Certificate ( PSCs )of Government Saving Bank,Mahatthai

Branch. In overall of the level was high level. The most important was service. Secondly, it was process. The lowest satisfaction was product.

Hypothesis testing revealed that sex, age, occupation, education level and income per month are different and influence to buy Premium Saving Certificate (PSCs) of Government Saving Bank, Mahatthai Branch in general view and specific view. In addition, the researcher found that marketing mix factors – product, service, place, marketing promotion, people, process and physical evidence are different and different and Influence to buy Premium Saving Certificate (PSCs) of Government Saving Bank, Mahatthai Branch in general view and specific view.