

บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้วัตถุประสงค์แรก เพื่อให้ทราบถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินราคาหน่วยละ 50 บาทตามเงื่อนไขที่ใช้ในปัจจุบัน โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับลูกค้าผู้เข้ามาติดต่อใช้บริการของธนาคารออมสิน แบบ Quota Sampling ไม่ว่าจะซื้อหรือไม่ซื้อสลาก จากสาขาเชียงใหม่ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาทิพย์เนตร สาขาประตูช้างเผือก สาขาบวกรกหลวง สาขาท่าแพ สาขาหนองหอย รวม 7 สาขา สาขาละ 70-75 ตัวอย่าง รวม 500 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 กรกฎาคม – 15 สิงหาคม 2543 เนื่องจากตัวแปรตาม (Dependent Variables) หรือการตัดสินใจที่จะซื้อสลากเป็นรูปแบบที่มีทางเลือก 2 ทาง คือ ซื้อ และไม่ซื้อ ดังนั้นการประมาณค่าการตัดสินใจในการวิจัยครั้งนี้เลือกใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสลากออมสิน ณ.ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การรู้จักสลากออมสิน (X_9) มีเงินออม 1,000-5,000 บาทต่อเดือน (X_{71}) อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ (X_{51}) มีเงินเก็บสะสมฝากไว้ ณ. ธนาคารอื่น (X_6) ทราบว่าผลตอบแทนของธนาคารออมสินแตกต่างจากของธนาคารอื่น (X_{10}) ยอมรับว่าการโฆษณาของธนาคารออมสินมีอยู่ในเกณฑ์น้อย แสดงว่าการโฆษณาเพิ่ม จะไม่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสลากออมสิน (X_{11})

วัตถุประสงค์ที่สอง ศึกษาเพื่อหาราคาสลากต่อหน่วยและระยะเวลาห่างในการออกรางวัลแต่ละครั้งที่ได้รับความนิยม จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามลูกค้าผู้เข้ามาติดต่อใช้บริการชุดเดียวกับวัตถุประสงค์แรก และให้เลือกซื้อสลากจำนวน 3 แบบที่ผู้วิจัยสมมุติขึ้นมา ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 ราย ตัดสินใจเลือกซื้อสลากแบบ 1 จำนวน 281 รายคิดเป็นร้อยละ 56.2 ตัดสินใจไม่ซื้อร้อยละ 43.8 และตัดสินใจเลือกซื้อแบบ 2 เพียงร้อยละ 26.8 ไม่ซื้อร้อยละ 73.2 และตัดสินใจเลือกซื้อแบบ 3 ร้อยละ 58.4 ไม่ซื้อร้อยละ 41.6 แสดงว่าลูกค้าให้ความสำคัญเลือกซื้อสลากแบบที่ 1 (ราคาไม่สูง) และแบบที่ 3 (ระยะเวลาห่างของการออกรางวัลเร็วกว่า) นั่นคือยินยอมเสี่ยงด้วยจำนวนเงินไม่มากจากแบบที่ 1 แต่หวังในโอกาสเสี่ยงที่มีมากขึ้นจากแบบที่ 3

จากผลการศึกษาทั้งสองวัตถุประสงค์อาจกล่าวได้ว่าตรงกับสมมุติฐานของ Milton Friedman และ L.J. Savage (1968) ที่กล่าวว่ากลุ่มผู้ถือทรัพย์สินแบ่งตามระดับรายได้เป็น 3 ระดับ กลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่มีรายได้ในระดับต่ำ (L) กลุ่มที่สองเป็นกลุ่มที่มีรายได้ระดับปานกลาง (M) และกลุ่มที่สามเป็นกลุ่มที่มีรายได้ระดับสูง (H) โดยกลุ่มที่มีรายได้ในระดับต่ำ(L) และระดับสูง (H) ทั้ง 2 กลุ่มนี้จะไม่ขึ้นชอบความเสี่ยง พร้อมทั้งจะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงทุกประเภท ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ระดับปานกลาง(M) เป็นกลุ่มที่มีอรรถประโยชน์ส่วนเพิ่มของการถือทรัพย์สินสูง ผู้ถือทรัพย์สินกลุ่มนี้ไม่เพียงแต่ต้องการบริโภคสินค้าเพื่อการบริโภค (consumer goods) มากขึ้นเท่านั้น แต่ยังต้องการที่จะยกระดับความเป็นอยู่ในสังคมของตนให้สูงขึ้น และต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตของตนอีกด้วย ผู้ถือทรัพย์สินกลุ่มนี้จึงพร้อมและขึ้นชอบที่จะเสี่ยง เพราะคาดคะเนว่ามูลค่าของเงินหรือสินทรัพย์ที่จะได้รับจะต้องสูงขึ้น ดังนั้นกลุ่มผู้ถือทรัพย์สินระดับปานกลาง (มีเงินออม 1,000-5,000 บาทต่อเดือน; X_{71}) จึงยอมเสี่ยงด้วยจำนวนเงินน้อยกว่าการเลือกแบบ 1 เพื่อแลกกับเงินรางวัลที่มีโอกาสจะได้รับมากขึ้นจากการเลือกแบบที่ 3 นั่นเอง

6.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางการศึกษาครั้งต่อไป

ปัจจุบันตลาดเป็นของลูกค้า การทำธุรกิจต้องคำนึงถึงความต้องการหรือความพอใจของลูกค้าเสมอ เพราะฉะนั้นการวิเคราะห์ลูกค้าเพื่อจะารู้จักลูกค้าทราบพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า และส่งเสริมให้ลูกค้าใช้บริการมากขึ้น หรือเพื่อจะมองเห็นโอกาสในการนำเสนอธุรกิจใหม่ Product ใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าเดิม สนองความต้องการของลูกค้าให้เขาได้มีโอกาสเลือกใช้สินค้าของธนาคารได้หลาย ๆ ประเภทเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

การศึกษาครั้งต่อไป ควรจะใช้ระบบสารสนเทศที่ธนาคารมีอยู่ช่วยในการจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า หาสัดส่วนที่แท้จริงของลูกค้าทั้งประเทศเพื่อนำมาเป็นสัดส่วนของประชากรตัวอย่างเพื่อผลการศึกษาที่ได้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของธนาคารได้

6.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเพียงอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สภาพของลูกค้าในบริเวณถิ่นที่เจริญแล้วอย่างนี้ ไม่อาจนำมาเป็นข้อสรุปของข้อมูลในภาพรวมของทั้งประเทศได้ อันเนื่องมาจากธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่มีสาขาตั้งอยู่ในแทบทุกอำเภอทั่วประเทศทั้งที่เจริญและทุรกันดาร ประชากรที่แท้จริงจึงอาจห่างไกลกับประชากรตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้