

**ชื่อหัวเรื่อง :** การศึกษาปัญหาการใช้บริการสลากออมสินพิเศษของธนาคารออมสินสาขา  
ท่าแพ

**ชื่อผู้วิจัย :** นางสาววิไลพร พงศ์กันทา รหัส 9106 99 36

**อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา :** อาจารย์สายฝน เลหาหะวิสุทธิ

**ปีการศึกษา :** 2538

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาปัญหาการใช้บริการสลากออมสินพิเศษของธนาคาร  
ออมสิน สาขาท่าแพ มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บริการสลากออมสินพิเศษ

2. เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาธุรกิจของธนาคารออมสิน ประเภทสลากออมสิน  
พิเศษ ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และกระแสรายการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่ม  
ตัวอย่างที่ทำการเลือก โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling)  
จากประชากร คือ ลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่  
ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533- พ.ศ. 2537ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ใช้บริการเงินฝากของ  
สาขาท่าแพ และใช้บริการสลากออมสินพิเศษกับกลุ่มที่ใช้บริการเงินฝากของสาขาท่าแพ  
และไม่ใช้บริการสลากออมสินพิเศษ เมื่อนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์  
ข้อมูล ปรากฏว่าลูกค้าของธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-39 ปี  
จบการศึกษาในระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ  
และลูกจ้างบริษัท และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,000-20,000 บาท ต่อเดือน สภาพการใช้  
บริการในช่วง 10 ปี จำนวนลูกค้าใหม่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นช้า ๆ บริการประเภทแรกที่ลูกค้า  
เลือกใช้ คือ เงินฝากประเภทเผื่อเรียก ด้านสินเชื่อใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการและ  
บริการทางด้านอื่น ๆ เลือกใช้ตัวของขวัญ โดยลูกค้าให้เหตุผลในการใช้บริการธนาคารออมสิน  
เนื่องจากมั่นใจในความมั่นคง และตั้งอยู่ใกล้บ้าน สำหรับทางด้านเงินฝากประเภทสลาก  
ออมสินพิเศษ มีลูกค้ามาใช้บริการถึงร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ โดยลูกค้าให้เหตุผล  
ในการใช้บริการว่า สลากออมสินพิเศษเป็นการออมเงิน พร้อม ๆ กับการเสี่ยงโชค และ  
ลูกค้าให้ความคิดเห็นต่อการใช้บริการสลากออมสินพิเศษว่า ผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ  
และมีวิธีการยุ่งยาก มีลูกค้าของธนาคารส่วนหนึ่ง ไม่ทราบว่าธนาคารออมสินมีบริการ  
สลากออมสินพิเศษ