



การศึกษาพฤติกรรมการออมเงินของลูกค้าเงินฝากประเภทออมทรัพย์ทวีโชค

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สาขาชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

Behavior of Taweechok Saving Account

(Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chonburi Branch)

ประวาลี พรลี

กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย Email: minnynemo@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีเป้าหมายเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหายอดเงินออมทรัพย์ทวีโชคของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่ลดลงให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย และส่งผลให้ยอดเงินฝากมีจำนวนมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าพฤติกรรมการออมเงินของลูกค้าผู้ฝากเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากที่ได้ดอกเบี้ยและมีรางวัล โดยศึกษาผ่านลูกค้าผู้ฝากแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 200 คน และศึกษาถึงพฤติกรรมการออมเงินและความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าผู้ฝากเงินส่วนใหญ่นิยมการออมเงินด้วยการฝากเงิน และการฝากสลากออมทรัพย์ ส่วนเหตุผลในการออมเงินคือเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้นในครัวเรือน และเพื่อเป็นทุนการศึกษาของสมาชิกในครอบครัว ภาพรวมลูกค้าเงินฝากประเภทออมทรัพย์ทวีโชคมีความพึงพอใจมากต่อผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคในหลายประเด็น อาทิเช่น เป็นเงินฝากที่ตอบโจทย์การออมเงินที่ได้รับทั้งดอกเบี้ยและลุ้นรางวัล, สามารถติดตามข่าวสารได้หลายช่องทาง เมื่อธนาคารมียอดเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคที่ลดลง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการออมเงินและความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค เพื่อหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการและอาจช่วยเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคต่อไป

คำสำคัญ: พฤติกรรมการออมเงิน, การเพิ่มยอดเงินฝาก, เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค



ABSTRACT

The study of customers saving behavior in the Taweechock saving account. I have a query on variance 200 people. The data were analyzed by Percentage, Mean and Standard Deviation. And make a summary by assumption of the result will accept or decline. The results of study showed that most people like to save money in Cash Saving Account, Saving lottery. The main reasons for saving the money are “Dealing with Unexpected Expenses” and “The Family Scholarship”. The analysis of marketing mix showed that saving in Taweechock is the most satisfied. But the researcher has to solve the problem of the lower deposit amount that focus on public relations in all channels to create awareness on an increase in the deposit balance. I sincerely hope that this research it will be beneficial for Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (Chonburi Branch), and bring the results of this study to increase deposit balance and make satisfaction of Taweechock saving account.

Keywords: Taweechock saving account, Behavior, Increase, Deposit amount ,

1. บทนำ

สัดส่วนเงินฝากต้นทุนต่ำตามผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1 ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสาขาชลบุรี จังหวัดชลบุรี จะมีสัดส่วนที่สูงขึ้น แต่สัดส่วนการออมเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชลบุรี จังหวัดชลบุรี กลับมีสัดส่วนที่ลดลง ส่งผลให้ธนาคาร มีค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนเงินจำนวนมาก เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ธนาคารจึงต้องมุ่งเน้นให้ลูกค้าผู้ฝากและ ประชาชนทั่วไป เลือกออมเงินฝากต้นทุนต่ำโดยเฉพาะผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ที่จะส่งผลให้ธนาคารไม่ ต้องแบกรับภาระค่าชดเชยเงิน ซึ่งส่งผลให้ธนาคารมีภาวะขาดทุนได้ในอนาคต แต่ด้วยสถานการณ์การออมของคนใน ประเทศไทย

จากข้อมูลจากการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ณ ปี 2562 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าจากจำนวนครัวเรือนไทยกว่า 22 ล้านครัวเรือน มีครัวเรือนที่มีการออมร้อยละ 72.2 เพิ่มขึ้นจากการสำรวจในปี 2560 ที่มีเพียงร้อยละ 71.6 สอดคล้องกับข้อมูลจากธนาคารโลกและกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ที่ชี้ว่าคนไทยสามารถเข้าถึงบริการเงินฝากของสถาบันการเงินได้เป็นเทียบเท่ากับประเทศพัฒนาแล้วและสัดส่วนของครัวเรือน ไทยที่มีบัญชีเงินฝากกับสถาบันการเงินเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ทั้งนี้ แม้สัดส่วนของครัวเรือนที่มีการเก็บออมเพิ่มขึ้น แต่หาก พิจารณาสัดส่วนการออมต่อรายได้ของครัวเรือนไทยนั้น ไม่ได้เพิ่มขึ้นตาม โดยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 22 ในปี 2560 และปี 2562 ซึ่งอาจมีสาเหตุจากหลายปัจจัย เช่น ปัญหาค่าครองชีพสูง หรืออาชีพที่ยังไม่มั่นคงพอที่จะวางแผนการ ออม และภาวะหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการออมของครัวเรือน จึงส่งผลให้ปัจจุบัน ยอดเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคของ ธ.ก.ส. สาขาชลบุรีลดลง (เงินฝากแบบได้รับดอกเบี้ยและได้ลุ้นโชค รางวัลปีละ 2 ครั้งหากมียอดคงเหลือมากกว่า 2,000 บาท) ส่งผลให้ปริมาณและมูลค่าของรางวัลในการจับสลากลุ้น โชคแต่ละรอบลดลง ตามสัดส่วนเงินฝากคงเหลือของสาขานั้นๆ สาขาชลบุรีต้องแสวงลูกค้าเงินฝากรายใหม่ หรือ เพิ่มยอดเงินฝากประเภทนี้ให้มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากลูกค้าผู้ฝากรายเดิม โดยณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าผู้ฝาก ทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ หากคงยอดในบัญชี 2,000 บาทขึ้นไปเพื่อรับสิทธิ์ในการลุ้นโชครางวัลปีละ 2 ครั้ง จากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค หากยอดเงินฝากสาขาเพิ่มขึ้น จะมีผลต่อเม็ดเงินที่จะนำมาจัดสรรของรางวัลให้แก่



ผู้ฝากเงินเพิ่มขึ้นตามไปด้วย จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะแก้ไขปัญหายอดเงินฝากประเภทออมทรัพย์ทวีโชคลดลง และหาแนวทางสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้ฝากเงินประเภทออมทรัพย์ทวีโชค เพื่อเพิ่มยอดเงินฝากให้แก่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชลบุรี จังหวัดชลบุรีต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเป็นศึกษาความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคและพฤติกรรมการออมเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชลบุรี จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการฝากเงินเพิ่มขึ้นและมีการคงยอดในบัญชีออมทรัพย์ทวีโชค จำนวน 2,000 บาทขึ้นไป
3. เพื่อเป็นแนวทางเพิ่มยอดเงินฝากประเภทออมทรัพย์ทวีโชคให้แก่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชลบุรี จังหวัดชลบุรี

3. การดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา เป็นข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

1. ด้านเอกสารจากบทความ รายงานผลการดำเนินงาน ตัวเลขทางสถิติ จากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติ รวมทั้งข้อมูลที่ได้ค้นคว้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตตามข้อมูลอ้างอิง
2. ด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี หลักการ เช่น บทความวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ที่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่เกิน 5 ปี และเอกสารประกอบการศึกษาอื่นๆที่ได้ทำการค้นคว้าด้วยตนเอง

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ค่าใช้จ่าย ทรัพย์สิน และภาระหนี้สิน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ข้อมูลพฤติกรรมและรูปแบบการออมเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ของการออม รูปแบบวิธีการออม จำนวนเงินที่สามารถออมได้ในแต่ละครั้ง รูปแบบการออมอื่นๆ ความถี่ในการออมเงิน แนวโน้มการออมเงินในอนาคต ความเข้าใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการส่งเสริมการขายของการออมเงินประเภทฝากออมทรัพย์ทวีโชค

3.1 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค และมียอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท โดยเลือกเฉพาะเจาะจงจากระบบฐานข้อมูลเงินฝาก ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 จำนวน 200 คน และส่งจดหมายปิดผนึกถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และทำแบบสอบถามซึ่งหน้าเมื่อลูกค้าเข้ารับบริการที่สาขา

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยเชิงปริมาณ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ค่าใช้จ่าย ทรัพย์สิน และหนี้สิน



ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและรูปแบบของการออมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการออมเงิน จำนวนเงินที่ออมในแต่ละครั้ง ความถี่ในการออมเงิน รูปแบบการออมเงิน และอื่นๆ ซึ่งสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อในบางคำถาม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ผลต่อการออมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเน้นปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ที่ได้สิทธิ์ในการลุ้นโชคปีละ 2 ครั้งสำหรับลูกค้าเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคที่มี ยอดเงินฝาก 2,000 บาทขึ้นไป ซึ่งรวมไปถึงมูลค่า ปริมาณของรางวัล และความคาดหวังต่อการจับรางวัล

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด เรื่อง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการออมเงินเพิ่มขึ้น การ วิจัยเชิงคุณภาพ จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ค่าใช้จ่าย ทรัพย์สิน และหนี้สิน รวมถึงพฤติกรรมการออมเงิน ความถี่ในการ ออมเงิน และจำนวนเงินออมในแต่ละครั้ง รวมถึงความพึงพอใจของผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของกลุ่ม ตัวอย่าง 10 คน โดยคัดเลือกจากลูกค้าที่มียอดฝากเงินในวันที่ตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้นจากฐานข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2563

4. ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาข้อมูลของผู้วิจัยสามารถสรุปพฤติกรรมการออมเงิน เชื่อมโยงกับผลการศึกษาข้อมูลทัศนคติ ผลการวิเคราะห์ตามหลักประชากรศาสตร์แบบเฉพาะเจาะจง ผู้ตอบ แบบสอบถาม จำนวน 200 คน ที่มียอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคต่ำกว่า 2,000 บาท พบว่าเป็นเพศหญิงจำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.5 และเป็นเพศชายจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.5 อาจสรุปได้ว่า จำนวนประชากรที่ตอบ กลับแบบสอบถามและเข้าใช้บริการธนาคาร มีสัดส่วนเพศหญิงสูงกว่าเพศชาย

จากตารางต่อไปนี้แสดงให้เห็นถึงการออมเงินผ่านบัญชีธนาคารประเภทเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคกับบัญชี ของธนาคารอื่น โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกออมกับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคเพียงอย่างเดียว จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.5 และออมบัญชีออมทรัพย์ทวีโชคร่วมกับบัญชีธนาคารอื่นจำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.5 และ ออมเฉพาะบัญชีของธนาคารอื่นจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือก ออมเฉพาะบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ซึ่งถือเป็นโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความ ต้องการของผู้ฝาก

ตารางที่ 4.1

การมีบัญชีเงินฝาก	ร้อยละ	คิดเป็นจำนวนราย
ออมเฉพาะบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค	48.5	97
ออมทั้งบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคและบัญชีธนาคารอื่น	41.5	83
ออมเฉพาะบัญชีของธนาคารอื่นๆ	10	20

สำหรับความถี่ในการออมเงินของผู้ตอบแบบสอบถามเลือกออมเงินเมื่อมีโอกาสร้อยละ 52.5 และร้อยละ 45 มีการออมเป็นประจำทุกเดือน และร้อยละ 7.5 จะมีการออมเงินทุกวัน ในส่วนตัวเลือกการออมเป็นรายปี มีสัดส่วน ร้อยละ 5 เท่านั้น ซึ่งอาจจะสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาจจะออมเป็นรายเดือนร่วมกับการออมเมื่อมี



โอกาส เช่น การได้รับเงินปันผล เงิน โบนัส จึงเกิดการออมเมื่อมีโอกาสดังกล่าวได้ และจำนวนเงินที่ออมในแต่ละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.5 จะมีการออมเงินแต่ละครั้ง 1,001-3,000 บาทเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุด รองลงมาคือการออมไม่เกินครั้งละ 1,000 บาท ร้อยละ 33.5 คิดเป็นจำนวน 67 ราย และออมตั้งแต่ 3,001-5,000 บาท ร้อยละ 9.5 คิดเป็นจำนวน 19 ราย สุดท้ายคือการออมมากกว่า 5,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 8.5 คิดเป็นจำนวน 17 ราย และเป้าหมายของการออมที่สำคัญที่สุด คือ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายยามฉุกเฉินในครัวเรือน รองลงมาคือเพื่อเป็นทุนการศึกษาของตนเองและครอบครัว สอดคล้องกับผลการศึกษาพฤติกรรมกรรมการออมของ ชานิชะห์ ช่างวัฒนกุล (2559) ที่ว่าประชาชนส่วนใหญ่นิยมออมเงินเป็นรายเดือน และออมแต่ละครั้งไม่เกิน 10,000 บาท ผลการศึกษาพบว่ายอดเงินออมแต่ละครั้งของประชากรตัวอย่างไม่เกิน 10,000 บาทเช่นกัน

ตารางที่ 4.2

แบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคและส่วนประสมทางการตลาด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	5	4	3	2	1				
1. เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคเป็นเงินฝากที่ตอบโจทย์การออมเงินของท่านที่ได้รับทั้งดอกเบี้ยและการลุ้นรางวัลปีละ 2 ครั้ง	42	93	58	2	5	200	3.825	0.85696	มาก
2. ท่านสามารถรับรู้ข่าวสารข้อมูลด้านเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคได้หลายช่องทาง สะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	48	93	51	0	8	200	3.865	0.91475	มาก
3. ของรางวัลสำหรับลูกค้าเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคมีความเหมาะสม น่าสนใจ และดึงดูดให้ท่านฝากเงินเพิ่มขึ้นเพื่อรับสิทธิ์ชิงรางวัล	42	109	39	4	6	200	3.885	0.86126	มาก
4. การบริการของพนักงานธนาคารมีผลต่อการตัดสินใจในการฝากเงินเพิ่มในสมุดบัญชีออมทรัพย์ทวีโชคของท่าน	81	78	36	4	1	200	4.17	0.82529	มาก
5. ยอดเงินออมตั้งแต่ 2,000 บาทขึ้นไปติดต่อกับ 3 เดือนเป็นเงื่อนไขที่เหมาะสมกับการได้รับสิทธิ์ลุ้นรางวัลแต่ละครั้ง	50	103	38	7	2	200	3.96	0.81756	มาก
6. ท่านมีความคาดหวังในการได้รับรางวัลจากการจับรางวัลเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคในแต่ละครั้ง	72	81	39	7	1	200	4.08	0.8565	มาก
7. ท่านคิดว่าการออมผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของสถาบันการเงินอื่นให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค	61	78	47	11	3	200	3.915	0.94222	มาก
8. หากมีความจำเป็นที่จะใช้เงิน ท่านจะถอนเงินจากสมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคออกมาใช้จ่าย โดยคำนึงถึงเงื่อนไขการได้รับสิทธิ์ลุ้นรางวัล	76	80	35	7	2	200	4.105	0.87976	มาก



จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจของผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค พบว่าผู้ฝากส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ในระดับ “มาก” โดยจากผลการศึกษาพบว่า การบริการของพนักงานธนาคารมีผลต่อการตัดสินใจในการฝากเงินเพิ่ม แต่ปัญหาการลดลงของยอดเงินฝากคือหากผู้ฝากมีความจำเป็นจะถอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคโดยไม่คำนึงถึงเงื่อนไขระยะเวลาการรับสิทธิ์สู่นางวัลและความคาดหวังการได้รับรางวัลจากการฝากเงินออมทรัพย์ทวีโชคที่ผู้ฝากมีความคาดหวังสูง รวมถึงความต้องการให้ธนาคารจัดสรรของรางวัลให้มีจำนวนมากยิ่งขึ้น เพื่อดึงดูดความสนใจ และกระตุ้นความต้องการอยากได้ของรางวัลโดยฝากเงินเพิ่มขึ้นของลูกค้าในแต่ละรอบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ นัตราภรณ์ เมฆรัตน์ (2558) ที่ว่าธนาคารควรหาผลิตภัณฑ์การออมรูปแบบใหม่ๆ เพื่อเพิ่มทางเลือกที่หลากหลายให้แก่ลูกค้า แต่ปัญหาที่พบจากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ฝากที่ผู้วิจัยจะนำไปต่อยอดเพื่อการแก้ไขปัญหาระยะยาว นั่นคือผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากของธนาคารอื่นมีความสนใจมากกว่าเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งถือเป็นจุดอ่อนและอุปสรรคที่ธนาคารจะต้องวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ต้องการของลูกค้าผู้ฝากต่อไป

5. การอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าทฤษฎีการบริโภคสัมพันธ์กับรายได้สัมบูรณ์ (Absolute income hypothesis of consumption) กล่าวว่า เมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น การออมจะเพิ่มขึ้นตามสัดส่วนของรายได้ นั่นอาจไม่เป็นจริงเสมอไปจากผลการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระในครั้งนี้ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 2 ราย ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป มีการออมเงินต่อครั้งไม่เกิน 1,000 บาท และเป็นการออมเงินเมื่อมีโอกาส แต่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 ราย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีการออมเงินต่อครั้งไม่เกิน 1,000 บาท โดยเป็นการเลือกออมทุกวัน 1 ราย ออมทุกเดือน 9 ราย ออมทุกปี 1 ราย ออมเมื่อมีโอกาส 12 ราย และเลือกออมทุกเดือนและออมเมื่อมีโอกาสอีก 1 ราย จึงไม่อาจชี้ให้เห็นได้ชัดเจนว่า เมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น การออมจะเพิ่มขึ้นตามรายได้ แต่สมมติฐานนี้อาจไม่เป็นความจริง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม 2 รายที่รายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือนเลือกรูปแบบการออมผ่านสลากออมทรัพย์/พันธบัตรรัฐบาล และออมในรูปแบบอื่นๆ เช่น การซื้อหุ้น

กรณีทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) กล่าวว่า ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองนั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระที่ผู้วิจัยได้เลือกแนวทางแก้ไขปัญหา กลับพบว่า เมื่อตอบสนองความต้องการผู้บริโภคแล้ว พฤติกรรมการออมเงินกลับเพิ่มขึ้น โดยดูจากการประมวลผลยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคเพิ่มขึ้น ในระยะเวลาเพียง 18 วัน นับจากการประชาสัมพันธ์ของรางวัล

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระเกี่ยวกับพฤติกรรมการออมเงินของลูกค้าเงินฝากประเภทออมทรัพย์ทวีโชคธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อแก้ไขปัญหายอดเงินฝากสะสมลดลง และศึกษาความพึงพอใจของผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน การบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงปัญหาที่ส่งผลให้



ยอดเงินฝากลดลง นั่นคือการจัดสรรของรางวัลไม่ตรงกับความต้องการของผู้ฝากเงิน อีกทั้งการเลือกของรางวัลที่มีมูลค่าสูง แต่ได้จำนวนชิ้นน้อยเกินไป ส่งผลให้แรงจูงใจในการฝากเงินลดลง แต่หากได้นำแนวทางแก้ไขไปปรับใช้ด้วยการลดมูลค่าของรางวัลลง แต่ได้จำนวนมากขึ้น กลับส่งผลให้ยอดเงินฝากเพิ่มขึ้นในระยะเวลาเพียงแค่ 14 วัน ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาจากการศึกษาด้วยการสื่อสารประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อกระตุ้นการรับรู้ของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีที่มีต่อธนาคารและผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค เพื่อสร้างการรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการอย่างทั่วถึง

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระสำหรับหัวข้อพฤติกรรมการออมเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชลบุรี และความพึงพอใจของผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคของ ธ.ก.ส.พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เพิ่มปริมาณของรางวัลให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างแรงจูงใจในการฝากเงิน และมีสัดส่วนจำนวนคนที่ได้รับรางวัลเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นเชิงคุณภาพที่ต้องการให้มีการประกาศรายชื่อผู้โชคดีในทันทีที่มีการจับรางวัลแต่ละชั้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยกับความคิดเห็นในข้อนี้เพื่อแสดงความโปร่งใสต่อผู้ฝากเงิน แต่การเพิ่มจำนวนของรางวัลมากขึ้น ส่งผลให้ต้องใช้ระยะเวลาการจับรางวัลเพิ่มขึ้น และการประกาศรายชื่อผู้โชคดีทุกรายในทันที จะส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการจัดงานจับรางวัลเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค

ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการออมเงินของผู้ฝากเงินออมทรัพย์ทวีโชคเพื่อค้นหาประเด็นปัญหาแนวโน้มการลดลงของยอดเงินฝาก ซึ่งเป็นประเภทเงินฝากต้นทุนต่ำ ที่จะช่วยให้สาขาชลบุรี มีรายจ่ายการดอกเบี้ยเงินฝากต้นทุนสูงลดลง การเพิ่มปริมาณยอดเงินฝากจะส่งผลให้รายจ่ายสาขาลดลงตามไปด้วย เมื่อรายจ่ายลดลงสาขาก็จะไม่ประสบผลขาดทุน หรือมีแรงกดดันด้านอื่นที่ทำให้ผลการดำเนินงานของสาขาชลบุรีด้านเงินฝากลดลง

ในส่วนของข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเด็นและความสำคัญที่ส่งผลให้ผู้วิจัยนำมาขบคิดถึงเหตุและผลของข้อเสนอแนะนั้น มี 2 ข้อดังนี้

1. ข้อเสนอแนะให้ยกเลิกการจับรางวัลเงินฝากประเภทออมทรัพย์ทวีโชค เนื่องจากเป็นความเสี่ยงที่นำรายได้ดอกเบี้ยของตนเองมาลงทุน และถือเป็นการพนันชนิดหนึ่ง จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นนี้นั้นมีทางเลือกอื่น โดยที่ผู้ฝากเงินมองว่าอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับประเภทเงินฝากออมทรัพย์ลดลงจากเดิม เนื่องจากธนาคารต้องนำมาเป็นงบประมาณจัดสรรรางวัล ส่งผลให้ได้รับอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าเงินฝากออมทรัพย์ประเภทอื่น หรือของสถาบันการเงินอื่น ซึ่งจุดนี้ผู้ฝากสามารถเลือกที่จะถอนเงินและไปฝากบัญชีออมทรัพย์ปกติ หรือเงินฝากของสถาบันการเงินอื่นได้ หากผู้ฝากมีความคาดหวังเรื่องรายได้ดอกเบี้ยประเภทเงินฝากออมทรัพย์

2. ข้อเสนอแนะการจัดงานเคยจัดได้ดีกว่านี้ ส่งผลให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้ฝาก ที่อยากให้มีการจัดงานที่ยิ่งใหญ่ หรือประชาสัมพันธ์การจัดงานจับรางวัลเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากกว่านี้ และเนื่องจากตลอด 1 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยและพื้นที่จังหวัดชลบุรี ประสบปัญหาผลกระทบจากโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 จึงต้องมีการเว้นระยะห่างและงดการจัดกิจกรรมที่มีการชุมนุมคนจำนวนมาก ส่งผลให้การจัดงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบันรวม 3 ครั้ง เป็นการจัดงานในรูปแบบที่เรียบง่าย โดยสื่อสารผ่าน Social Media Facebook Live ซึ่งเหล่านี้อาจส่งผลต่อความรู้สึกต่อผู้บริโภค หรือแรงกระตุ้นในการฝากเงิน ซึ่งผู้วิจัยจะนำปัญหาและข้อเสนอแนะนี้ นำเสนอผู้บริหารธนาคารและคณะกรรมการธนาคาร ในการวางแผนจัดงานครั้งต่อไปให้แตกต่าง และสร้างการรับรู้อย่างชัดเจนต่อผู้บริโภคอย่างทั่วถึง



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้านี้ได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศิวฤทธิ์ สุนทรเสถียร ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ แก้ไขรายละเอียดข้อผิดพลาดต่างๆ พร้อมให้คำปรึกษา ตลอดจนให้กำลังใจในการทำวิจัยศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และติดตามการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาตลอด นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณคณะอาจารย์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา แนวคิด และประสบการณ์ต่าง ๆ จนผู้วิจัยเกิดความรู้และความเข้าใจในวิชาต่าง ๆ ที่เรียน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งในความกรุณาของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้บุคคลในครอบครัวทุกคน รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าทุกท่าน สำหรับข้อคิดกำลังใจและการสนับสนุนในทุก ๆ ด้านเป็นอย่างดีมาตลอด

สุดท้าย ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดชลบุรี ที่อำนวยความสะดวกสำหรับการเก็บข้อมูล และช่วยเหลือการเก็บแบบสอบถามและการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงไม่ได้ ถ้าไม่ได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณทุกๆ ท่านมา ณ ที่นี้ด้วยเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- คำนิยามการออมเงิน. (2563). สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/karxmlaeakarlngthun34444/kar-xxm>
- ฉัตรารณณ์ เมฆรัตน์. (2558). พฤติกรรมการออมและปัจจัยที่มีผลต่อผู้ออมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการฝากเงินผ่านธนาคารพาณิชย์ (บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ชานียะห์ ช่างวัฒนกุล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออมเงินของประชาชนจังหวัดสตูล (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)
- ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human & Motivation). (2563).
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรประวัติกิจการและผลการดำเนินงานกิจการ. (2563). สืบค้นจาก <https://www.baac.or.th/th>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). FOCUSED AND QUICK (FAQ) Issue 164. สืบค้นจาก www.bot.or.th
- พิชญ์ รมภาพ, อรรถวุฒิ ลิไพศาลสุวรรณ, สุขใจ ว่องไวศิริวัฒน์ และวิศยา ถิ่นธรรมมหัส. (2563). ช่องว่างการออมและการลงทุน เกาะสะท้อนความไม่สมดุลในระบบเศรษฐกิจไทย. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/Pages/FAQ164.aspx>
- เว็บไซต์ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy>
- เศรษฐศาสตร์นำรู้ แนวคิดและทฤษฎีสถิตฐานวัฏจักรชีวิต (Life Cycle hypothesis). (2563). สืบค้นจาก <http://www2.fpo.go.th/S-I/Source/ECO/ECO6.htm>
- สืบค้นจาก <http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/maslows-general-theory>
- อรรถพัทธ์ บัวลม. (2563). ทฤษฎีผู้บริโภค. สืบค้นจาก <https://www.slideshare.net/OptimisticDelight/5-38314908>