

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวข้อง

ในการศึกษาศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษลูกค้านานาชาติออมสินอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้จะกล่าวถึง แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง

2.1.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการออม

การออมเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ในทางเศรษฐศาสตร์แบ่งการออมของประเทศออกเป็น การออมภาครัฐ และการออมภาคเอกชน โดยที่การออมภาคเอกชนยังแบ่งออกเป็น การออมภาคธุรกิจ และการออมภาคครัวเรือน (กรรณิการ์ เอกเผ่าพันธุ์, 2548: 42) การออมของประชาชนทั่วไปจัดเป็นการออมภาคครัวเรือนในทางเศรษฐศาสตร์

ความหมายของคำว่า ออม ตามราชบัณฑิตยสถานได้ หมายถึง เก็บหอมรอมริบ เช่น ออมทรัพย์ ออมสิน นอกจากนี้ยังหมายถึง ถนอม, สงวน เช่น ออมแรง (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542: 1344) คำว่า เก็บหอมรอมริบ นี้ ราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายว่า เก็บรวบรวมไว้ทีละเล็กทีละน้อย ส่วนคำว่า ถนอม มีความหมายถึง คอยระมัดระวังประคับประคองไว้ให้ดี, ใช้อย่างระมัดระวังเพื่อไม่ให้เสียหรือหมดเร็ว, เก็บไว้อย่างดี สำหรับคำว่า สงวน หมายถึง ถนอมรักษาไว้, หวงแหนไว้

นอกจากการให้ความหมายคำว่า การออมเป็นการทั่วไปดังเช่นที่พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 นำเสนอไว้ข้างต้นแล้ว ยังได้มีการให้ความหมายของการออมในทางเศรษฐศาสตร์ดังที่ปรากฏอยู่ในพจนานุกรมศัพท์เศรษฐศาสตร์ดังนี้

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2540: 259) ให้ความหมาย การออม (savings) หมายถึง การนำเงินออมไปลงทุนเพื่อหาผลประโยชน์ตอบแทน ในขณะที่ให้ความหมาย เงินออม (saving) หมายถึง ส่วนหนึ่งของรายได้ปัจจุบันที่ไม่ได้ใช้จ่ายไปเพื่อการบริโภค หากแต่เก็บไว้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้จ่ายต่าง ๆ ในอนาคต

ภราดร ปรีดาศักดิ์ (2549: 368) ให้ความหมาย การออม (saving) หมายถึง การกั้นเงินรายได้ส่วนหนึ่งเอาไว้โดยมิได้นำเงินรายได้ส่วนนี้ออกไปใช้จ่ายซื้อสินค้าหรือบริการในช่วงเวลาหนึ่ง รายได้ส่วนนี้จึงเรียกว่า เงินออม (savings)

การออมที่แท้จริงตามความหมายทางเศรษฐศาสตร์นั้น เจ้าของเงินออมจะต้องไม่เก็บเงินนั้นไว้เฉย ๆ หรือนำไปซื้อทรัพย์สินที่ไม่ก่อประโยชน์ให้กองเงยขึ้น แต่จะต้องนำเงินดังกล่าวไปแสวงหาประโยชน์หรือดอกผลให้เพิ่มพูนขึ้น เช่น นำไปฝากธนาคาร หรือ ใ้กู้ ซื้อหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ เป็นต้น การเก็บไว้เฉย ๆ ในทางเศรษฐศาสตร์เรียกว่า การเก็บสะสม (hoarding) ดังนั้น เงินออมที่เก็บไว้เป็นเงินสด หรือแปลงสภาพเป็นสินทรัพย์แต่เป็นสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดผลประโยชน์กองเงยในทางเศรษฐศาสตร์ไม่ถือว่าเป็นการออม (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน, อ้างแล้ว)

วิทยากร เชียงกุล (2546: 344) ให้ความหมาย savings ว่าเป็นเงินที่ออมไว้โดยการฝากไว้กับสถาบันการเงิน

สำหรับการวิจัยเกี่ยวกับการออมหรือพฤติกรรมการออมในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นการวิจัยที่ใช้องค์ความรู้ทางเศรษฐศาสตร์ และหากเป็นการศึกษาวิจัยการออมของภาคครัวเรือน หรือการออมของบุคคล ก็จะเป็นการศึกษาที่มักให้ความหมายการออมว่า คือเงินที่เป็นส่วนต่างของรายได้กับรายจ่ายของบุคคล หรือรายได้ที่เหลือจากการใช้จ่าย ดังงานวิจัยต่อไปนี้

วิไลลักษณ์ ไทยอุตสาห์ และวลัยภรณ์ อัคระนันท์ (2530: 33 อ้างถึงใน ธาดา ชำรงอนันต์กุล , 2548: 5) ให้ความหมายของ การออม ว่าเป็นรายได้ส่วนที่สามารถใช้จ่ายได้จริง แต่ไม่ได้จ่ายออกไปเพื่อการบริโภคโดยปัจจุบัน

สุจิตรา บัวใบ (2527: 33) กล่าวว่า เงินออมหมายถึง จำนวนรายได้ที่ยังไม่ได้ใช้ไปในการซื้อสินค้าและบริการเพื่ออุปโภคบริโภคในระยะเวลาหนึ่ง หรือ หมายถึง ส่วนแตกต่างระหว่างรายได้

และรายจ่ายที่ใช้ในการอุปโภคบริโภค ซึ่งในการศึกษาวิจัยของสุจิตรา บัวใบ ได้ให้คำจำกัดความเงินออมของครัวเรือนว่า เป็นเงินออมของครัวเรือนเฉลี่ยเป็นรายเดือน ซึ่งได้จากผลลัพท์ของรายได้หักด้วยรายจ่าย โดยรายจ่ายนี้จะไม่นับรวมค่าใช้จ่ายที่มีลักษณะเป็นการออมทรัพย์ไว้ด้วย

พนม กิติวิง (2543: 6) กล่าวว่า เงินออม หมายถึง ผลต่างระหว่างรายรับและรายจ่ายต่อเดือนของครัวเรือน และได้นำไปฝากไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สถาบันการเงิน ทรัพย์สิน เครื่องประดับ เป็นต้น

เสาวลักษณ์ ธรรมทีปกุล (2539: 87) ให้ความหมายการออมของครัวเรือนเกษตรกรลูก้า ธ.ก.ส. ว่าหมายถึง การออมของครัวเรือน มีหน่วยเป็นบาท ได้มาจากการนำรายได้ของครัวเรือน (อ้างแล้ว: 119) ซึ่งหมายถึง รายได้รวมของสมาชิกทุกคนในครัวเรือนและเป็นรายได้ในรูปตัวเงิน (cash income) เท่านั้น โดยจะไม่ครอบคลุมถึงรายได้ที่ไม่เป็นตัวเงิน (in-kind income) หักออกด้วยรายจ่ายของครัวเรือน (อ้างแล้ว: 120) ได้แก่ รายจ่ายรวมของสมาชิกทุกคนในครัวเรือนซึ่งครอบคลุมเฉพาะรายจ่ายที่เป็นตัวเงิน (current expenditure)

ปรารณา หลีกภัย (2551: 323) ให้ความหมายของการออม หมายถึง การเก็บสะสมเงินทีละเล็กทีละน้อยให้พอกพูนขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสะสมเงินเพื่อให้พอกพูนในระยะสั้น เพื่อไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน โดยมีวิธีการสะสมเป็นเงินฝากธนาคารและบริษัทเงินทุน ซึ่งการออมจะมีความเสี่ยงต่ำมีสภาพคล่องสูง และมีผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ย

องอาจ รังสิโรดมโกมล (2543: 3) นิยามการออม หมายถึง ส่วนของรายได้ที่เหลือจากการใช้จ่ายแล้ว โดยจะนำผลตอบแทนที่ได้รับทั้งหมดรวมเป็นรายได้และหักลบด้วยรายจ่ายที่ผู้ใช้งานมีความจำเป็นต้องใช้ส่วนที่เหลือเป็นการออม

โสภณ โรจน์ธำรง (2528: 10) เงินออม หมายถึง ผลต่างระหว่างรายได้กับรายจ่าย วัดเป็นยอดเฉลี่ยต่อเดือน

จิระ บุรีคำ (2544: 80) ให้ความหมายการออม หมายถึง ปริมาณการออมของครัวเรือน มีหน่วยเป็นบาท ซึ่งการออมแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ 1) การออมในรูปแบบเป็นทางการในรูปตัวเงิน

หรือตราสารหนี้อื่นใดกับสถาบันการเงินที่อยู่ในระบบรวมถึงภาระหนี้สินผูกพันที่มีต่อสถาบันการเงิน 2) การออมในรูปแบบไม่เป็นทางการในรูปแบบการเล่นแชร์ การปล่อยเงินกู้ รวมถึงการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์

จิตรรา โมธินา (2547: 3) ให้ความหมายการออม หมายถึง จำนวนเงินออมต่อเดือน มีหน่วยเป็นบาท

ไทรรงค์ วันอารีย์ (2546: 88) ให้ความหมายการออม หมายถึง การออมของผู้ฝาก (ลูกค้าสถาบันการเงินอิสลาม) มีหน่วยเป็นบาทต่อปี

สิรินทร เศรษฐจิธร (2536: 52) ให้ความหมาย เงินออม หมายถึง จำนวนเงินออมในแต่ละเดือน

พลโทอุดม โทพี (2536: 58-59) นิยามให้ เงินออม หมายถึง การออมรวมในสถาบันการออม 9 แห่ง คือ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน ธนาคารออมสิน บริษัทประกัน สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตร บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารอาคารสงเคราะห์

นอกจากนี้ ยังมีการวิจัยเกี่ยวกับการออมที่ใช้ข้อมูลทุติยภูมิของปริมาณการออมภาคครัวเรือนซึ่งเป็นข้อมูลระดับมหภาคที่นำมาจากหน่วยงานทางเศรษฐกิจ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการออมในระดับมหภาคด้วย แต่ด้วยเหตุที่การวิจัยครั้งนี้ให้ความสนใจต่อการศึกษการออมในระดับบุคคลหรือหน่วยครัวเรือน จึงไม่ได้นำเสนอรายละเอียดการนิยามความหมายการออมในลักษณะดังกล่าวไว้ในงานวิจัยนี้

สำหรับการวิจัยที่ศึกษาถึงพฤติกรรมการออมมักให้ความหมายพฤติกรรมการออมว่า เป็นการกระทำที่แสดงถึงความมุ่งหวังของผู้กระทำที่มุ่งหวังให้มีเงินเก็บสะสม โดยการเก็บรักษาเงินหรือสงวนการใช้จ่ายเงินรายได้ที่ตนได้รับ ได้แก่งานวิจัยต่อไปนี้

ไพโรจน์ เงามจิตร (2543: 7) ให้ความหมาย พฤติกรรมการออม หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่จะทำการค้น ทำการเลือก และตัดสินใจที่จะมีการออมทรัพย์ โดยสนองความ

ต้องการหรือความพึงพอใจของตนเองได้ และให้ความหมายการออมทรัพย์ หมายถึง เงินสดส่วนที่ เหลือจากการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันที่ต้องการจะเก็บออมไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ฝากไว้กับ สถาบันการเงิน ซื้อสินทรัพย์ ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต ซื้อพันธบัตร หรือนำไปลงทุนในหลักทรัพย์ ต่าง ๆ เพื่อหวังผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ย เงินปันผล ตลอดจนการเพิ่มขึ้นของสินทรัพย์ เป็น ต้น

บุษบง ศรีสันต์ (2542: 8) ให้ความหมาย พฤติกรรมการออม หมายถึง การแสดงออกของ บุคคลในการเก็บรายได้ส่วนที่เหลือเมื่อหักรายจ่ายแล้ว ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นปริมาณการออม และรูปแบบการออม ซึ่งปริมาณการออมหมายถึง ปริมาณเงินออมโดยเฉลี่ยต่อเดือน และรูปแบบ การออมหมายถึงลักษณะการออมทรัพย์ที่จำแนกได้เป็น 2 ประเภทคือ การออมในรูปสินทรัพย์ทาง การเงินทั้งในระบบและนอกระบบ และการออมในรูปของสินทรัพย์ถาวร

สรรเกียรติ กุลเจริญ (2539: 41) ให้ความหมายพฤติกรรมการออมของครูประถมศึกษา หมายถึง การเก็บรักษาเงิน โดยวิธีการต่าง ๆ ของครูประถมศึกษา

กวิณวุฒิ กลั่นไพฑูรย์ (2546: 34) ให้ความหมาย พฤติกรรมการออมของนักศึกษา หมายถึง นักศึกษาได้มีการกระทำจริงที่จะทำให้ตนเองได้ใช้จ่ายเงินให้พอเพียงหรือเหลือจากส่วนที่ได้รับ โดยวัดจากความคิดเห็นของนักศึกษาได้กระทำจริงในพฤติกรรมดังกล่าว

ปิยดา สมบัติวัฒนา (2550: 7) ให้ความหมาย พฤติกรรมการออมของนิสิต หมายถึง การ กระทำหรือการแสดงออกที่เกี่ยวข้องกับการออม ประกอบด้วย 1) การจัดสรรรายได้เพื่อเก็บเป็นเงิน ออมก่อนการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค 2) การใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคตามความจำเป็น สอดคล้องกับรายได้และฐานะของตน 3) การจัดบันทึกรายรับและรายจ่ายเป็นประจำ

อัจฉรา ผ่องอุดม (2546: 33) ให้ความหมายพฤติกรรมการออม หมายถึง ความคิดเห็นของ นิสิตที่เห็นว่า ตนมีการกระทำที่แสดงให้รู้ว่า มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินให้เหมาะสมกับฐานะและ เงินที่มีอยู่ ใช้จ่ายเงินอย่างประหยัดและมีการเก็บเงินได้ในรูปแบบต่าง ๆ เก็บออมรายได้และ/หรือ รู้จักหารรายได้เพิ่ม

รศันท์ ณ นคร (2550: 37) ให้ความหมายพฤติกรรมการออมเงินของนักเรียน หมายถึง การที่นักเรียนรู้จักวางแผนใช้จ่ายเงิน ใช้จ่ายให้เกิดประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุด เหมาะสมกับรายรับ และมีการเก็บออมขยับยั้งความต้องการของตนอันมีผลทำให้ใช้เงินอยู่ในขอบเขตที่พอเหมาะพอควร รู้จักใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็น รู้จักประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไม่สุรุ่ยสุร่าย ไม่ฟุ่มเฟือย นำเงินที่เหลือจากค่าขนมมาฝากเก็บไว้กับผู้ปกครองหรือธนาคารด้วยตนเอง และมีวินัยในตนเองในเรื่องการเก็บออมเงิน

ณัฐพล บุญฤทธิ์และคณะ (2549: 36) ให้ความหมาย พฤติกรรมการออมของข้าราชการ สมาชิก กบข. หมายถึง ความถี่ในการเก็บเงินออมต่อปี ความสม่ำเสมอในการออม และจำนวนเงินที่เก็บออม คิดเป็นร้อยละของรายได้

สุนันทา คูบ่อทอง (2541: 36) ให้ความหมายของพฤติกรรมการออมว่า หมายถึง การมีเงินออม ความถี่ในการออม ประเภทของการออม

จากความหมาย การออม และพฤติกรรมการออมข้างต้น จะเห็นได้ว่า คำว่า การออมในทางวิชาการ หมายถึง การเก็บเงินรายได้ไว้ โดยไม่ได้นำไปใช้จ่ายเพื่อการบริโภค ซึ่งคือการซื้อสินค้าหรือบริการในช่วงเวลาหนึ่ง ทั้งนี้ การเก็บเงินรายได้ไว้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้จ่ายในอนาคต พฤติกรรมที่แสดงถึงการออมคือการเก็บหอมรอมริบ หรือ “ก้น” เงินรายได้ หรือนำไปใช้อย่างระมัดระวัง ในทางเศรษฐศาสตร์ การเก็บออมเงินไว้ เฉย ๆ หรือนำไปซื้อทรัพย์สินที่ไม่ก่อผลประโยชน์ให้กองเกษียณ ยังไม่นับเป็นการออมที่แท้จริง ต้องนำเงินที่เก็บออมได้ไปแสวงหาผลประโยชน์ ดังนั้น การวัดการออมในงานวิจัยต่างๆ ที่ผ่านมา จึงวัดการออมในหลายระดับ นับตั้งแต่ จำนวนเงินออมซึ่งหมายถึงผลต่างระหว่างรายได้ออกกับค่าใช้จ่ายที่สะสมได้สำหรับรอบระยะเวลาหนึ่ง เช่น สัปดาห์ เดือน ปี เป็นต้น จำนวนเงินในลงทุนในสินทรัพย์ทางการเงินรูปแบบต่าง ๆ เช่น เงินฝากธนาคาร ตราสารหนี้ กรมธรรม์ประกันชีวิต เป็นต้น โดยมุ่งหวังผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ย เงินปันผล รวมถึงการเพิ่มขึ้นของมูลค่าสินทรัพย์ ส่วนการวัดพฤติกรรมการออมมุ่งสู่การวัดการแสดงออกหรือการกระทำที่เกิดขึ้นจริง ที่ต้องการให้มีเงินออม เช่น การวางแผนการใช้จ่ายให้เหมาะสมกับฐานะและเงินที่ได้รับ การจัดสรรเงินรายได้ก่อนนำไปใช้จ่าย การใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า การขยับยั้งชั่งใจในการใช้จ่าย การคำนึงถึงความจำเป็นในการซื้อสินค้าและบริการ การวินัยในการเก็บออม

นอกจากนี้ การสำรวจเบื้องต้นในงานวิจัย 1 เรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการออมของนิสิตระดับปริญญาตรี โครงการบริหารธุรกิจภาคสมทบ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของผู้วิจัย พบว่า การกระทำที่แสดงถึงการออมตามความเห็นของผู้ให้ข้อมูลมีหลากหลายกิจกรรม เช่น การแบ่งเงินได้ให้เป็นสัดส่วนสำหรับเป็นเงินเก็บ การประหยัด การเก็บหอมรอมริบ การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น การไม่ฟุ่มเฟือย การวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างคุ้มค่า การใช้จ่ายแบบมีสติ รู้คุณค่า การใช้จ่ายเท่าที่จำเป็น การนำเงินเข้าบัญชีธนาคาร การตั้งเป้าหมายจำนวนเงินที่จะเก็บ การใช้จ่ายให้สอดคล้องกับรายได้ เป็นต้น กิจกรรมต่าง ๆ ที่กล่าวถึงนี้ จัดได้ว่า เป็นองค์ประกอบย่อยของการออมในภาพรวม ดังนั้น นอกจากความหมายของการออมตามเอกสารต่าง ๆ ที่ได้ค้นคว้ามา ผู้วิจัยจะนำมาประมวลรวมกับผลการสำรวจเบื้องต้นในงานวิจัย 1 ด้วย

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาเพื่อทำความเข้าใจต่อปัจจัยของบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจออม ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของพฤติกรรมการออมในการวิจัยครั้งนี้ ว่าหมายถึง การกระทำของบุคคลที่จะทำให้บรรลุความตั้งใจที่จะเก็บสะสม รักษา สงวนเงินรายได้ที่ได้รับตลอดปี พ.ศ. 2552 สำหรับการใช้จ่ายในอนาคต ประกอบด้วย การวางแผนการใช้จ่ายให้เหมาะสมกับฐานะ และเงินที่มีอยู่ การจัดสรรรายได้เพื่อเก็บสะสมไว้ใช้จ่ายในอนาคตก่อนการนำไปใช้ซื้อสินค้าและบริการเพื่อการบริโภค การกำหนดวงเงินการใช้จ่ายแบ่งออกตามประเภทค่าใช้จ่าย การเก็บรักษาเงินที่จะใช้จ่ายในอนาคตไว้แยกต่างหากจากเงินที่ใช้จ่ายประจำวัน การลงทุนในสินทรัพย์ทางการเงินในที่นี้คือสลากออมสิน

2.1.2 การรับรู้ความสามารถของตนในการออม

การรับรู้ความสามารถของตนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตั้งเป้าหมายของบุคคล ในฐานะที่เป็นแรงกระตุ้นภายในตนของบุคคล ซึ่งแรงกระตุ้นภายในตนนี้จะทำให้บุคคลกำหนดเป้าหมายที่ทำทหายกระดับมาตรฐานการกระทำของตนเองให้สูงขึ้น โดยที่ความต้องการเอาชนะมาตรฐานการกระทำของตนเป็นแรงจูงใจอย่างสำคัญต่อการตั้งเป้าหมาย ถ้าหากบุคคลประเมินความสามารถของตนเองสูง ก็จะตั้งเป้าหมายสูงและจะสร้างพันธะที่ผูกพันตนเองให้เปลี่ยนแปลงได้ยากขึ้น เป้าหมายที่ทำทหายจะเพิ่มระดับแรงจูงใจและระดับการทำพฤติกรรมที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย (Bandura, 2000)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า การรับรู้ความสามารถของตนในการออม น่าจะเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในการตั้งเป้าหมายการออมของบุคคล เนื่องจากการวิจัยที่ผ่านมา (ปิยดา สมบัติวัฒนา. 2550) ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมการทำพฤติกรรมการออม (Perceived Behavioral Control) เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุดต่อการทำพฤติกรรมการออม จากการศึกษาพฤติกรรมการออมตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior) ของไอเซน (Ajzen) โดยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำพฤติกรรมการออมทั้งโดยตรงและโดยอ้อมผ่านความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการออม ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเป็นส่วนประกอบหนึ่งของการรับรู้ความสามารถในการควบคุมการทำพฤติกรรมการออม (Ajzen. 2006)

ผู้วิจัยให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตนในการออม หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเองของบุคคลว่า มีความสามารถที่จะทำกิจกรรมที่ทำให้ตนเองมีเงินออมและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้เป็นผลสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้

2.1.3 การตั้งเป้าหมายในการออม

เป้าหมายประกอบด้วย 2 มิติ (dimension) (Locke; & Latham. 1990: 25 – 26) คือ สาระและความเข้ม

สาระของเป้าหมาย หมายถึง สิ่งของหรือผลที่ต้องการได้รับ เช่น ซื้อมอเตอร์, ชนะการแข่งขันกีฬา, สอบได้คะแนนไม่น้อยกว่า 80 % เป็นต้น บุคคลทั่วไปมักมีการตั้งเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป้าหมายอาชีพ เป้าหมายการงานรวมถึงเป้าหมายชีวิตอื่นๆ ซึ่งการตั้งเป้าหมายทางการเงินจัดเป็นการตั้งเป้าหมายชีวิตด้านหนึ่ง เป้าหมายจึงเป็นการกำหนดขีดขั้นต่ำสุดที่บุคคลต้องการบรรลุด้วยความพยายามระดับหนึ่งภายในช่วงเวลาใดช่วงเวลานึง

ความเข้มของเป้าหมายประกอบด้วยขอบเขตและกระบวนการการตั้งเป้าหมาย ความพยายามที่ต้องใช้ในการบรรลุเป้าหมาย การตระหนักว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นลำดับขั้นใดของเป้าหมายตลอดชีวิตของบุคคลนั้น ความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ และความสำคัญของเป้าหมาย

อารมณฺ์ รวีอินทร์ (2548) กล่าวว่า การกำหนดเป้าหมายการเงินต้องมีความชัดเจน (Specific) วัดค่าได้ (Measurable) อยู่ในความรับผิดชอบของผู้กำหนด (Accountable) สามารถทำได้ (Realistic) และกำหนดเวลาบรรลุเป้าหมาย (Time) ซึ่งเป็นหลักที่เรียกอย่างย่อว่า “SMART” ทั้งนี้ เป้าหมายทางการเงินแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ เป้าหมายระยะสั้น และเป้าหมายระยะยาว เป้าหมายเงินออมระยะสั้นส่วนใหญ่เป็นการออมไว้สำหรับรายจ่ายประเภทฟุ่มเฟือย (สุพพตา ปิยะเกศิน, 2546) เช่น การท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ การซื้อเครื่องประดับ การตกแต่งบ้าน (อารมณฺ์ รวีอินทร์, 2548) ส่วนเป้าหมายเงินออมระยะยาวมักมีวัตถุประสงค์เพื่อการเกษียณอายุ เพื่อการศึกษาของตนเองหรือของบุตร เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ต่าง ๆ รวมถึงการลงทุนเพื่อทำอาชีพเสริม (สุพพตา ปิยะเกศิน, 2546)

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาการตั้งเป้าหมายการออมในอดีตที่เป็นเป้าหมายเงินออม การออมนี้อาจมีวัตถุประสงค์จำเพาะหรือไม่มีวัตถุประสงค์จำเพาะก็ได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการตั้งเป้าหมายการออม

ในด้านสาระของเป้าหมาย ในส่วนของความเข้มของเป้าหมายจะวัดจากความผูกพันกับเป้าหมายและความตั้งใจที่จะออม

2.1.4 ทฤษฎีการออมทรัพย์และการลงทุน

นักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิก ได้อธิบายถึงทฤษฎีการออมทรัพย์และการลงทุน (อ้างถึงใน รัตนา สายคณิต, 2536) ว่าเงินทำหน้าที่เป็นเพียงสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเท่านั้น แสดงว่าไม่มีการออมใดๆทั้งสิ้น เพราะเงินถูกใช้จ่ายจนหมด แต่ถ้ามีการออมเกิดขึ้น ก็แสดงว่าเงินจะทำหน้าที่เพิ่มขึ้นคือ ทำหน้าที่เป็น“แหล่งสะสมมูลค่า” ด้วย และมองว่าการออมขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ย โดยจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกคือระดับเงินออมจะแปรผันตามระดับอัตราดอกเบี้ย กล่าวคือ ถ้าระดับอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นบุคคลหรือผู้บริโภคก็จะยินดีหรือพอใจที่จะออมเงินเพิ่มมากขึ้น โดยลดการบริโภคลง ทั้งนี้เพื่อต้องการได้รับดอกเบี้ยซึ่งเป็นผลตอบแทนจากการออมที่เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นจึงทำให้คนต้องการออมเพิ่มมากขึ้นและทำให้เงินออมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถเขียนในรูปของฟังก์ชันการออมได้ดังนี้

$$S = f(R)$$

S คือ ปริมาณเงินออมทั้งหมด (saving)

R คือ อัตราดอกเบี้ย (rate of interest)

โดยทฤษฎีการออมทรัพย์และการลงทุนแสดงให้เห็นว่า อัตราดอกเบี้ยมีผลต่อการออมทรัพย์ คือปริมาณเงินออมจะมีความสัมพันธ์ในเชิงแปรผันตามระดับอัตราดอกเบี้ย

2.1.5 การออมกับทฤษฎีการบริโภค

เคนส์ได้อธิบายพฤติกรรมการบริโภคว่า โดยเฉลี่ยแล้วคนจะบริโภคเพิ่มขึ้นเมื่อรายได้เพิ่มขึ้น แต่ไม่มากเท่ากับการเพิ่มขึ้นของรายได้ ดังนั้นเมื่อรายได้สูงขึ้น จะทำให้ช่องว่างระหว่างรายได้และการบริโภคมักขึ้นเนื่องจากครอบครัวมีปัจจัยพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิตเพียงพอแล้ว ซึ่งในระยะสั้นเคนส์ได้กล่าวว่า รายได้ปัจจุบันของผู้บริโภคยังส่งผลต่อการตัดสินใจต่อการออม แต่การออมอาจจะขึ้นอยู่กับทฤษฎีการบริโภคที่มีความสัมพันธ์กับรายได้ในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1. ทฤษฎีการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้สมบูรณ์ (Absolute Income Theory of Consumption) ของ John Maynard Keynes

Keynes ได้อธิบายพฤติกรรมการบริโภคว่า โดยเฉลี่ยแล้วคนจะเพิ่มการบริโภคเมื่อมีรายได้เพิ่มขึ้นแต่การบริโภคจะไม่มากเท่ากับการเพิ่มของรายได้ หมายความว่าเมื่อคนมีระดับของรายได้สูงขึ้นจะทำให้ช่องว่างระหว่างรายได้กับการบริโภคมักขึ้น การออมจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นและครอบครัวมีสิ่งของเพื่อการอุปโภคและบริโภคเพียงพอ ด้วยเหตุผลเช่นนี้ เมื่อคนมีรายได้เพิ่มขึ้นสัดส่วนการออมก็จะสูงขึ้น

2. ทฤษฎีการบริโภคแบบรายได้เปรียบเทียบ (Relative Income Theory of Consumption) ของ James S. Duesenberry

Duesenberry มีแนวคิดว่าการบริโภคไม่ได้มีความสัมพันธ์กับระดับรายได้สมบูรณ์เท่านั้น แต่มีความสัมพันธ์กับรายได้เปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วย ผู้บริโภคจะสนใจมองรายได้เปรียบเทียบกับบุคคลอื่นๆในสังคม จึงมีความพยายามรักษามาตรฐานการครองชีพของตนเองให้ได้ใกล้เคียงกับมาตรฐาน โดยเฉลี่ยของสังคม หรือเพื่อนบ้าน ขณะเดียวกันการบริโภคยัง

ขึ้นอยู่กับระดับการบริโภคในงวดก่อนๆ โดยผู้บริโภคพยายามจะรักษามาตรฐานการครองชีพของตนเองให้สูงเท่าที่เคยมีในช่วงที่ผ่านมา

3. ทฤษฎีการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้ถาวร (Permanent Income Theory of Consumption) ของ Milton Friedman

Friedman มีแนวคิดที่ว่าเมื่อบุคคลมีรายได้ที่เกิดขึ้นจริงและการบริโภคที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งรายได้นั้นสามารถ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน เป็นรายได้ถาวรที่เกิดจากผลตอบแทนของทรัพย์สินซึ่งรายได้ส่วนนี้สามารถไปใช้จ่ายเพื่ออุปโภคและบริโภคได้ โดยไม่กระทบต่อทรัพย์สินที่สะสมไว้ ส่วนรายได้ชั่วคราวเป็นรายได้ที่เกิดขึ้นโดยมิได้คาดหมาย หรือ เกิดขึ้นชั่วคราวชั่วคราว ประกอบกับการใช้จ่ายเพื่อการบริโภค สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนเช่นกัน คือ การบริโภคถาวรจะเป็นการบริโภคที่ขึ้นอยู่กับรายได้ถาวร ส่วนการบริโภคชั่วคราวเป็นการบริโภคที่ไม่สามารถทราบได้ล่วงหน้า

4. ทฤษฎีการบริโภคตลอดวงจรชีวิต (Life Cycle Theory of Consumption) ของ Franco Modigliani, Albert Ando และ Richard Brumberg

Modigliani และคณะมีแนวคิดว่าการตัดสินใจในการบริโภคของบุคคลก่อนข้างมีเสถียรภาพตลอดวงจรชีวิต เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่คาดว่าจะได้รับตลอดชีวิต เพราะเชื่อว่าการบริโภคไม่ได้ขึ้นกับรายได้ในขณะนั้นเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับคาดคะเนรายได้ตลอดอายุขัยทั้งหมด คือ ตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน และอนาคตอีกด้วย บุคคลมักจะเก็บออมเงินไว้ขณะที่ทำงานเพื่อให้ได้เงินออมเพียงพอต่อแผนการบริโภค ซึ่งวางไว้สำหรับตอนเกษียณอายุ เมื่อบุคคลวางแผนจะบริโภคในระดับที่คงตัวตลอดวงจรชีวิต ขณะที่รายได้ต่อปีของบุคคลเมื่อมีอายุน้อยมักจะอยู่ในระดับต่ำและจะเพิ่มขึ้นเมื่ออายุมากขึ้น ทำให้มีรายได้สูงสุดตอนกลางชีวิต จนกระทั่งเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุก็นจะมีรายได้ลดลงอีกครั้ง จึงทำให้การออมนั้นต่ำในช่วงปีแรกที่เริ่มงานและจะสูงขึ้นในปีหลังๆ เหตุผลที่นำมาอธิบายคือประสิทธิภาพในการผลิต โดยในตอนต้นของชีวิตบุคคลจะมีประสิทธิภาพในการผลิตต่ำแล้วจะค่อย ๆ สูงขึ้นในตอนกลางของชีวิต และกลับมีประสิทธิภาพในการผลิตต่ำลงในตอนปลายชีวิต บุคคลที่เข้าสู่ตลาดแรงงานซึ่งคาดว่ารายได้ของตนจะสูงขึ้นตลอดเวลานั้น มักมีความโน้มเอียงในการบริโภคเฉลี่ย (APC: Average Propensity to Consume) มีค่ามากกว่า 1 ในขณะที่

APC ของผู้ที่ใกล้เกษียณจะมีค่าน้อยกว่า 1 ซึ่งพฤติกรรมนี้สอดคล้องกับการศึกษาแบบภาคตัดขวาง ที่พบว่า บุคคลที่มีรายได้ตามแนวโน้มที่จะไม่ออม แต่บุคคลที่มีรายได้สูงก็มีแนวโน้มที่จะออม ดังนั้นจึงคาดว่าความโน้มเอียงในการบริโภคเฉลี่ย (APC) จะคงตัวตลอดเวลา ถ้ากำลังแรงงาน ประกอบไปด้วยสัดส่วนของวัยหนุ่มสาว วัยกลางคน และวัยชราเท่าๆกัน

2.1.6 มูลค่าปัจจุบัน

ในการแปลงมูลค่าในอนาคตให้เป็นมูลค่าในปัจจุบัน นักเศรษฐศาสตร์ใช้สูตรในการคำนวณ

$$PV = \frac{V_t}{(1+r)^t}$$

PV = มูลค่าปัจจุบัน (Present value)

V_t = มูลค่าในปีที่ t

r = อัตราคิดลด แสดงการลดค่าของอนาคต

เช่น ถ้ามูลค่าของป่าปีที่ 5 (V_5) เท่ากับ 12 ล้านบาท อัตราคิดลด (r) เท่ากับ 0.1 (หรือ 10%) จะได้ $PV = \frac{12}{(1+0.1)^5} = 7.5$ ล้านบาท หมายความว่ามูลค่าป่า 12 ล้านบาทในปี

ที่ 5 จะมีมูลค่าปัจจุบันเท่ากับ 7.5 ล้านบาท หากอัตราคิดลดเพิ่มขึ้น (ลดค่าของอนาคตมากขึ้น)

เป็น 0.15 (หรือ 15%) มูลค่าปัจจุบันของป่าในปีที่ 5 จะเหลือเพียง $PV = \frac{12}{(1+0.15)^5} = 6$ ล้าน

บาท แต่หากอัตราคิดลดเท่ากับ 0 (ปัจจุบันและอนาคตมีความสำคัญเท่ากัน มูลค่าปัจจุบันของ 12

ล้านบาทในปีที่ 5 ก็ยังคงเป็น 12 ล้านบาทเท่าเดิม

ถ้าป่าธรรมชาติแห่งนี้ให้ผลประโยชน์ทุกปี ปีละ 12 ล้านบาทเป็นเวลา 20 ปี (รวมปีปัจจุบัน) เราสามารถหาผลประโยชน์รวมจากป่าแห่งนี้คิดเป็นมูลค่าปัจจุบันได้จากสูตร

$$TPV = \sum_{t=0}^{19} \frac{V_t}{(1+r)^t} = \frac{V_0}{(1+r)^0} + \frac{V_1}{(1+r)^1} + \frac{V_2}{(1+r)^2} + \dots + \frac{V_{19}}{(1+r)^{19}}$$

เมื่อ $t=0$ คือปีปัจจุบันกำหนดให้ $r=0.1$

จะได้มูลค่าปัจจุบันของปารวมทั้งสิ้น (TPV : total Present value)

$$\begin{aligned} TPV &= 12 + \frac{12}{1.10} + \frac{12}{(1.10)^2} + \dots + \frac{12}{(1.10)^{19}} \\ &= 110.42 \text{ ล้านบาท} \end{aligned}$$

ในทำนองเดียวกัน หากกิจกรรมนั้นมีทั้งต้นทุนและผลประโยชน์ เราสามารถคำนวณหามูลค่าปัจจุบันของผลประโยชน์สุทธิได้ (NPV : Net Present Value) ได้จากสูตร

$$NPV = \sum_{t=0}^T \frac{B_t - C_t}{(1+r)^t}$$

เมื่อ B_t และ C_t คือประโยชน์และต้นทุนในปีที่ t ตามลำดับ

$t=0$ สำหรับปีปัจจุบัน และ $t=T$ เมื่อ T เป็นปีสุดท้ายของโครงการจะตัดสินใจ
ดำเนินโครงการนี้ถ้า $NPV > 0$

สลากออมสิน

สลากออมสิน เป็นการออมทรัพย์ลักษณะพิเศษที่ธนาคารออมสินให้บริการติดต่อกันมา กว่า 60 ปี มีลักษณะเด่นที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ไม่เพียงแต่เป็นการสร้างความมั่นคงในอนาคตให้กับผู้ฝากเท่านั้น แต่ยังสามารถทวีเงินออมของประชาชนที่มีโชคให้สูงขึ้น โดยผู้ฝากมีสิทธิถูกรางวัลตามที่ธนาคารกำหนด

สลากออมสินพิเศษ สลากออมสินได้ออกจำหน่ายครั้งแรก ในรูปแบบของ "สลากออมสินสามัญ" โดยธนาคารออมสินได้ออกให้บริการ รับฝากรวมทั้งสิ้น จำนวน 6 งวด ตั้งแต่ พ.ศ. 2485 ถึง พ.ศ. 2490 ต่อมาธนาคารได้ทำการพัฒนาปรับปรุง โดยการออกจำหน่าย "สลากออมสินพิเศษ" โดยเริ่มให้บริการรับฝากสลากออมสินพิเศษ งวดที่ 1 เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2486 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งตลอดระยะเวลา ธนาคารได้ปรับปรุงเงื่อนไข เงินรางวัล ราคา และอายุของสลากออมสินพิเศษ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์

สลากออมสิน Internet เป็นการให้บริการรับฝากเงินสลากออมสินผ่านระบบ Internet ซึ่งถือเป็นช่องทางใหม่ในการให้บริการของธนาคารฯ ที่ต้องการตอบสนองต่อวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ โดยมุ่งเน้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ประสงค์จะฝากเงินแต่ไม่มีเวลามาติดต่อที่ธนาคารฯ ให้สามารถฝากเงินได้ และยังสามารถเลือกเลขสลากที่ชอบได้ หรือให้ระบบจัดสรรเลขให้โดยไม่ถูกจำกัดด้วยเวลาอีกต่อไป เปิดให้บริการตลอด 24 (คลั่งปัญญาไทย, 2554 : ระบบออนไลน์)

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วินัย ชมภู (2553) ได้ศึกษาถึง การศึกษาพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี ของนักลงทุนในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ข้อ คือ 1. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี ของนักลงทุนในจังหวัดเชียงใหม่ 2. ศึกษาพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี ของนักลงทุนในจังหวัดเชียงใหม่ 3. ศึกษาผลตอบแทนของเงินฝากสลากออมสิน พิเศษ 5 ปี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เลือกตัวอย่างแบบกำหนดโควตา กลุ่มละ 200 ราย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี และกลุ่มที่ไม่ซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสาเหตุของการไม่เลือกซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี ของผู้ไม่เลือกซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ระยะเวลาการฝากนานเกินไป 5 ปี จึงจะได้ดอกเบี้ย 7.50 บาทต่อปี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษ 5

ปีของกลุ่มตัวอย่างที่ซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี ลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ สามารถซื้อได้ที่ธนาคารออมสิน ทุกสาขาทั่วประเทศ ในการศึกษาลักษณะของนักลงทุนที่มีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี พบว่า มีเพียง 2 ปัจจัย คือ อาชีพ และ รายได้ โดยอาชีพที่มีรายได้ประจำจะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพที่มีรายได้ไม่ประจำ และผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท ลงมาจะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี มากกว่าผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท พฤติกรรมการซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปีของกลุ่มตัวอย่างพบว่าวัตถุประสงค์การเลือกซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี คือเพื่อเป็นการออมเงิน และการเสี่ยงโชคในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันมูลค่าของสลากออมสินพิเศษ 5 ปี ที่ซื้อ 5,001-10,000 บาท มีการซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี เองให้ตนเองและตนเองจะมีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อเอง วิธีการซื้อสลากออมสินพิเศษ 5 ปี ที่ใช้บริการมากที่สุด คือซื้อด้วยตนเองและแหล่งข้อมูลของสลากออมสินพิเศษ 5 ปี ที่ได้รับมากที่สุด คือ พนักงานธนาคารออมสิน และ สื่อโทรทัศน์และวิทยุ ส่วนใหญ่ไม่ได้ตั้งงบประมาณสำหรับการซื้อสลากออมสิน และหากมีการวางแผนตั้งงบประมาณจะซื้อสลากออมสินมูลค่าเฉลี่ยประมาณ 50,000 บาทต่อปี

วิจิต ขอบพานิช (2550) ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ งวดที่ 31 ของผู้บริโภครวม โดยมียุทธศาสตร์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินงวดที่ 31 ของผู้บริโภครวมในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้ายุทธศาสตร์ซื้อสลากออมสินพิเศษ งวดที่ 31 ในจังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 300 คน กำหนดตัวอย่างแบบ โควตา การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการเป็นอันดับแรกโดยเฉพาะการรับรางวัลสลากออมสินพิเศษ ได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัย สำหรับด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องที่พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากออมสินพิเศษได้เป็นอย่างดี การซื้อสลากออมสินพิเศษสะดวกและรวดเร็วเป็นต้นและการให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการน้อยที่สุดจากงานวิจัยในส่วนนี้ได้นำมาตรวจวัดด้านปัจจัยจำนวน 7

ปัจจัยมาใช้ในการเปรียบเทียบผลของแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสลากออมสินของกลุ่ม
 คำค้าจากเขตของธนาคารที่แตกต่างกันคือระหว่างจังหวัดนนทบุรีกับจังหวัดเชียงใหม่

ธิตินันท์ นิยมไทย และ คณะ (2551) ได้ทำการศึกษาและการกำหนดกลยุทธ์เพื่อวาง
 ตำแหน่งทางการแข่งขันของธนาคารออมสิน เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงโอกาสในการแข่งขัน
 จุดแข็ง และจุดอ่อนของธนาคารออมสิน เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนไป จากธนาคารที่ทำ
 ธุรกิจเพียงการฝากหรือถอนเงินเท่านั้น เป็นการให้บริการที่ครบวงจรด้วยผลิตภัณฑ์หลากหลาย
 ซึ่งผู้ทำการศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารภายในและภายนอกธนาคาร และนำเสนอโดย
 การพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารออมสินมีความสามารถในการแข่งขันอยู่ในระดับต่ำ ไม่
 ว่าจะพิจารณาจากส่วนแบ่ง การตลาดทั้งด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ ภาพลักษณ์ขององค์กรใน
 สายตาของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่อาจสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ที่ทำการเปรียบเทียบทั้ง 4
 ธนาคารได้เลย ดังนั้นธนาคารออมสิน จึงต้องมีการคิดกลยุทธ์ทางการพัฒนาเทคโนโลยีของ
 ธนาคารให้มีความทันสมัย คล้องตัวในการ ดำเนินงานเพื่อเป็นการปูพื้นฐานของ โครงสร้างในการ
 ทำธุรกรรมทางการเงินให้เข้มแข็ง ก่อนที่จะปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ ต่อไปในอนาคตได้นำข้อมูลจาก
 งานวิจัยในส่วนนี้นำมาสนับสนุนเพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการที่จะทำการศึกษาด้านปัจจัยที่มี
 อิทธิพลต่อการซื้อสลากออมสินเพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

ว่าที่ร.ต. วินัย ราพพรรณ. (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน :
 กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 ธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ
 ของผู้ให้บริการ ธนาคารออมสิน ตามองค์ประกอบของความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ
 การให้บริการของ พนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้าน
 ประเภทที่ให้บริการ และศึกษา เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง
 ของลูกค้าได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ รายได้ต่อเดือน
 ประเภทของบริการที่ใช้ ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่
 มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้าน
 กระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ

ส่วนผลการศึกษาเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงานพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการที่ใช้พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตามผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่าบางคู่ไม่มีความแตกต่างกัน จากงานวิจัยนี้นำมาเพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออมสิน

อำนาจ อุทธิเดช(2549) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้ายธนาคารออมสินสาขาติวานนท์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้ายธนาคารออมสินสาขาติวานนท์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้ายที่ซื้อสลากออมสินพิเศษที่ธนาคารออมสินสาขาติวานนท์ ในระหว่างเดือนมกราคม 2549 ถึงเดือนมิถุนายน 2549 จำนวน 225 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.8766 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล คือ สถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้บรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และใช้ค่าร้อยละ สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้ายธนาคารออมสินสาขาติวานนท์ วิเคราะห์เชิงปริมาณ ทดสอบโดย chi-square

ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสดระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายลูกค้ายซื้อสลากออมสินพิเศษ โดยรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ มีวัตถุประสงค์ในการซื้อสลากออมสินพิเศษเพื่อการออมทรัพย์ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสลากออมสินพิเศษมีอิทธิพลต่อการซื้อน้อยลง การถูกรางวัลสลากออมสินมีผลต่อการซื้อเพิ่มขึ้น นิยมซื้อที่สาขาใกล้บ้าน มีวิธีการซื้อด้วยตนเองและวิธีการชำระเงินเพื่อซื้อสลากออมสินพิเศษที่ต้องการให้ธนาคารออมสินนำมาให้บริการ คือการหักเงินจากบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่น เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นลูกค้าย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินพิเศษของลูกค้ายธนาคารออมสินสาขาติวานนท์

ต่างกัน กล่าวคือเพศมีความสัมพันธ์ กับโอกาสที่ซื้อสูงสุด อายุ อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับมูลค่าที่ซื้อสูงสุด สำหรับสถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการซื้อสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากงานวิจัยนี้ประเด็นที่สนใจนำมาศึกษาคือเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่างๆมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินต่างกันเพียงใด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved