



พฤติกรรมการออมเงินกองทุนทวิสุขอย่างต่อเนื่องของลูกค้าธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่

The Behavior of Saving Money in Taweasuk Fund for Customers of the Bank for Agriculture
and Agricultural Cooperatives, Chiang Saen Branch

ขวัญฤทัย มูลจำปา

บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการตลาด คณะวิทยาพัฒนา, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, pairy.pp1205@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวិชาัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการออมเงินกองทุนทวิสุขอย่างต่อเนื่องของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ที่เปิดบัญชีเงินฝากในโครงการกองทุนทวิสุข จำนวน 300 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ เพื่ออธิบายเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการออม สถิติเชิงอนุมาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของผู้ฝากเงิน ตามผลการศึกษาพบว่าสาเหตุที่ลูกค้าโครงการกองทุนทวิสุข ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาเชียงใหม่ ไม่ฝากเงินออมอย่างต่อเนื่อง มีปัจจัยมาจาก มีรายจ่ายในครอบครัวที่สูง และมีภาระหนี้สินจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าไม่สามารถฝากเงินโครงการกองทุนทวิสุขอย่างต่อเนื่องได้ แนวทางการแก้ไขปัญหาคงควรมีการนำเงินออมในโครงการไปปรับใช้เพื่อเป็นเงินออมสำหรับการกู้เงินที่ให้อัตราดอกเบี้ยสูงหรือการปรับลดดอกเบี้ยเงินกู้ที่ลูกค้าต้องการกู้เงิน รวมถึงการขอปรับลดค่าทำเนียมเงินกู้ สำหรับลูกค้าที่มีการนำเงินมาฝากในโครงการกองทุนทวิสุข เพื่อเป็นแรงจูงใจในการออมเงินต่อไป

คำสำคัญ: โครงการกองทุนทวิสุข, พฤติกรรมการออมเงิน

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the behavior of saving money in Taweasuk Fund for customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chiang Saen Branch. The sample used in this study were 300 deposit accounts in the Thaweasuk Fund Project, The questionnaires have been used as the data collecting tools and variety of statistical analyses such as percentage, average, standard deviation and frequency in order to explain demography, Saving behavior and Inferential statistics used to analyze the problems and obstacles data. The result found that the customers of the Thaweasuk Fund Project of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chiang Saen Branch were not continuous saving. The causes of the problem were the high family expenses and having a lot of debt, so they were not able to continuously deposit in the Thaweasuk Fund Project. The solution to this problem should to be applied in the project as giving the higher loan limits or to reduce the loans interest and including to reduction of loan fees, in order to having an incentive for saving money in the future.



Keywords: The Thaweesuk fund project, Saving behavior

1. บทนำ

กองทุนทวีสุข คือ กองทุนสำหรับการให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. และครอบครัวให้เกษตรกรออมเงินไว้ใช้เป็นสวัสดิการแก่ตนเองเมื่อเข้าสู่วัยชรา และไม่สามารถประกอบอาชีพเพื่อหารายได้มาจุนเจือในครัวเรือนได้ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น และความยั่งยืนของเกษตรกร สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารและลูกค้าเกษตรกร และให้ดอกเบี้ยเงินฝากในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ โดยผู้ที่เปิดบัญชีจะต้องเป็นสมาชิกของธนาคารและขึ้นทะเบียนเงินกู้ไว้แล้ว ซึ่งสมาชิก 1 คน สามารถเปิดได้ 1 บัญชี โดยกองทุนทวีสุขเป็นการออมเงินแบบรายปีซึ่งลูกค้ามีระยะเวลาในการวางแผนการออมเงิน โดยกำหนดระยะเวลาฝากอย่างน้อย 5 ปี และได้รับดอกเบี้ยอัตราพิเศษ ทบต้นปีละ 2 ครั้ง รวมถึงสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลกรณีอุบัติเหตุ เจ็บป่วย เสียชีวิต รวมถึงบุตรหลานมีโอกาสได้รับทุนการศึกษา ทำให้ลูกค้ามีโอกาสในการเข้าถึงสวัสดิการข้างต้นได้โดยเป็นการออมเงินระยะยาวกับทางธนาคาร จากการดำเนินโครงการที่ผ่านมามีเกษตรกรและบุคคลทั่วไปให้ความสนใจ นโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกษตรกรและลูกค้าของธนาคารเข้าถึงผลิตภัณฑ์โครงการกองทุนทวีสุขที่คิดเทียบกับสาขาอื่นทั่วประเทศ

ปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการกองทุนทวีสุข ของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ ที่พบ คือ ลูกค้าที่เปิดบัญชีในโครงการกองทุนทวีสุข ของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ ในช่วงปี 2557 – 2562 รวม 902 บัญชี พบบัญชีที่ฝากไม่ต่อเนื่องจำนวน 342 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 37.92 ของบัญชีเงินออมในโครงการกองทุนทวีสุข ของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ (รายงานกองทุนทวีสุขสาขาเชียงใหม่ ณ วันที่ 31 มกราคม 2562 , ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่, 2562)

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการฝากเงินที่ไม่มีความต่อเนื่องของลูกค้าในโครงการกองทุนทวีสุข ของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่

2.2 เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา การฝากเงินที่ไม่มีความต่อเนื่องของลูกค้าในโครงการกองทุนทวีสุข ของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่

3. การดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากร (Sampling Frame) คือ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ที่เปิดบัญชีเงินฝากในโครงการออมเงินกองทุนทวีสุข จำนวน 902 ราย (รายงานกองทุนทวีสุขสาขาเชียงใหม่ ณ วันที่ 31 มกราคม 2562 , ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จำนวน 300 ราย โดยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ของทาโรยามานะ (Taro Yamane, 1973) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5

$$n = \frac{n}{1 + n(e)^2}$$



โดยที่ n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมด

จากจำนวนลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ที่ได้ทำการเปิดบัญชีเงินฝากในโครงการออมเงินกองทุนทวิสุขทั้งสิ้น 902 ราย กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 สามารถแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{902}{1+902(0.05)^2}$$
$$n = 286$$

เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงเก็บแบบสอบถามเพื่อไว้จำนวนหนึ่ง รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เก็บแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ทำการแจกแบบสอบถามตามสะดวก(Convenience Sampling)

ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระไว้ 3 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล (ปาริฉัตร บุญตันดี, 2550) ได้แก่ (1) เพศ (2) สถานภาพสมรส (3) อายุ (4) ระดับการศึกษา (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (6) รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน (7) จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

2) ปัจจัยพฤติกรรมการออม (Saving Behavior) (ปาริฉัตร บุญตันดี, 2550) ได้แก่ (1) ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ (2) ระดับรายได้ (3) ระดับค่าใช้จ่าย (4) ภาระหนี้สินความรับผิดชอบ (5) การส่งเสริมการตลาดจากสถาบันการเงิน (6) ผลตอบแทนจากการออม (7) วัตถุประสงค์การออม (8) รูปแบบการออม

3) ปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินอย่างต่อเนื่อง (7Ps Kotler, 2003) ได้แก่ (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (2) ด้านราคา (Price) (3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (5) ด้านการนำเสนอ (Physical Evidence and Presentation) (6) ด้านการบริการ (Process) (7) ด้านบุคลากร (People)

ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัย ส่งผลให้เกิด พฤติกรรมการออมเงิน ในกองทุนทวิสุขของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ต่อจากนั้นทำการจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคม (Statistical package for the Social Science for Windows :SPSS) โดย

1) ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินอย่างต่อเนื่อง ผู้ศึกษา กำหนดให้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปแบบของการพรรณนา

2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการออม และปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินอย่างต่อเนื่อง ผู้ศึกษากำหนดให้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)



ข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ฝากเงินต่อ โครงการออมเงินกองทุนทวีสุข ผู้ศึกษากำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

4. ผลการวิจัย

ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลจากลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ที่ได้ทำการเปิดบัญชีเงินฝากใน โครงการออมเงินกองทุนทวีสุข จำนวน 300 ราย โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) (เอมอร์ จังศิริพรปกรณ์, 2562)

โดยการเลือกแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเปิดบัญชีเงินออมใน โครงการระดับตัวแปรต้น และตัวแปรตาม

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการออมรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. บุคคลที่ส่งผลต่อการออม	2.96	0.79	ระดับปานกลาง
2. รายจ่ายที่มีผลต่อการออม	3.81	0.68	ระดับมาก
3. ภาระหนี้สินของท่านที่มีผลต่อการออม	3.93	0.66	ระดับมาก
4. รูปแบบการส่งเสริมการตลาด	3.56	0.59	ระดับมาก
5. ระยะเวลาในการรับผลตอบแทน	3.62	0.59	ระดับมาก
6. ระดับอัตราผลตอบแทน	3.30	0.73	ระดับปานกลาง
7. วัตถุประสงค์ในการออม	3.74	0.97	ระดับมาก
8. รูปแบบการออมเงิน	3.16	0.72	ระดับปานกลาง

จากตารางพบว่า การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการออม ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ที่ทำการเปิดบัญชีในโครงการกองทุนทวีสุขส่วนมากลูกค้าออมเงินเพราะภาระหนี้สินของท่านที่มีผลต่อการออม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีพฤติกรรมการออมอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่รายจ่ายที่มีผลต่อการออมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีพฤติกรรมการออมอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการออมที่ทำให้ออมน้อยที่สุดได้แก่บุคคลที่ส่งผลต่อการออม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 มีพฤติกรรมการออมอยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ในการออมเงินนั้น เพื่อนำเงินออมไปใช้จ่ายในอนาคตด้านใดด้านหนึ่ง เช่น ใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน ใช้จ่ายในชรา เก็บไว้เป็นมรดกแก่ลูกหลาน ใช้จ่ายเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น วัตถุประสงค์ในการออม มีค่าเฉลี่ย 3.74 มีพฤติกรรมแรงจูงใจระดับมาก หมายความว่าลูกค้ามีแรงจูงใจเป็นอย่างมากในการออมเงินเพื่อนำเงินนั้นเก็บไว้ใช้ในอนาคต

รูปแบบการออมเงิน คือการนำเงินไปลงทุนเพื่อให้เกิดผลตอบแทน อาจเป็นในรูปแบบของดอกเบี้ย เงินปันผล หรือรูปแบบอื่นๆ รูปแบบการออมเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.16 มีพฤติกรรมแรงจูงใจระดับปานกลาง หมายความว่าลูกค้ามีแรงจูงใจในการนำเงินไปลงทุน เพื่อให้ได้ผลตอบแทนกลับคืนมาสูง ยิ่งผลตอบแทนมากแรงจูงใจยิ่งสูงตามไปด้วย



ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินอย่างต่อเนื่อง ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	3.86	0.50	ระดับมาก
ด้านราคา (Price)	3.10	0.48	ระดับปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	3.57	0.49	ระดับมาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.82	0.55	ระดับมาก
ด้านบุคลากร (People)	3.62	0.59	ระดับมาก
ด้านขั้นตอนการทำงาน (Process)	3.70	0.55	ระดับมาก
ด้านภาพลักษณ์ (Physical Evidence and Presentation)	3.88	0.65	ระดับมาก

จากตารางผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินอย่างต่อเนื่อง ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ส่วนมากเกิดจากปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Physical Evidence and Presentation) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดได้แก่ด้านราคา (Price) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

จากการศึกษาสาเหตุของปัญหา (Causes of the Problem) โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากผลการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งสามารถรวบรวมข้อมูลมาจาก 3 ส่วนของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ 2) ข้อมูลด้านพฤติกรรมการออมของลูกค้า 3) ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินอย่างต่อเนื่อง

1) สาเหตุด้านประชากรศาสตร์

1.1) สาเหตุด้านเพศ พบว่า เพศชายมีการออมมากกว่าเพศหญิง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยปวช อิงการณ และสถาบันคุ้มครองเงินฝาก (2562) ศึกษาพฤติกรรมการออมของคนไทย พบว่า เพศหญิงมีวินัยในการออมมากกว่าเพศชาย และสุริยาพร จันทร์เจริญ (2555) ศึกษาเรื่องการออมเงินของแรงงานวัยก่อนสูงอายุ และวัยสูงอายุทำงานในระบบและนอกระบบ พบว่า เพศชายวัยก่อนสูงอายุมีสัดส่วนไม่ออมมากกว่าเพศหญิง

1.2) สาเหตุด้านวิธีการออมเงินตามยอดที่เปิดบัญชี พบว่า ส่วนมากไม่ออมเงินตามยอดที่เปิดบัญชี สืบเนื่องมาจากสาเหตุด้านเพศที่ลูกค้าในโครงการกองทุนทวีสุขมีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง จึงทำให้ไม่สอดคล้องกับ สถาบันวิจัยปวช อิงการณ และสถาบันคุ้มครองเงินฝาก (2562) ศึกษาพฤติกรรมการออมของคนไทย พบว่า ผู้หญิงมีสัดส่วนของคนที่มีบัญชีเงินฝากสูงกว่าเพศชายและมีเงินในบัญชีมากกว่าผู้ชายถึงสองเท่าของทุกช่วงอายุ ซึ่งสามารถสะท้อนถึงความมีวินัยทางการเงินหรือทักษะการบริหารจัดการเงินของผู้หญิงที่มากกว่า รวมถึงบทบาทของผู้หญิงที่สำคัญในการดูแลการเงินของครัวเรือน

1.3) สาเหตุด้านช่วงอายุของลูกค้า พบว่า ลูกค้าส่วนมากมีช่วงอายุ 51 – 60 ปี ซึ่งเป็นช่วงที่ใกล้วัยเกษียณและความสามารถในการทำงานค่อนข้างต่ำกว่าช่วงอายุที่ต่ำกว่า 51 ปี สอดคล้องกับ กรังชรัตน์ ดวงสืบใจ



(2555) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการออมของครัวเรือนในประเทศไทย พบว่า ช่วงอายุมีผลต่อการออม ช่วงอายุที่สูงขึ้นมีผลต่อการออมที่ลดลง

1.4) สาเหตุด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ออมส่วนมากมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ไม่สอดคล้องกับ สุริยาพร จันทร์เจริญ (2555) ศึกษาเรื่อง การออมเงินของแรงงานวัยก่อนสูงอายุและวัยสูงอายุทำงานในระบบและนอกระบบ พบว่า แรงงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาไม่มีเงินออม

1.5) สาเหตุด้านสถานภาพ พบว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสและมีบุตรจำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.70 มีการเปิดบัญชีเงินออมสูงกว่าสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง และสถานภาพโสด ซึ่งหมายความว่าผู้ที่มีความภาวะเสี่ยงบุตรจะมีแนวโน้มในการออมมากกว่าผู้ที่ไม่มียุติและไม่มีภาวะเสี่ยงบุตร สอดคล้องกับ ฌกัทร กัณฑ์วงค์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสมีพฤติกรรมการบอกต่อและใช้บริการอย่างต่อเนื่องในออมเงิน

2) สาเหตุด้านพฤติกรรมการออมของลูกค้ำ

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการออม พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการออม ของลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ที่ทำการเปิดบัญชีในโครงการกองทุนความสุขส่วนมากลูกค้ำมีพฤติกรรมการออมเงินเพราะภาระหนี้สินของท่านที่มีผลต่อการออมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ กรัณท์รัตน์ อวงใจสืบ (2555) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการออมของครัวเรือนในประเทศไทย พบว่าภาระหนี้ของครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับการออมเงิน หมายความว่า ครัวเรือนที่มีภาระหนี้สูงมีแนวโน้มในการออมเงินมาก รองลงมาได้แก่รายจ่ายที่มีผลต่อการออมมีพฤติกรรมการออมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ไกรวิชญ์ ประชุมพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้บริโภคเพื่อใช้จ่ายในอนาคตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า รายจ่ายของลูกค้ำมีผลต่อการออมเงิน ผู้ออมที่มีรายจ่ายสูงกว่ารายได้จะออมเงินน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่ารายจ่าย และพฤติกรรมการออมที่ทำให้ออมน้อยที่สุดได้แก่บุคคลที่ส่งผลการออม มีพฤติกรรมการออมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าคำบอกกล่าวของผู้นำชุมชน (หัวหน้ากลุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน) มีผลต่อการออม

3) สาเหตุด้านปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินอย่างต่อเนื่อง

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยโดยภาพ พบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ำให้ความสำคัญมากคือ ผลิตภัณฑ์เงินออมที่ทำให้มีเงินใช้จ่ายในช่วงวัยชรา สอดคล้องกับ กรัณท์รัตน์ อวงใจสืบ (2555) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการออมของครัวเรือนในประเทศไทย พบว่า วัตถุประสงค์ของการออมเงินที่ครัวเรือนส่วนใหญ่ นิยมออมเงินคือการออมเงินเพื่อเก็บไว้ใช้เวลาเจ็บป่วยหรือชรา

ปัจจัยด้านราคา (Price) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าราคาที่ลูกค้ำให้ความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่สวัสดิการที่ได้รับด้านการคุ้มครองประกันอุบัติเหตุมีความคุ้มค่ากับการลงทุนในระยะเวลา 1 ปี เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ ที่เปิดให้บริการด้านกองทุนเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับ ฌกัทร กัณฑ์วงค์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออม



ทรัพย์สินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญด้านราคาในระดับที่น้อยที่สุด

5. การอภิปรายผล

1) สภาพปัญหาการฝากเงินที่ไม่มีความต่อเนื่องของลูกค้าในโครงการกองทุนทวีสุขของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ พบว่า เพศชาย สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีพฤติกรรมการออมมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่จะออมเงินในปริมาณต่ำและไม่ออมเงินตามยอดที่เปิดบัญชี เนื่องจากมีรายจ่ายสูง และภาระหนี้สิน อภิปรายได้ว่า โดยปกติเพศชายจะเป็นเพศที่มีความรู้ด้านการลงทุนมากกว่าเพศหญิง จึงเห็นว่าโครงการกองทุนทวีสุขเป็นโครงการที่นำลงทุน เป็นกองทุนสำหรับการให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. และครอบครัวให้เกษตรกรออมเงินไว้ใช้เป็นสวัสดิการแก่ตนเองเมื่อเข้าสู่วัยชรา และไม่สามารถประกอบอาชีพเพื่อหารายได้มาจุนเจือในครัวเรือนได้ จึงหันมาสนใจการออมมากขึ้น แต่ขณะเดียวกันก็ไม่สามารถทำได้อย่างต่อเนื่องเพราะปัจจัยอื่น ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน และภาระหนี้สิน ดังนั้น ทางธนาคาร จึงควรมีนโยบายสร้างแรงจูงใจในการ ออมมากยิ่งขึ้น เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ให้ผลตอบแทนสูงขึ้นในระยะเวลานั้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำดอกเบี้ยไปใช้ให้เกิดประโยชน์และมีดอกผลนำกลับมาเป็นเงินออมได้เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฅกัทร กันทะวงศ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงาน รูปแบบการบริการ กระบวนการให้บริการ ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์และราคา ปัจจัยทางทัศนคติด้านความเข้าใจ และพฤติกรรม ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการลงทุน ทั้งจากผลตอบแทนจากการลงทุน และความเสี่ยงจากการลงทุน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

2) แนวทางในการแก้ไขปัญหา การฝากเงินที่ไม่มีความต่อเนื่องของลูกค้าในโครงการกองทุนทวีสุขของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินอย่างต่อเนื่องของลูกค้าที่ทำการเปิดบัญชีในโครงการกองทุนทวีสุขเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านขั้นตอนการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านราคา อภิปรายได้ว่า ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในการออม เช่น ด้านราคา ระยะเวลาในการออม รวมทั้งผลตอบแทนที่ควรได้รับจากการออม ซึ่งปัจจุบันดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้น ทางธนาคารจึงควรส่งเสริมด้านภาพลักษณ์ สร้างเชื่อมั่นในความมั่นคงและปลอดภัยของเงินเมื่อนำเงินไปออมไว้กับสถาบันการเงิน (ธ.ก.ส.) รวมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีเงื่อนไขการออม เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และระยะเวลาการออมที่เหมาะสม รวมถึงพนักงานควรเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น โดยติดตามการออมแบบรายวัน ขณะเดียวกันทางธนาคารก็ควรมีแผนการนำเงินออมในโครงการไปปรับใช้เพื่อเป็นเงื่อนไขสำหรับการกู้เงินที่ไว้เงินสูงขึ้นหรือการปรับลดดอกเบี้ยเงินกู้ที่ลูกค้าต้องการกู้เงิน รวมถึงการขอปรับลดค่าทำเนียบเงินกู้ สำหรับลูกค้าที่มีการนำเงินมาฝากในโครงการกองทุนทวีสุข เป็นต้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จารุกัทร จันทนเรืองชัย (2552) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการระดมเงินฝาก และผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ที่จัดตั้งใหม่ กรณีศึกษา ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่า ธนาคารประสบความสำเร็จในการระดมเงินฝาก จากการใช้กลยุทธ์การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เสนออัตราดอกเบี้ยที่สูงทั้ง



ประเภทฝากประจำและออมทรัพย์ ด้วยการกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามระดับวงเงินฝาก ขยายฐานลูกค้าออมทรัพย์ ควบคู่กับฐานลูกค้าเงินฝากประจำ

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการออมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ที่ทำการเปิดบัญชีในโครงการกองทุนวิเศษ

1) ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการออม พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการออม ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ที่ทำการเปิดบัญชีในโครงการกองทุนวิเศษส่วนมาก ลูกค้ามีพฤติกรรมกรรมการออมเงินเพราะภาระหนี้สินของท่านที่มีผลต่อการออม โดยมีพฤติกรรมกรรมการออมอยู่ในระดับมาก และพบว่าหนี้สินของผู้ออมมีผลต่อการออม สอดคล้องกับ กรัณชรรัตน์ อวงใจสืบ (2555) พบว่าภาระหนี้ของครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับการออมเงิน หมายความว่า ครัวเรือนที่มีภาระหนี้สูงมีแนวโน้มในการออมเงินมากรองลงมาได้แก่รายจ่ายที่มีผลต่อการออมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่ารายจ่ายของผู้ออมมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการออม สอดคล้องกับ และพฤติกรรมกรรมการออมที่ทำให้ออมน้อยที่สุดได้แก่บุคคลที่ส่งผลต่อการออม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าค่าบอกกล่าวของผู้นำชุมชน (หัวหน้ากลุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน) มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการออม

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินอย่างต่อเนื่องของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ที่ทำการเปิดบัญชีในโครงการกองทุนวิเศษ

ผลปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินอย่างต่อเนื่องของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ที่ทำการเปิดบัญชีในโครงการกองทุนวิเศษส่วนมากเกิดจากปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Physical Evidence and Presentation) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าภาพลักษณ์ที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นในการดำเนินงาน และความชัดเจนของการจ่ายผลตอบแทน การดูแลและให้บริการของสถาบันการเงิน สอดคล้องกับผลการศึกษาศาวิตรี แสงสวัสดิ์ และ อัครนันท์ กิตสม (2561) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ มีการจัดระบบคิวที่ชัดเจน พนักงาน มีความน่าเชื่อถือและธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดีและมีชื่อเสียง และการศึกษาของปญญาภา นาคสินทร์ (2559) พบว่า ปัจจัยด้านด้านภาพลักษณ์ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือผลิตภัณฑ์เงินออมที่ทำให้มีเงินใช้จ่ายในช่วงวัยชรา สอดคล้องกับ กรัณชรรัตน์ อวงใจสืบ (2555) พบว่า วัตถุประสงค์ของการออมเงินที่ครัวเรือนส่วนใหญ่ นิยมออมเงินคือการออมเงินเพื่อเก็บไว้ใช้เวลาเจ็บป่วยหรือชรา และน้อยที่สุดได้แก่ด้านราคา (Price) อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีการนำข้อมูลไปใช้ในการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับอายุ เพศ รายได้ ค่าใช้จ่าย เป็นต้น

2) ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงลึกประกอบการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลในทางลึกประกอบการวิเคราะห์ผล



เอกสารอ้างอิง

- กรัณชรัตน์ ดวงใจสืบ. (2555). *พฤติกรรมกรรมการออมของครัวเรือนในประเทศไทย* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ไกรวิชญ์ ประชุมพันธ์. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการออมของผู้บริโภคเพื่อใช้จ่าย ในอนาคตของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพมหานคร.
- จารุภัทร จันทนเรืองชัย. (2552). *พฤติกรรมการระดมเงินฝาก และผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ที่จัดตั้งใหม่ กรณีศึกษา ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)*. (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ณภัทร กันทะวงศ์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่. (2562). *สถิติจำนวนบัญชีเงินฝากโครงการกองทุนออมทรัพย์ทวิสุข*. เอกสารข้อมูลโครงการกองทุนออมทรัพย์ทวิสุข.
- ปาริฉัตร บุญตันดี. (2550). *รายงานการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการออมของเกษตรกรในตำบลห้วยยาบ อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปญญาภา นาคสินธุ์. (2559). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สถาบันวิจัยป๊อปปูล่า อิงกากรณ์. (2562). *ผลวิจัยชี้ “เพศหญิง” มีวินัยการออมมากกว่า “เพศชาย”*. สืบค้นจาก <https://businesstoday.co/featured/20/12/2019/การออม-เงินฝาก/>
- สาวิตริ แสงสวัสดิ์ และอัครนันท์ กิตตม. (2561). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการฝากเงินกับ ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร*. *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ UTCC Academic Day ครั้งที่ 2*. 312 – 327.
- เอมอร จังศิริพรปกรณ์. (2563). *บทที่ 6 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง*. สืบค้นได้จาก <http://pioneer.netserv.chula.ac.th/~jaimorn/re6.html>