

ชื่อโครงการ: ศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้มาซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภาษีเจริญ

ชื่อนักศึกษา: นายกนก งามกาละ
นางสาวชนาพร เหมือนเชตุ
นางสาวสุภาวดี ช่างชั้นเวียง

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 Agricultural Cooperatives, Phasi Charoen branch.

Credit: 5

By: Mr. Kanok Ngamkala
Mr. Chanaporn Munachet
Mr. Supawadee Changchuenwiang

Advisor: Mrs. Kwanjai Unthavatanapaibul

Degree: Bachelor of Business Administration

Major: General Management

Faculty: Business Administration

Semester / Academic year: 3/2016

Abstract

This study investigates the consumer satisfaction of saving lottery ticket purchase (BAAC) Phasi Charoen branch. 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 are such as product, marketing and service. The sample 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.

The results 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.

Classified by sex, age and occupation, It is Suggested 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 is 4.28 on average.

Keywords : Lottery,Satisfaction Behavior