

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษงวดที่ 31 ของผู้บริโภคร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 300 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการซื้อสลากออมสินพิเศษ มูลค่าสลากออมสินพิเศษที่ซื้อเฉลี่ยต่อครั้ง บุคคลที่ซื้อสลากออมสินให้ โอกาสในการซื้อ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และการซื้อสลากออมสินพิเศษ (ตารางที่ 1-12)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ และตารางสรุปทุกปัจจัย (ตารางที่ 13-20)

ส่วนที่ 3 ปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ และตารางสรุปทุกปัญหา (ตารางที่ 21-60)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ทำให้ลูกค้าซื้อสลากออมสิน จำแนกตาม เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 61-92)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	121	40.33
หญิง	179	59.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.67 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.33

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	46	15.33
21 - 30 ปี	55	18.33
31 - 40 ปี	81	27.00
41 - 50 ปี	68	22.67
51 - 60 ปี	33	11.00
61 ปีขึ้นไป	17	5.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.67 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	140	46.66
สมรส	122	40.67
หม้าย	21	7.00
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	17	5.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 46.66 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 40.67 ที่มีสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	19	6.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	7.43
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	53	17.48
อนุปริญญา/ปวส.	61	20.23
ปริญญาตรี	121	40.23
ปริญญาโท	21	7.00
อื่นๆ	2	1.33
รวม	300	100.00

หมายเหตุ การศึกษาอื่นๆ มีผู้ระบุการศึกษาระดับปริญญาเอก 2 คน ดังนั้นผู้ศึกษาจะนำไปรวมกับตัวแปรการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนอีก 2 คนไม่ระบุ ผู้ศึกษาจึงนำตัวแปรนี้ไปรวมกับตัวแปรการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.23 รองลงมา มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 20.23 ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.48

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	68	22.67
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	78	26.00
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	47	15.67
วิชาชีพอิสระ	19	6.33
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	37	12.33
รับจ้างอิสระ/คนงาน/ลูกจ้าง	24	8.00
เกษตรกร	4	1.33
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	18	6.00
อื่นๆ	5	1.67
รวม	300	100.00

หมายเหตุ อาชีพอื่นๆ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นอาชีพข้าราชการบำนาญ ทั้ง 5 คน

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงาน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.67 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน 15.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	94	31.33
10,001 - 20,000 บาท	60	20.00
20,001 - 30,000 บาท	64	21.33
30,001 - 40,000 บาท	44	14.67
40,001 - 50,000 บาท	20	6.67
50,001 - 60,000 บาท	7	2.33
60,001 บาทขึ้นไป	11	3.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.33 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท กับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 21.33 และ 20.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ซื้อสลากออมสิน

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสลากออมสิน

วัตถุประสงค์ในการซื้อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อการออมเงิน	203	39.41
เพื่อการเสี่ยงโชค	174	33.79
ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่า	100	19.42
เพื่อลดความเสี่ยง	38	7.38
รวม	515	100.00

หมายเหตุ : เป็นคำถามที่ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดซื้อสลากออมสินเพื่อการออมเงิน คิดเป็นร้อยละ 39.41 รองลงมาซื้อเพื่อการเสี่ยงโชค คิดเป็นร้อยละ 33.79 ซื้อเพื่อผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 19.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าสลากออมสินพิเศษ
ที่ซื้อเฉลี่ยต่อครั้ง

มูลค่าในการซื้อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000 บาท	69	23.00
1,001 - 5,000 บาท	66	22.00
5,001 - 10,000 บาท	50	16.67
10,001 – 20,000 บาท	35	11.67
20,001 – 50,000 บาท	23	7.66
50,001 – 100,000 บาท	28	9.33
100,001- 500,000 บาท	18	6.00
500,001 บาทขึ้นไป	11	3.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดซื้อสลากออมสินพิเศษเฉลี่ยครั้งละไม่เกิน 1,000 บาท กับ 1,001 - 5,000 บาท ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และ 22.00 รองลงมาซื้อครั้งละ 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่ซื้อสลากออมสิน
ให้

บุคคลที่ซื้อสลากออมสินให้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตนเอง	268	89.33
ให้บุคคลอื่น	32	10.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดซื้อสลากออมสินพิเศษให้ตนเอง คิดเป็นร้อยละ 89.33 และซื้อให้บุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 10.67

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสที่ซื้อสลากออมสิน พิเศษ

โอกาสที่ซื้อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ซื้อเป็นปกติ / ซื้อประจำ	89	25.44
ซื้อเมื่อสะสมเงินได้มากพอ	154	44.00
ซื้อเมื่อมีโอกาสพิเศษ / วันสำคัญ	102	29.15
อื่นๆ	5	1.41
รวม	350	100.00

หมายเหตุ : เป็นคำถามที่ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบข้ออื่นๆ มีเหตุผลว่า

ซื้อเมื่อดอกเบี้ยเงินฝากลดลง จำนวน 5 คน

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดซื้อสลากออมสินเมื่อสะสมเงินได้มากพอ คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาซื้อเมื่อมีโอกาสพิเศษ / วันสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 29.15 ซื้อเป็นปกติ / ซื้อประจำ 25.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน พิเศษ

บุคคลที่มีอิทธิพล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานธนาคารออมสิน	70	23.33
ครอบครัว	160	53.33
เพื่อน	24	8.00
อื่นๆ	46	15.34
รวม	300	100.00

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบข้ออื่นๆ มีเหตุผลว่าบุคคลที่มีอิทธิพลอื่นๆ คือ ตนเอง จำนวน 46 คน

จากตารางที่ 11 พบว่า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษมากที่สุดคือ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 53.33 พนักงานธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 23.33 อื่นๆ (ตนเอง) คิดเป็นร้อยละ 15.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการซื้อสลากออมสิน

พิเศษ

การซื้อสลากออมสิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ซื้อด้วยตนเอง	268	89.33
ซื้อผ่านอินเทอร์เน็ต	32	10.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดซื้อสลากออมสินพิเศษด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 89.33 และซื้อผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 10.67

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคาร ออมสิน	125 (41.67)	128 (42.67)	44 (14.66)	3 (1.00)	- (-)	4.25 (มาก)	1
2. โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง	56 (18.67)	134 (44.67)	69 (23.00)	38 (12.66)	3 (1.00)	3.67 (มาก)	3
3. สามารถกำประกันการกู้เงินได้	56 (18.67)	123 (41.00)	96 (32.00)	18 (6.00)	7 (2.33)	3.68 (มาก)	2
4. สามารถไถ่ถอนคืนก่อนกำหนดได้	54 (18.00)	115 (38.33)	95 (31.67)	25 (8.33)	11 (3.67)	3.59 (มาก)	5
5. มูลค่าเงินรางวัล	50 (16.67)	115 (38.33)	106 (35.33)	24 (8.00)	5 (1.67)	3.60 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.76 (มาก)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.25) สามารถค้าประกันการกู้เงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.67) มูลค่าเงินรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.60) และสามารถไถ่ถอนคืนก่อนกำหนดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท	55 (18.33)	136 (45.33)	96 (32.00)	12 (4.00)	1 (0.34)	3.77 (มาก)	2
2. ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย	65 (21.67)	148 (49.33)	73 (24.33)	14 (4.67)	- (-)	3.88 (มาก)	1
3. ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน	55 (18.33)	114 (38.00)	108 (36.00)	22 (7.33)	1 (0.34)	3.67 (มาก)	3
4. ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก	33 (11.00)	107 (35.67)	123 (41.00)	31 (10.33)	6 (2.00)	3.43 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.69 (มาก)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.88) สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.77) และผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ	104 (34.67)	142 (47.33)	46 (15.33)	8 (2.67)	- (-)	4.14 (มาก)	2
2. การซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบ Internet	61 (20.33)	108 (36.00)	91 (30.33)	36 (12.00)	4 (1.34)	3.62 (มาก)	4
3. การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ	93 (31.00)	144 (48.00)	47 (15.67)	13 (4.33)	3 (1.00)	4.04 (มาก)	3
4. การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้	113 (37.67)	130 (43.33)	46 (15.33)	11 (3.67)	- (-)	4.15 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.99 (มาก)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ กับสามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15 และ 4.14 ตามลำดับ) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อ สลากออมสินพิเศษ	52 (17.33)	112 (37.33)	108 (36.00)	20 (6.67)	8 (2.67)	3.60 (มาก)	1
2. การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ	45 (15.00)	112 (37.33)	112 (37.33)	25 (8.33)	6 (2.01)	3.55 (มาก)	2
3. การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลาก ออมสิน	38 (12.67)	86 (28.67)	123 (41.00)	41 (13.66)	12 (4.00)	3.32 (ปาน กลาง)	4
4. ออกนุสรประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงาน ของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล	45 (15.00)	90 (30.00)	128 (42.67)	31 (10.33)	6 (2.00)	3.46 (ปาน กลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.48 (ปาน กลาง)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และการโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ออกนุสรประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.46) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สลากออมสินได้เป็นอย่างดี	69 (23.00)	132 (44.00)	89 (29.67)	9 (3.00)	1 (0.33)	3.86 (มาก)	1
2. การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว	61 (20.33)	134 (44.67)	87 (29.00)	16 (5.33)	2 (0.67)	3.79 (มาก)	2
3. มีการให้บริการสอบถามรางวัล สลากออมสิน	47 (15.67)	135 (45.00)	100 (33.33)	17 (5.67)	1 (0.33)	3.70 (มาก)	4
4. เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลาก ออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัว ประชาชน	55 (18.33)	140 (46.67)	86 (28.67)	15 (5.00)	4 (1.33)	3.76 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.78 (มาก)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการ
ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลาก
ออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.86) การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.79)
เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย
3.76) และมีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน
พิเศษ

ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. รูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยน อยู่เสมอ	43 (14.33)	114 (38.00)	116 (38.67)	24 (8.00)	3 (1.00)	3.57 (มาก)	1
2. ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอ สะดวกสำหรับบริการลูกค้า	45 (15.00)	111 (37.00)	112 (37.33)	28 (9.33)	4 (1.34)	3.55 (มาก)	2
3. ภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	45 (15.00)	73 (24.33)	116 (38.67)	63 (21.00)	3 (1.00)	3.31 (ปานกลาง)	4
4. มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตาม ภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและ จำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย	32 (10.67)	86 (28.67)	139 (46.33)	41 (13.67)	2 (0.66)	3.35 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.45 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพและ
รูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ รูปแบบสลากสวยงามมีการ
ปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ กับภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า ซึ่งมี
ค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.57 และ 3.55 ตามลำดับ)

ระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออก
รางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.35) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย
(ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. จำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ	41 (13.67)	127 (42.33)	95 (31.67)	35 (11.67)	2 (0.66)	3.57 (มาก)	4
2. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	50 (16.67)	158 (52.67)	77 (25.67)	14 (4.66)	1 (0.33)	3.81 (มาก)	1
3. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	50 (16.67)	133 (44.33)	99 (33.00)	17 (5.67)	1 (0.33)	3.71 (มาก)	3
4. พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความ ชำนาญ	49 (16.33)	150 (50.00)	78 (26.00)	22 (7.34)	1 (0.33)	3.75 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.71 (มาก)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้
ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย
3.81) พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.75) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง
เสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.71) และจำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	46 (15.33)	129 (43.00)	102 (34.00)	20 (6.67)	3 (1.00)	3.65	1
2. การให้บริการไม่ผิดพลาด	44 (14.67)	115 (38.33)	112 (37.33)	25 (8.33)	4 (1.34)	3.57	3
3. ช่องทางการบริการมีหลากหลาย	46 (15.33)	106 (35.33)	128 (42.67)	18 (6.00)	2 (0.67)	3.59	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60 (มาก)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.59) และการให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด	48 (16.00)	92 (30.67)	99 (33.00)	50 (16.67)	11 (3.66)	3.39 (ปานกลาง)	1
2. การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้สามารถใช้ค้ำประกันเงินกู้ได้ลดลง	40 (13.33)	105 (35.00)	88 (29.33)	54 (18.00)	13 (4.34)	3.35 (ปานกลาง)	2
3. ไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก	45 (15.00)	86 (28.67)	87 (29.00)	64 (21.33)	18 (6.00)	3.25 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.33 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.39) การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.35) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน

ปัญหาด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ยกถอนสลาก ออมสินก่อนครบกำหนด	49 (16.33)	103 (34.33)	96 (32.00)	44 (14.67)	8 (2.67)	3.47 (ปานกลาง)	1
2. ผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบ กำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย	46 (15.33)	101 (33.67)	99 (33.00)	41 (13.67)	13 (4.33)	3.42 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.45 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาอยู่ใน
ระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ยกถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด
(ค่าเฉลี่ย 3.47) และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย
(ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลา ทำการ	37 (12.33)	94 (31.33)	93 (31.00)	62 (20.67)	14 (4.67)	3.26 (ปานกลาง)	2
2. ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้าน สะดวกซื้อ	40 (13.33)	99 (33.00)	87 (29.00)	54 (18.00)	20 (6.67)	3.28 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.27 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.28) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวคัมรี่จำนวน 3 คัน (3 รางวัล) มีจำนวน ไม่เพียงพอ	44 (14.67)	74 (24.67)	108 (36.00)	57 (19.00)	17 (5.66)	3.24 (ปานกลาง)	2
2. จำนวนของขวัญพิเศษที่แจกเมื่อซื้อ สลากออมสิน	46 (15.33)	75 (25.00)	99 (33.00)	68 (22.67)	12 (4.00)	3.25 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.24 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.25) และการเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต่านิวคัมรี่จำนวน 3 คัน (3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านกระบวนการการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน

ปัญหาด้านกระบวนการการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน	33 (11.00)	73 (24.33)	122 (40.67)	62 (20.67)	10 (3.33)	3.24 (ปานกลาง)	2
2. การซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตร ประจำตัวประชาชน	25 (8.33)	69 (23.00)	113 (37.67)	80 (26.67)	13 (4.33)	3.25 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.24 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาด้านกระบวนการการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.25) และการซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน

ปัญหาด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อ สลากออมสิน	35 (11.67)	60 (20.00)	112 (37.33)	80 (26.67)	13 (4.33)	3.08 (ปานกลาง)	1
2. การออกรางวัลสัญญาจะมีเฉพาะบางท้องที่	33 (11.00)	55 (18.33)	111 (37.00)	80 (26.67)	21 (7.00)	3.00 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.04 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกายภาพและรูปแบบการ
ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามพบปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลาก
ออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.08) และการออกรางวัลสัญญาจะมีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านพนักงานผู้ให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน

ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. มีพนักงานบริการ ไม่เพียงพอ	50 (16.67)	73 (24.33)	86 (28.67)	75 (25.00)	16 (5.33)	3.22 (ปานกลาง)	1
2. พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ	39 (13.00)	72 (24.00)	95 (31.67)	76 (25.33)	18 (6.00)	3.13 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.17 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.22) และพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน

ปัญหาประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การบริการล่าช้า	45 (15.00)	50 (16.67)	103 (34.33)	83 (27.67)	19 (6.33)	3.06 (ปานกลาง)	1
2. การบริการมีข้อผิดพลาด	30 (10.00)	38 (12.67)	108 (36.00)	97 (32.33)	27 (9.00)	2.82 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.94 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.06) และการบริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
ตลาดออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน	4.32 (มาก)	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)
2. โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง	3.81 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)
3. สามารถค้าประกันการกู้เงินได้	3.76 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)
4. สามารถไถ่ถอนคืนก่อนกำหนดได้	3.70 (มาก)	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)
5. มูลค่าเงินรางวัล	3.70 (มาก)	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.32) โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.81) สามารถค้าประกันการกู้เงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมูลค่าเงินรางวัล กับสามารถไถ่ถอนคืนก่อนกำหนดได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามหญิงให้ความสำคัญอยู่ในระดับ

มากทุกข้อ ได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.20) สามารถค้าประกันการกู้เงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.62) โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.58) มูลค่าเงินรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.54) และสามารถได้ถอนคืนก่อนกำหนดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)
2. ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)
3. ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)
4. ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อนอายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก	3.45 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.84) สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.81) และผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน

(ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ ความสำคัญ ระดับปานกลาง คือ ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอน สลากก่อนครบอายุ โดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.45)

เพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญอยู่ในระดับ มาก 3 ข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.91) สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.75) และผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อ เทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ ความสำคัญระดับ ปาน กลาง 1 ข้อ คือ ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวน เงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อ การตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา ทั่วประเทศ	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)
2. การซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)
3. การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่ สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ	4.01 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
4. การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถ โอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12) สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และการซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ กับสามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)
2. การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)
3. การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน	3.41 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
4. ออกนุช ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล	3.48 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายชายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความสำคัญระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ออกนุช ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.48) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และพนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ออกนุช ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.44) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)
2. การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)
3. มีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)
4. เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) การซื้อสลากมีความ

สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีการให้บริการสอบถามรางวัลสลาก ออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. รูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)
2. ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอ สะดวกสำหรับบริการลูกค้า	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)
3. ภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	3.26 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
4. มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาค ต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลาก พร้อมกันไปด้วย	3.34 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพ และรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) และรูปแบบสลากสวองามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.34) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ รูปแบบสลากสวองามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.36) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. จำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ	3.68 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)
3. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)
4. พนักงานมีความรู้ความสามารถความชำนาญ	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (มาก)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.83) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.73) และจำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ จำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.74 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)
2. การให้บริการไม่ผิดพลาด	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)
3. ช่องทางการบริการมีหลากหลาย	3.69 (มาก)	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) การให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.54) และช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ สลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)	4.25 (มาก)
2. โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง	3.72 (มาก)	3.54 (มาก)	4.04 (มาก)	3.67 (มาก)
3. สามารถกำประกันการกู้เงินได้	3.80 (มาก)	3.50 (มาก)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)
4. สามารถถอนคืนก่อนกำหนดได้	3.72 (มาก)	3.37 (มาก)	3.83 (มาก)	3.59 (มาก)
5. มูลค่าเงินรางวัล	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49 ตัวแปรระดับการศึกษา ผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งในตัวแปรการศึกษาอื่น ๆ มีผู้ระบุการศึกษาระดับปริญญาเอก 2 คน ดังนั้นผู้ศึกษาจะนำไปรวมกับตัวแปรการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนอีก 2 คนไม่ระบุ ผู้ศึกษาจึงนำตัวแปรนี้ไปรวมกับตัวแปรการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.27) สามารถค้าประกันการกู้เงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง กับสามารถได้ถอนคืนก่อนกำหนดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมูลค่าเงินรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.26) โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.54) มูลค่าเงินรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.52) สามารถค้าประกันการกู้เงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และสามารถได้ถอนคืนก่อนกำหนดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.09) โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.04) สามารถได้ถอนคืนก่อนกำหนดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.83) มูลค่าเงินรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.78) และสามารถค้าประกันการกู้เงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
สลากออมลिनของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สลากออมลินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	4.09 (มาก)	3.77 (มาก)
2. ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบ กำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)
3. ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อ เทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	4.04 (มาก)	3.67 (มาก)
4. ความเหมาะสมของเงินคืนกรณี ถอนสลากก่อนอายุครบกำหนด โดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก	3.54 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.43 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.61 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.91) สลากออมลินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.75) ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อนอายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.80) สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.75) ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อนอายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 4.13) สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.09) ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อนอายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)	4.43 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)
2. การซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)
3. การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)
4. การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้	4.10 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.06) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความสำคัญระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.18) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความสำคัญระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.17) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และการซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวน ให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.91 (มาก)	3.60 (มาก)
2. การโฆษณาสลากออมสินพิเศษ ผ่านสื่อ	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.55 (มาก)
3. การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อ สลากออมสิน	3.41 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
4. ออกบูธ ประชาสัมพันธ์ร่วมกับ หน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัล พิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล	3.51 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.46 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญ
กับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.63)
การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และออกบูธ ประชาสัมพันธ์ร่วมกับ
หน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ ความสำคัญ
ระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ความสำคัญระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ออกนุชประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.37) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และออกนุชประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)
2. การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.83 (มาก)	3.70 (มาก)	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)
3. มีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน	3.76 (มาก)	3.55 (มาก)	4.09 (มาก)	3.70 (มาก)
4. เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	3.99 (มาก)	3.78 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.86) การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) การซื้อสลาก มีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษ มีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว กับเอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. รูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)
2. ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า	3.63 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.55 (มาก)
3. ภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	3.42 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
4. มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย	3.47 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) และรูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.47) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ รูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ความสำคัญระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.16) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) รูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. จำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ	3.66 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.57 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)	4.13 (มาก)	3.81 (มาก)
3. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.91 (มาก)	3.71 (มาก)
4. พนักงานมีความรู้ความสามารถความชำนาญ	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.95 (มาก)	3.71 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.70) และจำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่

พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ความน่าเชื่อถือของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ จำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ กับพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และจำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)
2. การให้บริการไม่ผิดพลาด	3.62 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.57 (มาก)
3. ช่องทางการบริการมีหลากหลาย	3.65 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.65) และการให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.45) และการให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ช่องทางการบริการมีหลากหลายกับการให้บริการไม่ผิดพลาด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และความเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
สลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพ อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความมั่นคงและชื่อเสียง ของธนาคารออมสิน	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.34 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.25 (มาก)
2. โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.91 (มาก)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	3.67 (มาก)
3. สามารถคำประกัน การกู้เงินได้	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)	3.79 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)
4. สามารถไถ่ถอนคืน ก่อนกำหนดได้	3.68 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)
5. มูลค่าเงินรางวัล	3.65 (มาก)	3.54 (มาก)	3.72 (มาก)	3.62 (มาก)	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49 ตัวแปรอาชีพ ผู้ศึกษาได้นำตัวแปรอาชีพอิสระ รับจ้างอิสระ/คนงาน/ลูกจ้าง

เกษตรกรกรรม พ่อบ้าน/แม่บ้าน ไปรวมกับ ตัวแปรอาชีพอื่นๆ เป็นตัวแปรอาชีพอื่นๆ

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.26) สามารถคำประกันการกู้

เงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) สามารถไถ่ถอนคืนก่อนกำหนดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) มูลค่าเงินรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.65) และโอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.31) โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.68) สามารถค้ำประกันการกู้เงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) มูลค่าเงินรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ สามารถไถ่ถอนคืนก่อนกำหนดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.34) โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.91) สามารถไถ่ถอนคืนก่อนกำหนดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) สามารถค้ำประกันการกู้เงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมูลค่าเงินรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.22) สามารถไถ่ถอนคืนก่อนกำหนดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.68) มูลค่าเงินรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.62) และสามารถค้ำประกันการกู้เงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.13) สามารถค้ำประกันการกู้เงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.61) สามารถไถ่ถอนคืนก่อนกำหนดได้ กับโอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมูลค่าเงินรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
สลากออมลินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพ อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สลากออมลินพิเศษราคา หน่วยละ 50 บาท	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.59 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)
2. ผลตอบแทนเมื่อถือ สลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)	3.88 (มาก)
3. ผลตอบแทนโดยรวมสูง กว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ย เงินฝากประจำ 12 เดือน	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)	3.51 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)
4. ความเหมาะสมของเงิน คืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดย ทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก	3.49 (ปาน กลาง)	3.37 (ปาน กลาง)	3.53 (มาก)	3.41 (ปาน กลาง)	3.40 (ปาน กลาง)	3.43 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.90) สลาก ออม

สินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.81) และผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับ ดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน ราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 4.05) สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.83) และผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับ ดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.98) สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.83) และผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.76) สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.59) และผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับ ดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ สลากออมสินพิเศษราคา

หน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.73) ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาท ต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.67) และผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ	4.15 (มาก)	4.29 (มาก)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)
2. การซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.94 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.62 (ปานกลาง)
3. การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	3.81 (มาก)	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)
4. การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	3.86 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.16) สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และการซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.29) การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.17) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.11) สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และการซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.97) การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 3.86) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.09) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ การซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.60 (ปานกลาง)
2. การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ	3.28 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.51 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)
3. การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน	3.18 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
4. ออกบูธ ประชาสัมพันธ์ ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล	3.31 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ความสำคัญระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ ออกนุช ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.31) การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.28) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.69) พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และออกนุช ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ออกนุช ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.47) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.70) การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และออกนุช ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ ระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ให้ความสำคัญระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ออกบูธ ประชาสัมพันธ์ ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.37) การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
1. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี	4.10 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)
2. การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)
3. มีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน	3.84 (มาก)	3.53 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)
4. เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.97 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ได้แก่ เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.97) การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.77) การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และเอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. รูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)	3.51 (มาก)	3.78 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.57 (ปานกลาง)
2. ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.55 (ปานกลาง)
3. ภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	3.35 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
4. มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย	3.44 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ รูปแบบสลากสวयงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดงานสลากออกมสินัศจรรย์ตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.44) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ รูปแบบสลากสวयงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ความสำคัญระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีการจัดงานสลากออกมสินัศจรรย์ตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.23) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.60) รูปแบบสลากสวयงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.40) และมีการจัดงานสลากออกมสินัศจรรย์ตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) รูปแบบสลากสวयงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.78) มี

การจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.70) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ รูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.31) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. จำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ	3.59 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (ปานกลาง)
2. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)	3.63 (มาก)	3.81 (มาก)
3. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.76 (มาก)	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)
4. พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.81) พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และจำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ จำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.79) จำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.86) จำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ความน่าเชื่อถือของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.57) และจำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพ อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)
2. การให้บริการไม่ผิดพลาด	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.57 (ปานกลาง)
3. ช่องทางการบริการมีหลากหลาย	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ การให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) การให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.54) และช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.72) ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และการให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) การให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.70) และช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
สลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความมั่นคงและชื่อเสียง ของธนาคารออมสิน	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)
2. โอกาสถูกรางวัล 35 ครั้ง	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)
3. สามารถกำปรประกัน การกู้เงินได้	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	3.39 (ปาน กลาง)	3.68 (ปาน กลาง)
4. สามารถไถ่ถอนคืน ก่อนกำหนดได้	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)	3.37 (ปาน กลาง)	3.59 (ปาน กลาง)
5. มูลค่าเงินรางวัล	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.48 (ปาน กลาง)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

ตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ศึกษาได้นำตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 - 60,000 บาท
และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป รวมกับตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท
เป็นตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
สลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สลากออมสินพิเศษราคา หน่วยละ 50 บาท	3.66 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)
2. ผลตอบแทนเมื่อถือ สลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)
3. ผลตอบแทนโดยรวมสูง กว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ย เงินฝากประจำ 12 เดือน	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)
4. ความเหมาะสมของเงิน คืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดย ทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก	3.45 (ปาน กลาง)	3.63 (มาก)	3.48 (ปาน กลาง)	3.27 (ปาน กลาง)	3.18 (ปาน กลาง)	3.43 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.88) สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.66) และผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.93) สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.90) ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.92) สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.89) และผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ ให้ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.80) และสลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ ให้ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.45) และความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.82) สลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.79) และผลตอบแทนโดยรวมสูงกว่าเมื่อเทียบกับดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ ให้ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ความเหมาะสมของเงินคืนกรณีถอนสลากก่อน อายุครบกำหนดโดยทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)	3.95 (มาก)	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)
2. การซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.53 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.62 (ปานกลาง)
3. การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)
4. การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้	4.11 (มาก)	4.35 (มาก)	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	3.99 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.13) การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และการซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.35) สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.23) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และการซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.16) การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และการซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และการรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.21) การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการรับรางวัล ผู้ฝากสามารถขอรับได้ที่สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ	3.52 (มาก)	3.77 (มาก)	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)
2. การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ	3.47 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)
3. การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน	3.31 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
4. ออกบูธ ประชาสัมพันธ์ ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษ เป็นรถยนต์ 3 รางวัล	3.40 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.46 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) เมื่อ

พิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ความสำคัญระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ออกบูธ ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.40) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ออกบูธ ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.48) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ พนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ออกบูธ ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.41) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ การโฆษณาสลากออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และพนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ออกบูธ ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ออกบูธ ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์ 3 รางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.61) การโฆษณาตลาดออมสินพิเศษผ่านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และพนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ ให้ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปรผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.86 (มาก)
2. การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	3.53 (มาก)	3.79 (มาก)
3. มีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.70 (ปานกลาง)
4. เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.76 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.95) เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.81) เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.82) การซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็วกับมีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.68) และการซื้อสลากมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ มีการให้บริการสอบถามรางวัลสลากออมสิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.42) และเอกสารประกอบที่ใช้ในการซื้อสลากออมสินพิเศษมีเพียงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. รูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ	3.62 (มาก)	3.72 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.57 (ปานกลาง)
2. ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.55 (ปานกลาง)
3. ภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	3.52 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
4. การจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย	3.55 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ รูปแบบสลากสวองามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.55) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ รูปแบบสลากสวองามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ ให้ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.35) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.53) ให้ความสำคัญระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ รูปแบบสลากสวองามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีการจัดงานสลากออมสินสัญจรตามภูมิภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.20) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบสลากสวองามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ ให้ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดงานสลากออมสิน

ตั้งจรรยาบรรณภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.32) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในสาขามีเคาน์เตอร์บริการเพียงพอสะดวกสำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.45) รูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีการจัดงานสลากออมสินตั้งจรรยาบรรณภาคต่างๆ มีการออกรางวัลและจำหน่ายสลากพร้อมกันไปด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.13) และภายในสาขามีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. จำนวนพนักงานบริการมีเพียงพอ	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.57 (ปานกลาง)
2. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)
3. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)
4. พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)
2. การให้บริการไม่ผิดพลาด	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (ปานกลาง)
3. ช่องทางการบริการมีหลากหลาย	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.59 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.66) และการให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000

บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) การให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.65) และช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.63) และการให้บริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.57) ความรวดเร็วในการให้บริการ กับการให้บริการไม่ผิดพลาด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ การให้บริการไม่ผิดพลาด กับการให้บริการมีหลากหลาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน
จำแนกตามเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
สลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด	3.40 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
2. การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้	3.36 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
3. ไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลข สลาก	3.26 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.40) การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

เพศหญิงพบปัญหาด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.38) การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.35) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
สลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลาก ออมสินก่อนครบกำหนด	3.48 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
2. ผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนด เท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.48) และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

เพศหญิงพบปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.46) และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อ
การตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลา ทำการ	3.24 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
2. ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้าน สะดวกซื้อ	3.32 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.32) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

เพศหญิงพบปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.28) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
สลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	เพศ		ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวแคมรี่จำนวน 3 คัน(3 รางวัล)	3.20 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
2. การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน	3.24 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.24) การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวแคมรี่จำนวน 3 คัน (3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

เพศหญิงพบปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.26) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน และการเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวแคมรี่จำนวน 3 คัน(3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อ
การตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน	3.15 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
2. การซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน	3.17 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.16 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.17) และการซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.15) ตามลำดับ

เพศหญิงพบปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.22) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการที่มี
ผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบ การให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลาก ออมสิน	3.05 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
2. การออกรางวัลสัญจรมีเฉพาะบางท้องถิ่น	3.00 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.02 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหากับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลางข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.05) และการออกรางวัลสัญจรมีเฉพาะบางท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

เพศหญิงพบปัญหาปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.10) และการออกรางวัลสัญจรมีเฉพาะบางท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ	3.24 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
2. พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ	3.15 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหากับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24) และพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ตามลำดับ

เพศหญิงพบปัญหาปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.21) และพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อ
การตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การบริการล่าช้า	2.97 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
2. การบริการมีข้อผิดพลาด	2.86 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.91 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหากับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.97) และการบริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ

เพศหญิงพบปัญหาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.13) และการบริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
 สลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด	3.44 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.39 (มาก)
2. การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้	3.39 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
3. ไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก	3.26 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.33 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.44) การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.27) การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.22) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ การได้ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.91) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ ความสำคัญระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การใช้สลากออมสินค้าประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.47 (มาก)
2. ผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.42 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.45 (มาก)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 70 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.45)

และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.45) และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.74) และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ	3.22 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
2. ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ	3.28 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.28) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.28) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต่านิวแคมรี่จำนวน 3 คัน (3 รางวัล)	3.26 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
2. การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน	3.28 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 72 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.28) และการเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวคัมรี่จำนวน 3 คัน(3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวคัมรี่จำนวน 3 คัน(3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.24) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.17) และการเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวคัมรี่จำนวน 3 คัน (3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน	3.15 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
2. การซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน	3.06 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.11 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 73 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.15) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.22) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหากับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.30) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
2. การออกรางวัลสัญญาจะมีเฉพาะบางท้องที่	2.93 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 74 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการออกรางวัลสัจจรมีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 2.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.18) และการออกรางวัลสัจจรมีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.11) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การออกรางวัลสัจจรมีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ	3.20 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
2. พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ	3.09 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 75 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.20) และพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.32) และพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.91) และมีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อ

การตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.09 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
2. ช่องทางการบริการมีหลากหลาย	2.82 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 76 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.04) และช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และช่องทางการบริการมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.83) ตามลำดับ

**ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
สลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ**

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ห้าง ร้าน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การไถ่ถอนสลากออมสิน ก่อนครบกำหนด	3.68 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
2. การใช้สลากออมสิน ค้ำประกันเงินกู้	3.51 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
3. ไม่สามารถเลือกหมวด อักษรและหมายเลขสลาก	3.56 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 77 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.68) ไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และการใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.42) การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.31) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.26) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.32) ไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.23) และการไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.32) การไถ่ถอนสลาก ออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.24) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.27) การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.26) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
 สลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	อาชีพ					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพ อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. จำนวนเงินที่ถูกหักใน กรณีที่ถอนสลากออมสิน ก่อนครบกำหนด	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.32 (ปาน กลาง)	3.36 (ปาน กลาง)	3.47 (ปาน กลาง)
2. ผลตอบแทนเมื่อถือ สลากออมสินครบ กำหนดเท่ากับ 4.25 บาท ต่อหน่วย	3.57 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.40 (ปาน กลาง)	3.57 (มาก)	3.29 (ปาน กลาง)	3.42 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปาน กลาง)	3.45 (ปาน กลาง)	3.32 (ปาน กลาง)	3.44 (ปาน กลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 78 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหาปัจจัยด้าน
 ราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
 แบบสอบถามเป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนเงินที่
 ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบ
 กำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหาปัจจัยด้านราคา
 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
 แบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุก

ข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.51) และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหาปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.53) และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหาปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.57) และจำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหาปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.36) และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	อาชีพ					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพ อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ไม่สามารถซื้อสลาก ออมสินได้นอกเวลา ทำการ	3.43 (ปาน กลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.28 (ปาน กลาง)	3.14 (ปาน กลาง)	3.16 (ปาน กลาง)	3.26 (ปาน กลาง)
2. ไม่สามารถซื้อสลาก ออมสินตามร้าน สะดวกซื้อ	3.46 (ปาน กลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.21 (ปาน กลาง)	3.35 (ปาน กลาง)	3.16 (ปาน กลาง)	3.28 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปาน กลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.24 (ปาน กลาง)	3.24 (ปาน กลาง)	3.16 (ปาน กลาง)	3.27 (ปาน กลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 79 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหาปัจจัยด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน
กลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และไม่สามารถ
ซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหากับปัจจัยด้านช่อง
ทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า
ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ และไม่สามารถซื้อ
สลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหากับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.28) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหากับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.35) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหากับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ และไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นีวคัมรี่ จำนวน 3 คัน (3 รางวัล)	3.31 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
2. การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน	3.29 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49

น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 80 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหากับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวแคมรี่จำนวน 3 คัน(3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.31) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน(ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหากับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวแคมรี่ จำนวน 3 คัน (3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.31) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน(ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหากับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน(ค่าเฉลี่ย 3.34) และการเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวแคมรี่จำนวน 3 คัน(3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหากับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน(ค่าเฉลี่ย 3.19) และการเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวแคมรี่จำนวน 3 คัน(3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหากับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวแคมรี่จำนวน 3 คัน(3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.24) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การซื้อสลากออมสิน ใช้เวลานาน	3.34 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
2. การซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัว ประชาชน	3.29 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 81 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหากับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.34) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหากับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.21) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหากับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.06) และการซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหากับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.30) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหากับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.09) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการที่มี
ผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้าน กายภาพและรูปแบบ การให้บริการ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพ อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ไม่มีเคาน์เตอร์บริการ เฉพาะการซื้อสลากออมสิน	3.19 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
2. การออกรางวัลสัญญา มีเฉพาะบางท้องที่	3.19 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 82 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหากับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.19) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน และการออกรางวัลสัญญา มีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหากับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.05) และการออกรางวัลสัญญา มีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 2.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหากับปัจจัยด้าน
กายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) เมื่อพิจารณาใน
รายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบ
ปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน
(ค่าเฉลี่ย 3.13) และการออกรางวัลสัญจรมีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหากับปัจจัยด้าน
กายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) เมื่อพิจารณาใน
รายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบ
ปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน
และการออกรางวัลสัญจรมีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหากับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบ
การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า
ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุก
ข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.01) และการออกรางวัลสัญจร
มีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 2.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้าน พนักงานผู้ให้บริการ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพ อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ	3.35 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
2. พนักงานไม่มีความรู้ ความสามารถ	3.25 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 83 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหากับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.35) และพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหากับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.08) และพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.99) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหากับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.94) และพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหากับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ และพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหากับปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อ
การตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพ การให้บริการ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ห้าง ร้าน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพ อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การบริการล่าช้า	3.24 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
2. การบริการมีข้อผิดพลาด	3.03 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 84 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหากับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.24) และการบริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหากับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.99) และการบริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหากับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.77) และการบริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหากับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.16) และการบริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหากับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.13) และการบริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
สลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การได้ถอนสลาก ออมสินก่อนครบกำหนด	3.51 (มาก)	3.35 (ปาน กลาง)	3.30 (ปาน กลาง)	3.30 (ปาน กลาง)	3.39 (ปาน กลาง)	3.39 (ปาน กลาง)
2. การใช้สลากออมสิน ค้ำประกันเงินกู้	3.43 (ปาน กลาง)	3.22 (ปาน กลาง)	3.36 (ปาน กลาง)	3.32 (ปาน กลาง)	3.39 (ปาน กลาง)	3.35 (ปาน กลาง)
3. ไม่สามารถเลือกหมวด อักษรและหมายเลขสลาก	3.41 (ปาน กลาง)	3.18 (ปาน กลาง)	3.14 (ปาน กลาง)	3.14 (ปาน กลาง)	3.29 (ปาน กลาง)	3.25 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (ปาน กลาง)	3.25 (ปาน กลาง)	3.27 (ปาน กลาง)	3.25 (ปาน กลาง)	3.36 (ปาน กลาง)	3.33 (ปาน กลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 85 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบ
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อพิจารณาใน
รายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบ
ปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ การได้ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย
3.51) ความสำคัญระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.43)
และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหาปัจจัย
ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.35) การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.22) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.36) การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.30) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.32) การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.30) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหากับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การไถ่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด กับการใช้สลากออมสินค้ำประกันเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และไม่สามารถเลือกหมวดอักษรและหมายเลขสลาก (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสิน
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. จำนวนเงินที่ถูกหักใน กรณีที่ดินสลากออมสิน ก่อนครบกำหนด	3.54 (มาก)	3.48 (ปาน กลาง)	3.36 (ปาน กลาง)	3.57 (มาก)	3.34 (ปาน กลาง)	3.47 (ปาน กลาง)
2. ผลตอบแทนเมื่อถือ สลากออมสินครบกำหนด เท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย	3.52 (มาก)	3.40 (ปาน กลาง)	3.41 (ปาน กลาง)	3.43 (ปาน กลาง)	3.21 (ปาน กลาง)	3.42 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 (มาก)	3.44 (ปาน กลาง)	3.38 (ปาน กลาง)	3.50 (มาก)	3.28 (ปาน กลาง)	3.45 (ปาน กลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 86 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบ
ปัญหาปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า
ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมากที่สุดข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ดินสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย
3.54) และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.52)
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหาปัจจัย
ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัย
ย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ดินสลากออมสินก่อนครบกำหนด

(ค่าเฉลี่ย 3.48) และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.41) และจำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.57) และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ จำนวนเงินที่ถูกหักในกรณีที่ถอนสลากออมสินก่อนครบกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.34) และผลตอบแทนเมื่อถือสลากออมสินครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ไม่สามารถซื้อสลาก ออมสินได้นอกเวลา ทำการ	3.38 (ปาน กลาง)	3.30 (ปาน กลาง)	3.14 (ปาน กลาง)	3.20 (ปาน กลาง)	3.16 (ปาน กลาง)	3.26 (ปาน กลาง)
2. ไม่สามารถซื้อสลาก ออมสินตามร้าน สะดวกซื้อ	3.48 (ปาน กลาง)	3.17 (ปาน กลาง)	3.19 (ปาน กลาง)	3.18 (ปาน กลาง)	3.26 (ปาน กลาง)	3.28 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (ปาน กลาง)	3.23 (ปาน กลาง)	3.16 (ปาน กลาง)	3.19 (ปาน กลาง)	3.21 (ปาน กลาง)	3.27 (ปาน กลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 87 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบ
ปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) เมื่อพิจารณา
ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบ
ปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ
(ค่าเฉลี่ย 3.48) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหาปัจจัย
ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) เมื่อพิจารณาใน
รายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท
พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลา
ทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.17)
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.19) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่สามารถซื้อสลากออมสินตามร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.26) และไม่สามารถซื้อสลากออมสินได้นอกเวลาทำการ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็น รถยนต์โตโยต้า นีวแคมรี จำนวน 3 คัน (3 รางวัล)	3.26 (ปาน กลาง)	3.10 (ปาน กลาง)	3.27 (ปาน กลาง)	3.18 (ปาน กลาง)	3.42 (ปาน กลาง)	3.24 (ปาน กลาง)
2. การแจกของขวัญพิเศษ เมื่อซื้อสลากออมสิน	3.24 (ปาน กลาง)	3.22 (ปาน กลาง)	3.30 (ปาน กลาง)	3.11 (ปาน กลาง)	3.39 (ปาน กลาง)	3.25 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25 (ปาน กลาง)	3.16 (ปาน กลาง)	3.28 (ปาน กลาง)	3.15 (ปาน กลาง)	3.41 (ปาน กลาง)	3.24 (ปาน กลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 88 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบ
ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อพิจารณาใน
รายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบ
ปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นีวแคมรี
จำนวน 3 คัน (3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.52) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย
3.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหาปัจจัย
ด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหา
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย
3.22) การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นีวแคมรีจำนวน 3 คัน (3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.10)
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.30) การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวคัมรี่จำนวน 3 คัน(3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวคัมรี่จำนวน 3 คัน(3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.18) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การเพิ่มรางวัลพิเศษเป็นรถยนต์โตโยต้า นิวคัมรี่จำนวน 3 คัน(3 รางวัล) (ค่าเฉลี่ย 3.42) และการแจกของขวัญพิเศษเมื่อซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 89 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การซื้อสลากออมสิน ใช้เวลานาน	3.20 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
2. การซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัว ประชาชน	3.04 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 89 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.20) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.04) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.03) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.27) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.09) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การซื้อสลากออมสินใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.39) และการซื้อสลากออมสิน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 90 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ
ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้าน กายภาพและรูปแบบ การให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ไม่มีเคาน์เตอร์บริการ เฉพาะการซื้อสลากออมสิน	3.09 (ปาน กลาง)	3.03 (ปาน กลาง)	3.03 (ปาน กลาง)	3.09 (ปาน กลาง)	3.21 (ปาน กลาง)	3.08 (ปาน กลาง)
2. การออกรางวัลศัตรู มีเฉพาะบางท้องที่	3.00 (ปาน กลาง)	2.97 (ปาน กลาง)	3.08 (ปาน กลาง)	2.82 (ปาน กลาง)	3.11 (ปาน กลาง)	3.00 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04 (ปาน กลาง)	3.00 (ปาน กลาง)	3.05 (ปาน กลาง)	2.95 (ปาน กลาง)	3.16 (ปาน กลาง)	3.04 (ปาน กลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 90 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบ
ปัญหาปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04)
เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000
บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลาก
ออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.09) และการออกรางวัลศัตรูมีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหาปัจจัย
ด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) เมื่อพิจารณา
ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000
บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลาก
ออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.03) และการออกรางวัลศัตรูมีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การออกรางวัลสัญจรมีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 3.08) และไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.09) และการออกรางวัลสัญจรมีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 2.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ไม่มีเคาน์เตอร์บริการเฉพาะการซื้อสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.21) และการออกรางวัลสัญจรมีเฉพาะบางท้องที่ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 91 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ซื้อสลากออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้าน พนักงานผู้ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีพนักงานบริการ ไม่เพียงพอ	3.29 (ปาน กลาง)	3.12 (ปาน กลาง)	3.19 (ปาน กลาง)	3.07 (ปาน กลาง)	3.45 (ปาน กลาง)	3.22 (ปาน กลาง)
2. พนักงานไม่มีความรู้ ความสามารถ	3.16 (ปาน กลาง)	2.97 (ปาน กลาง)	3.23 (ปาน กลาง)	3.09 (ปาน กลาง)	3.16 (ปาน กลาง)	3.13 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 (ปาน กลาง)	3.04 (ปาน กลาง)	3.21 (ปาน กลาง)	3.08 (ปาน กลาง)	3.30 (ปาน กลาง)	3.17 (ปาน กลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 91 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบ
ปัญหาปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) เมื่อพิจารณาใน
รายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบ
ปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.29) และ
พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหาปัจจัย
ด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหา
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.12) และ
พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และมีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และมีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.07) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ มีพนักงานบริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 92 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อ
การตัดสินใจซื้อสลากออมเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การบริการล่าช้า	3.12 (ปาน กลาง)	2.95 (ปาน กลาง)	3.08 (ปาน กลาง)	2.91 (ปาน กลาง)	3.26 (ปาน กลาง)	3.06 (ปาน กลาง)
2. การบริการมีข้อผิดพลาด	2.81 (ปาน กลาง)	2.82 (ปาน กลาง)	2.81 (ปาน กลาง)	2.68 (ปาน กลาง)	3.05 (ปาน กลาง)	2.82 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.96 (ปาน กลาง)	2.88 (ปาน กลาง)	2.95 (ปาน กลาง)	2.80 (ปาน กลาง)	3.16 (ปาน กลาง)	2.94 (ปาน กลาง)

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49
น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 92 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.12) และการให้บริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.95) และการให้บริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.08) และการให้บริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท พบปัญหาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.91) และการให้บริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.26) และการให้บริการมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ