



การวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางในการเพิ่มอัตราการฝากต่อเนื่องของลูกค้าโครงการกองทุนวิสาหกิจ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดหนองคาย

**Analysis of causes and approach to increase the continuous deposit rate of customers in the
Thaweasuk Fund Project, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives of
Nong Khai Province**

พนิดา สืบสุข¹ และ ประสิทธิ์ มะหะหมัด²

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA Online) คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย Email: panida14046@gmail.com

² กลุ่มวิชาการเงิน, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย Email: pmahamad2004@hotmail.com

บทคัดย่อ

จากผลการดำเนินงาน โครงการกองทุนวิสาหกิจธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดหนองคายที่มีอัตราการออมต่อเนื่องที่ลดลงสะท้อนปัญหาการดำเนินงาน โดยวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อเพิ่มอัตราการออมต่อเนื่อง ที่จะส่งผลต่อเงินทุนระยะยาวและเพื่อพิจารณาสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าขาดฝาก ลดจำนวนการขาดฝากโครงการกองทุนวิสาหกิจ โดยที่กำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง 400 คน วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มเลือกแบบไม่เป็นระบบจากทั้งหมดจำนวน 8 สาขาในจังหวัดหนองคายสาขาละ 50 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและสถิติพื้นฐานในการหาค่าร้อยละ การวัดค่ากลางของข้อมูล ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรหลายตัว จากการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีความรู้จักและเข้าใจเงื่อนไขโครงการปีที่ 1 ถึง 3 อยู่ในระดับมาก เงื่อนไขปีที่ 4 ถึง 6 รวมถึงเงื่อนไขทั่วไปของโครงการมีความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระยะเวลาฝากที่นานเกินไปอยู่ในระดับมากหมายความว่าส่วนใหญ่เห็นว่าระยะเวลาฝากจนครบอายุ 75 ปีนั้นนานเกินไปอาจไม่เหมาะสม สาเหตุที่ทำให้ขาดฝากเกิดจากการลืมกำหนดฝากไม่ได้รับใบแจ้งเตือน และระยะเวลาฝากนานเกินไปทำให้ไม่น่าสนใจ หรือบางคนไม่ทราบว่าต้องฝากอย่างต่อเนื่องจึงจะได้รับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นในทุกปีที่มีการฝาก จากนั้นยังพบว่าสมาชิกมีความคาดหวังต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องของทุนประกันชีวิต อุบัติเหตุ และค่ารักษาพยาบาล ผลตอบแทนจากอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าทั่วไป ทุนการศึกษานูตร ของสมาคมคุณ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์เงินฝากอื่นก็เป็นที่น่าสนใจในระดับมาก สำหรับแนวทางแก้ไขแนะนำมอบหมายให้มีพนักงานที่ทำหน้าที่ในการติดตามสำหรับลูกค้าโครงการวิสาหกิจ โดยเฉพาะในระดับสาขาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้โดดเด่นสะดุดตาต่อผู้ที่เข้ามาติดต่อทำธุรกรรมเป็นการสร้างความสนใจในตัวโครงการทั้งต่อบุคคลทั่วไปและต่อผู้ที่เป็นสมาชิก พิจารณาเพิ่มเติมสิทธิประโยชน์ในด้านความคุ้มครองชีวิต การชดเชยค่ารักษาพยาบาล การตั้งหักบัญชีอัตโนมัติเมื่อครบกำหนดอาจเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่จะเสนอให้กับลูกค้าเพื่อป้องกันการขาดฝากและรักษาสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองอย่างสูงสุดที่จะได้รับตามโครงการ

คำสำคัญ: การออมเงินต่อเนื่อง, ผลตอบแทน, ความคาดหวัง, พฤติกรรมการออม



ABSTRACT

The result of the performance of the Thaweasuk Fund Project, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives at Nong Khai province, which has a declining rate of ongoing savings, reflects operational problems. The objective to increase the rate of continuous saving that will affect long-term capital and to consider causes of saving discontinuity of the customers, or the decrease of saving in Thaweasuk Fund Program. 400 samples were randomly and unsystematically selected from 8 branches in Nong Khai Province, for 50 persons from each branch. The descriptive and basic statistical analysis was conducted to find percentage and median, and the multiple regression statistics were employed to analyze the causal relation of several variables. According to the study, it was found that The 400 samples of population had a high level of understanding of the thaweasuk fund conditions for the 1st to 3rd year programs. The conditions for the 4th to 6th year programs and general conditions are at a moderate level. As for the deposit time that is so long that is at the high level, it means that most of them agree that the deposit time until the age of 75 is so long and may not be appropriate. The reason for discontinuing deposit is due to forgetting a deadline, unreceiving any notification, the deposit time is so long, and some people don't know that they have to keep depositing in order to receive more benefits every year. In addition, there is the highest level of expectations for the project in terms of capital, accident and medical expenses, and a higher return on interest rates. The solution, it is the staff responsible for monitoring the customers, especially at the branches level, compensation for medical expenses and benefits. Setting up an automatic debit at maturity from the savings account when the customer agrees may also be an option to offer to the client to prevent forgetting and keep the benefits and maximum coverage that will be received under the project

Keywords: Saving, Benefit, Expectation, Saving behavior

1. บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่อำนวยสินเชื่อทางการเกษตรทั้งโดยตรงและสู่สถาบันเกษตรกร มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือ สหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับฝากเงิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้บริการอย่างครบวงจรทั้งด้านการให้สินเชื่อ ด้านเงินฝาก และบริการด้านการเงินอื่นๆ ในกลุ่มธุรกิจ ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีการแข่งขันสูง จำนวนสถาบันการเงินเพิ่มมากขึ้น มีการดำเนินธุรกิจเพื่อเพิ่มฐานลูกค้าและเพิ่มรายได้ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือบุคคลทั่วไป นิติบุคคล บุคคลตามกลุ่มอาชีพ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดไว้ในบริการ ดังนั้นการที่จะเพิ่มความสามารถในการแข่งขันจึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ เห็นชัดเจนจากการที่ธนาคารเริ่มมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการให้บริการมากขึ้น เข้าถึงการบริการได้เร็วขึ้น ลูกค้ามีตัวเลือกมากขึ้นสำหรับการใช้บริการ ซึ่งคู่แข่งทางตรงของธุรกิจนั้นรวมถึงธนาคารพาณิชย์ทั่วไปด้วย และในปัจจุบันการให้บริการทางการเงินในปัจจุบันไม่ได้มีเพียงธนาคารเท่านั้น ธนาคารจึงต้องเผชิญกับความท้าทาย



ทายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการเพื่อรักษาน้ำหนักเดิมและเพิ่มน้ำหนักใหม่อยู่ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่น่าสนใจแก่ลูกค้าจึงเป็น

จากข้อมูลผลการดำเนินงาน ปี 2562 และ ปีแล้วนั้น 2563พบว่าอัตราการออมเงินต่อเนื่องของลูกค้ามีอัตราที่ต่ำและลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ประเด็นนี้จึงทำให้โครงการระดมเงินฝากได้น้อยกว่าที่ควรจะเป็น อาจกล่าวได้ว่ากองทุนทวีสุขเป็นแหล่งเงินทุนระยะยาวที่ธนาคารสามารถระดมได้จากฐานลูกค้าเพื่อนำมาบริหารจัดการในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งการขาดฝากที่ต่อเนื่องมีอัตราสูงอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนสมาชิกโครงการ อาจเกิดจากหลายสาเหตุ หรือลูกค้าอาจไม่เข้าใจในสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อฝากตามเงื่อนไขจึงไม่ได้ให้ความสำคัญในการส่งเงินฝากเท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อให้ผลการดำเนินงานของโครงการเป็นไปตามเป้าหมายในการระดมเงินทุน จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์หาสาเหตุโดยละเอียดอย่างรอบคอบ เพื่อพิจารณาแนวทางในการเพิ่มอัตราการฝากต่อเนื่องของลูกค้าในโครงการลดผลกระทบที่จะเกิดกับธนาคารทั้งในระยะสั้นคือการดำเนินงานภายในปีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และระยะยาวคือองค์กรขาดโอกาสที่จะมีเงินทุนระยะยาวเพื่อนำมาบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งหากระดมเงินฝากได้ไม่เพียงพอต่อการให้สินเชื่อจะส่งผลให้องค์กรมีต้นทุนเงินทุนที่สูงขึ้นเมื่อต้องจัดหาเงินทุนจากแหล่งอื่น เช่น การกู้ยืมระหว่างสถาบันการเงิน การออกพันธบัตร ดังนั้นการศึกษาคำแนะนำมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าขาดฝาก และลดจำนวนการขาดฝากโครงการกองทุนทวีสุขเพิ่มอัตราการออมต่อเนื่องของสมาชิกในโครงการ และสมาชิกเองมีเงินทุนเพื่อเก็บออมไว้ใช้จ่ายเมื่อจำเป็น เป็นการรักษาสหสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อฝากครบตามเงื่อนไขของโครงการให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกโครงการ และเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการกองทุนทวีสุขให้กับลูกค้าทราบอย่างทั่วถึง กระตุ้นให้มีการออมต่อเนื่องที่เพิ่มขึ้น ควบคู่กับการเพิ่มจำนวนของสมาชิกใหม่ในโครงการกองทุนทวีสุขเพื่อความยั่งยืน

ตารางที่ 1 ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2562 (ข้อมูลจากฝ่ายเงินฝากทีมกองทุนทวีสุข สำนักงานใหญ่)

สาขา	สมาชิก คงเหลือ	การออมเงินของสมาชิก		เงินฝากคงเหลือ		%การ ออมต่อเนื่อง
		ยังไปออม	ออม	ยกมาต้นปี	คงเหลือ	
สาขาหนองคาย	1,785.00	1,278.00	507.00	12,429,189.79	12,436,762.99	28.40
สาขาโพนพิสัย	1,716.00	1,008.00	703.00	11,087,143.82	11,163,609.38	41.26
สาขาท่าบ่อ	1,132.00	762.00	370.00	8,419,948.55	8,422,379.20	32.69
สาขาสังคม	701.00	266.00	409.00	4,243,554.27	4,320,097.09	62.05
สาขาฝั่งโขง	1,450.00	1,123.00	326.00	8,309,294.00	8,316,581.48	22.55
สาขาศรีเชียงใหม่	604.00	418.00	186.00	4,969,926.41	4,971,145.27	30.79
สาขารัตนวาปี	1,413.00	749.00	589.00	5,319,542.22	5,684,818.87	46.99
สาขาเขม	1,567.00	992.00	575.00	8,568,738.71	8,774,836.10	36.69
ณ 31 มีนาคม 2562	10,368.00	6,596.00	3,665.00	63,347,337.77	64,090,230.38	เฉลี่ย 37.68



ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2563 (ข้อมูลจากฝ่ายเงินฝากที่มกองทุนทวิสุข สำนักงานใหญ่)

สาขา	สมาชิก คนหรือ	การโอนเงินของสมาชิก		เงินฝากคงเหลือ ยกมาต้นปี	%การ โอนต่อเมื่อ	
		ยังไม่โอน	โอน			คนหรือ
สาขาหนองคาย	1,769.00	1,276.00	492.00	13,237,385.48	13,239,785.48	27.81
สาขาพนมเปญ	1,670.00	1,123.00	540.00	11,631,585.36	11,632,833.56	32.34
สาขาท่าบ่อ	1,108.00	773.00	332.00	8,600,988.88	8,611,788.88	29.96
สาขาสัตถุม	686.00	438.00	232.00	4,521,909.96	4,530,081.09	33.33
สาขาแม่โขง	1,442.00	1,146.00	294.00	8,573,056.83	8,586,256.83	20.39
สาขาศรีเชียงใหม่	748.00	411.00	335.00	5,092,735.32	5,284,831.87	44.79
สาขารัตนวาปี	1,632.00	816.00	745.00	6,261,136.44	6,629,198.03	45.65
สาขาเขม	1,680.00	1,140.00	549.00	9,290,639.14	9,451,244.78	32.49
ณ 31 มีนาคม 2563	10,755.00	7,123.00	3,519.00	67,209,437.41	67,966,020.52	เฉลี่ย 33.34

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง ชัยฉกร พรภาณุวิชญ์ (2540:6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึงความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้ พาราสุมาน, ไชแซมมอล และ แบร์รี่ (Parasuraman, Zeithmal and Berry, 1990) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และจากผู้ให้บริการ ราคา สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก (Vroom 1964) ได้มีมติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับ กระบวนการทางจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ พัชร มหาลาก กล่าวว่าการกำหนดความคาดหวังได้แก่ ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ขึ้นอยู่กับความยากง่ายและประสบการณ์ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ และการประเมินค่าของแต่ละ

แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนทางการเงินซึ่งหมายถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นจากเรื่องเงิน และกิจกรรมจัดหาเงินทุนของกิจการตัวอย่างของ ต้นทุนทางการเงิน ที่ง่ายที่สุด คือ ดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าธรรมเนียมต้นทุนทางการเงินทั้งหมดจะถูกบันทึกลงบัญชีและสามารถนำไปใช้หักค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษี ต้นทุนทางการเงินอื่นนอกจากดอกเบี้ยจากการกู้เงินแล้ว ยังรวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเงินเช่น ค่าธรรมเนียมทางการเงิน และค่าธรรมเนียมต่างๆของธนาคารที่เกิดจากการกู้เงิน อาทิ ค่าธรรมเนียมในการทำ L/C หรือ Letter of Credit เพื่อการชำระเงินระหว่างประเทศของกิจการที่ทำการค้าระหว่างประเทศ และค่าธรรมเนียมในการประเมินวงเงินกู้ของธนาคารที่กิจการขอเงินกู้



ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงขับเคลื่อน เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนต่างกัน บางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยาเกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียดเป็นความต้องการทางจิตวิทยาเกิดจากความต้องการการยอมรับ การยกย่อง หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด คือ ความต้องการทางกายเป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย ความต้องการทางสังคมเป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน ความต้องการการยกย่อง เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม ความต้องการให้คนประสบความสำเร็จ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ทฤษฎีความต้องการถือเงินความหมายของความต้องการถือเงินโดย John Maynard Keynes กล่าวว่า สามารถแบ่งความต้องการถือเงินออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้า และความต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไร

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของผู้บริโภคเพื่อใช้จ่ายในอนาคตของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดย นายไกรวิชญ์ ประชุมพันธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภคนธ์ .ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เครื่องน้ำคำจากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการออมเพื่อใช้จ่ายในอนาคตแตกต่างกัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออม ได้แก่ รายได้ และค่าใช้จ่าย มีผลต่อพฤติกรรม การออมเพื่อใช้จ่ายในอนาคตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่มีผลต่อการออมเพื่อเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด สำนักงานใหญ่ โดย เนษพร นาคสีเหลือง (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและพฤติกรรมการออม พบว่ามีความถี่ในการออมต่อปี 4 ครั้งขึ้นไป มีการออมในรูปแบบเงินฝากประจำ และการออมประเภทอื่น เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ปัจจัยที่มีผลต่อการออมมากที่สุด คือ ทัศนคติการออม รองลงมาคือ อัตราผลตอบแทน การยอมรับความเสี่ยงและปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยที่มีผลต่อการออมเพื่อเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุ พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดย วิโรจน์ เจริญลักษณ์ และ ชนกรณณ์ เนื่องพลี พบว่าผู้สูงอายุมีการออมในรูปแบบทรัพย์สินทางการเงิน และมีทรัพย์สินทางการเงินที่มีผลต่อการออมของผู้สูงอายุต่อกันจากการฝากเงินในธนาคารไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เพราะสถาบันการเงินมีความมั่นคง เชื่อถือได้ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการออมที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเรื่องการออมของลูกค้ำธนาคารกรุงเทพ สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดย นางสาวพิริยา บุญประเทืองรัตนนะ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการออมและความรู้ความเข้าใจเรื่องการออมของลูกค้ำธนาคารกรุงเทพ สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่าลูกค้ำไม่ได้กำหนดสัดส่วนเงินออมที่แน่นอน ระยะเวลาในการออมเงินปานกลาง 1-5 ปี (มีการออมเงินบ้างแต่ไม่สม่ำเสมอ ขึ้นอยู่กับรายได้ที่ได้รับ เหตุผลหลักในการออมเพื่อเป็นหลักประกันให้ครอบครัว และออมเงินในรูปแบบฝากธนาคาร สถาบันการเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการออมเงินด้านสัดส่วนเงินออม และด้านรูปแบบการออม มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความรู้ความเข้าใจเรื่องการออม พฤติกรรม



การออมเงินด้านระยะเวลาในการออม ด้านความสม่ำเสมอในการออม และด้านเหตุผลหลักในการออม มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับความรู้ความเข้าใจเรื่องการออมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อเพิ่มอัตราการออมต่อเนื่อง ที่จะส่งผลต่อเงินทุนระยะยาวของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร จังหวัดหนองคาย

2.2 เพื่อพิจารณาสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าขาดฝาก และลดจำนวนการขาดฝากโครงการกองทุนทวิสุข

3. การดำเนินการวิจัย

คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแนวคิด Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 เมื่อประชากรที่เป็นสมาชิกโครงการกองทุนทวิสุขของแต่ละสาขาจำนวน 10,755 คน ให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% (e เท่ากับ 0.05) กลุ่มตัวอย่างที่สามารถยอมรับได้มี 385.66 คน แต่เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษา จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ศึกษาโดยการเก็บข้อมูลแบบปฐม และแบบทฤษฎีภูมิ ปฐมภูมิคือการรวบรวมข้อมูลจากฐานกำลังคนโดยใช้ชุดแบบ สอบถาม แบบสอบถามออนไลน์ และการสัมภาษณ์โดยตรงแบบไม่เป็นทางการจากลูกค้าที่เป็นสมาชิกโครงการที่มาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์จำนวน 25 คนจาก 50 คนซึ่งอยู่ในพื้นที่สาขา เข็ม โดยที่รายละเอียดแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ค่าใช้จ่าย ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการออม ส่วนที่ 3 ความรู้จักและเข้าใจในโครงการกองทุนทวิสุข โดยมีรายละเอียดเงื่อนไขโครงการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกระดับความเข้าใจ สาเหตุใดที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามขาดส่งเงิน ส่วนที่ 4 ความคาดหวังที่ต้องการได้รับจากโครงการทวิสุข สิทธิประโยชน์ส่วนอื่น ได้แก่ ทุนประกันชีวิต ทุนการศึกษาบุตร เป็นต้น ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เพื่อส่งเสริมให้มีการออมเงินไว้ใช้ในระยะเวลาอย่างต่อเนื่องหรือข้อเสนอแนะอื่น ประชากรคือสมาชิกโครงการกองทุนทวิสุขโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 สาขาสาขาละ 50 คนรวมเป็นจำนวน 400 คน จากทั้งหมด 10,755 คน จากนั้นจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลทฤษฎีภูมิคือการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้แล้วจากผลการดำเนินงานย้อนหลังกองทุนทวิสุข ปี 2562 และ ปี 2563 ภาพรวมระดับจังหวัดที่แสดงรายละเอียดจำนวนสมาชิกในโครงการ ทั้งจำนวนสมาชิกที่ฝากต่อเนื่อง และขาดฝาก คู่มือการปฏิบัติงานตามโครงการ เอกสารแนวคิดและหลักการอื่นที่เกี่ยวข้องและได้มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว เช่น แนวคิดเกี่ยวกับการออมเงินตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ทฤษฎีการเงินอื่นผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

จากการศึกษาครั้งนี้จะใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาซึ่งเป็นรูปแบบพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น การหาสัดส่วนหรือร้อยละ การวัดค่ากลางของข้อมูล สถิติ การวัดการกระจายของข้อมูล และการหาความสัมพันธ์ของชุดข้อมูล เพื่อพิจารณาภาพรวมของข้อมูลที่สนใจ นำเข้าข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้เข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์สถิติค่าเฉลี่ยและพิจารณาสมมติฐาน ซึ่งสมมติฐานสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรต้นคือ ความเข้าใจของลูกค้าในประโยชน์ที่จะได้รับตามเงื่อนไขโครงการเมื่อฝากต่อเนื่อง และความคุ้มครองชีวิตที่สูงขึ้นจากการเป็นลูกค้าโครงการทวิสุข ตัวแปรตามคือการฝากต่อเนื่องเพิ่มขึ้น ในการวิเคราะห์ผลศึกษามีการใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรหลายตัว และพิจารณาค่า Durbin-



Watson ในการทดสอบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ภายในตัวเองหรือไม่ โดยมีเกณฑ์ในการวัดค่า Durbin-Watson หากมีค่าอยู่ในช่วง 1.5 – 2.5 แสดงว่ามีความเป็นอิสระ มีค่าอยู่ในช่วง 2.6 – 4.0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบมีค่าอยู่ในช่วง 0 – 1.4 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก หาก Durbin-Watson มีค่าน้อยกว่า 1.5 และมากกว่า 2.5 แสดงว่าเกิด Autocorrelation หรือตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ภายในตัวเองซึ่งจะทำให้การคำนวณในสมการการวิเคราะห์ความถดถอยพหุเชิงเส้นมีปัญหาส่งผลให้การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติอาจให้ผลไม่ถูกต้อง

4. ผลการวิจัย

จากข้อมูลอัตราการออมต่อเนื่อง ได้มีแนวโน้มลดลงสะท้อนถึงผลการดำเนินงานของโครงการกองทุนทวีสุขที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จึงมีความจำเป็นต้องวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางในการแก้ไขโดยเริ่มต้นจากการศึกษาเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของโครงการกองทุนทวีสุขเนื่องจากกองทุนทวีสุขเป็นกองทุนที่เปิดให้สำหรับลูกค้ำที่เป็นผู้กู้ของธนาคารและ อสม.ทั่วประเทศ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปโดยเปิดบัญชีได้หนึ่งคนต่อหนึ่งบัญชีฝากเงินเป็นรายปีจำนวนเงินขึ้นอยู่กับรูปแบบที่เลือกเริ่มต้นที่ 365 / 600 / 1,200 / 6,000 / 12,000 บาทซึ่งจะได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากร้อยละ 3 ต่อปี และเงื่อนไขการผันสภาพการเป็นสมาชิกได้แก่กรณีเสียชีวิต หรือครบกำหนดการฝากเงินตามเงื่อนไขของโครงการ หรือลูกค้ำลาออกจากโครงการ หรือถอนเงินฝากจากโครงการ หรือเมื่อลูกค้ำมีอายุครบ 75 ปีบริบูรณ์ สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับเพิ่มขึ้นในลักษณะขั้นบันได ตามอายุการเป็นสมาชิกออมปีที่ 1 คู่ครองประกันอุบัติเหตุ ออมปีที่ 2 เพิ่มเงินรับขวัญบุตรแรกเกิดคนละ 500 บาท กรณีออมเงิน 365 บาท และ 600 บาทต่อปี จะได้รับเงินรับขวัญบุตรแรกเกิด 1 คน ออมปีที่ 3 เพิ่มเงินช่วยเหลืองานศพกรณีเสียชีวิตด้วยโรคร้ายไข้เจ็บตามรูปแบบการออม ออมปีที่ 4 เพิ่มเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาลคนไข้ในกรณีอุบัติเหตุเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล วันละ 300 บาท สูงสุดต่อปี ไม่เกิน 1 วัน 2 วัน 3 วัน 5 วัน และ 7 วัน ตามจำนวนเงินออม ออมปีที่ 5 เพิ่มการใช้เงินออมกองทุนทวีสุขเป็นหลักประกันในการกู้เงินของธนาคารได้ไม่เกินร้อยละ 30 ของยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝาก ออมตั้งแต่ปีที่ 6 เป็นต้นไปเพิ่มเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาลคนไข้ในกรณีเจ็บป่วยด้วยโรคร้ายไข้เจ็บเท่านั้นและเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลวันละ 300 บาท สูงสุดต่อปีไม่เกิน 1 วัน 2 วัน 3 วัน 5 วัน และ 7 วัน ตามจำนวนเงินออม จากข้อมูลแบบสอบถามที่ได้มีการรวบรวมจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง 400 คนจากสมาชิกจำนวน 10,755 คนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 44 เพศหญิงร้อยละ 56 ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถาม 20 ถึง 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 14 อายุ 31 ถึง 40 ปีคิดเป็นร้อยละ 24.5 อายุ 41 ถึง 50 ปีคิดเป็นร้อยละ 29.5 อายุ 51 ถึง 60 ปีคิดเป็นร้อยละ 28.5 และอายุ 61 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 3.5 อายุการเป็นลูกค้ำ ธ.ก.ส. มากกว่า 3 ปีไม่เกิน 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 เป็นลูกค้ำ 1-3 ปีร้อยละ 23.0 มากกว่า 7 ปีไม่เกิน 10 ปีร้อยละ 21.0 และมากกว่า 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 13.5 ในส่วนของข้อมูลด้านการออมเงินจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 97.5 มีการออม ส่วนใหญ่แล้วมีการออมเงินหลายรูปแบบต่อผู้ตอบแบบสอบถามหนึ่งคน มากที่สุดเป็นการฝากสถาบันการเงินในรูปแบบบัญชีเงินฝาก ร้อยละ 88.2 เก็บเป็นเงินสดร้อยละ 78.0 ซื้อสลากออมทรัพย์ร้อยละ 41.0 ประกันชีวิตร้อยละ 30.0 วัตถุประสงค์การออมเงินคือเพื่อใช้ในเวลาเจ็บป่วย และยามฉุกเฉินร้อยละ 80.8 เพื่อเป้าหมายบางอย่าง เช่นซื้อสิ่งของหรือบริการที่ต้องการหรือเพื่อสร้างครอบครัวร้อยละ 57.0 เป็นทุนการศึกษาให้บุตรร้อยละ 49.5 เพื่อใช้ในวัยเกษียณ บั้นปลายชีวิตร้อยละ 48.2 เป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ไม่เป็นภาระให้กับลูกหลานร้อยละ 33.8 และน้อยที่สุดคือออมเพื่อเก็บกำไร หรือหวังผลตอบแทนทั้งในรูปแบบดอกเบี้ยและของรางวัล หรือลดหย่อนภาษีมีเพียงร้อยละ 11.8 เมื่อสอบถาม



เรื่องความสำคัญของการออมเงินผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากเพราะถือเป็นภูมิคุ้มกันยามฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 94

สำหรับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการกองทุนทวิสุขของสมาชิกจากการรวบรวมข้อมูลพบว่า สมาชิกทราบว่าโครงการทวิสุขเป็นโครงการที่ต้องออมเงินรายปี เดือนไปและสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อฝากปีที่ 1-3 สมาชิกทราบและเข้าใจอยู่ในระดับมาก รวมถึงระยะเวลาฝากตามโครงการที่นานเกินไปส่วนนี้สมาชิกค่อนข้างเห็นด้วยอยู่ในระดับที่มาก เดือนไปและสิทธิประโยชน์ปีที่ 4 ถึงปีที่ 6 เป็นต้นไป รวมถึงอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าเงินฝากทั่วไปสมาชิกมีความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมสมาชิกต้องการที่จะแนะนำโครงการนี้ให้กับคนรู้จักต่อไป อยู่ในระดับมาก จากสมมติฐานความรู้จักและเข้าใจในโครงการกองทุนทวิสุขมีผลต่อความคาดหวังในการออมเงิน ต่อเนื่องในโครงการกองทุนทวิสุข แสดงผลวิเคราะห์ความรู้จักและเข้าใจในโครงการกองทุนทวิสุขกับความคาดหวังในการออมเงินโครงการกองทุนทวิสุขดังนี้

(n. = 400)

Model (ความรู้จักและเข้าใจ)	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
(ค่าคงที่)	B	SEE.	Beta		
ความรู้จักและเข้าใจในโครงการกองทุนทวิสุข	3.939	0.204		19.316	0.000
	0.131	0.060	0.109	2.196	0.029

R Square Adjusted (R^2) = 9.0% (0.009) F-statistics = 4.822 Sig. = 0.029 Durbin-Watson = 1.578

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลวิเคราะห์ความรู้จักและเข้าใจในโครงการกองทุนทวิสุขกับความคาดหวังในการออมเงินต่อเนื่องกับโครงการกองทุนทวิสุข ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์มีค่าสัมประสิทธิ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม ร้อยละ 9.00% (Adjusted R Square = 0.009) ผลทดสอบค่าสถิติค่า F-statistics เท่ากับ 4.822 ค่า Sig. เท่ากับ $0.000 < 0.05$ ค่าความคลาดเคลื่อน Durbin-Watson เท่ากับ $1.578 > 1.50$ แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันในระดับสูงไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวแปร (Autocorrelation) ค่าคงที่ 3.939 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.204 ผลวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นมีค่า $t = 19.316$ Sig. 0.000 ผลการถดถอยเชิงเส้นพบว่าความรู้จักและเข้าใจในโครงการกองทุนทวิสุข มีค่า Sig. < 0.05 ได้แก่ ความรู้จักและเข้าใจในโครงการกองทุนทวิสุข

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ว่า ความรู้จักและเข้าใจในโครงการกองทุนทวิสุข มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคาดหวังในการออมเงินโครงการกองทุนทวิสุข โดยผลทดสอบแสดงให้เห็นว่าความรู้จักและเข้าใจในโครงการกองทุนทวิสุขมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการออมเงินต่อเนื่องในโครงการกองทุนทวิสุขได้ร้อยละ 9.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในส่วนของความคาดหวังที่สมาชิกมีต่อโครงการกองทุนทวิสุขในเรื่องทุนประกันชีวิต อุบัติเหตุ และค่ารักษาพยาบาล ผลตอบแทนจากอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าทั่วไป ทุนการศึกษาให้บุตร ของรางวัล/ของสมนาคุณ การยกย่องชมเชยเมื่อฝากตามเงื่อนไข การติดตามแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดฝาก ต้องการให้โครงการกองทุนทวิสุขดำเนินการต่อเนื่อง เหล่านี้ความคาดหวังของสมาชิกอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงถึงความคาดหวังที่สูงต่อโครงการเมื่อเป็นสมาชิกและฝากครบตามเงื่อนไข ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการจำนวน 25 คน



สามารถสรุปได้ดังนี้ มีคนที่ให้ความคิดเห็นว่าระยะเวลาในการฝากเงินของโครงการมีระยะเวลานานเกินไปขาดความสนใจในการฝากควรมีการปรับเงื่อนไขเรื่องระยะเวลาให้เหมาะสมกว่านี้ สำหรับสาเหตุที่ทำให้ขาดฝากส่วนใหญ่จำไม่ได้ว่าต้องฝากในช่วงใด หรือในปีนั้นได้ฝากแล้วหรือไม่ ไม่ได้รับหนังสือแจ้งเตือนจากธนาคาร บางรายลืมกำหนดทำให้เกินกำหนดการฝาก และท้ายสุดผู้ตอบสัมภาษณ์ยินดีที่จะแนะนำคนใกล้ชิดให้สมัครโครงการกองทุนทวีสุขกับทาง ธ.ก.ส. เพราะมีความเชื่อมั่นในสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ และหากมองว่าเป็นการฝากเงินทั่วไป แต่ได้รับความคุ้มครองชีวิตเพิ่มเติมถือว่าคุ้มค่าเลย

5. บทสรุป ข้อเสนอแนะ และการอภิปรายผล

จากการศึกษาทำให้ทราบสาเหตุและปัญหาการขาดฝากว่าเกิดจากการลืมวันครบกำหนด การไม่ทราบเงื่อนไขโครงการ และเงื่อนไขโครงการที่ค่อนข้างซับซ้อนลูกค้ายังขาดความเข้าใจ ระยะเวลาฝากนานเกินไปขาดแรงจูงใจ ซึ่งจากผลการศึกษาอาจกล่าวได้ว่าความรู้ความเข้าใจในเงื่อนไขและวิธีการฝากของโครงการสำคัญต่อพฤติกรรมการฝากของลูกค้ำ และเมื่อทราบถึงสาเหตุของการขาดฝากแล้วนั้นสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขเพื่อให้ลูกค้ำในโครงการมีอัตราการออมต่อเนื่องที่เพิ่มขึ้นจากเดิมเพราะหากว่าสัดส่วนการออมต่อเนื่องมากขึ้นเท่าใดธนาคารก็จะมีเงินทุนระยะยาวเพิ่มขึ้นเท่านั้นจากฐานลูกค้ำเดิม

สำหรับแนวทางที่สามารถดำเนินการได้คือการมอบหมายให้มีพนักงานที่ทำหน้าที่ในการติดตามสำหรับลูกค้ำโครงการทวีสุขโดยเฉพาะในระดับสาขาและทางฝ่ายเงินฝากเองต้องมีการจัดกิจกรรมกระตุ้นการฝากทุกๆ ปี บัญชี รวมถึงติดตามแจ้งวันครบกำหนดการฝากให้แก่ลูกค้ำทราบก่อนถึงวันที่ครบกำหนด ทบทวนและหาแนวทางในการพิจารณาระยะเวลาฝากเงินของโครงการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ำ มีการประชาสัมพันธ์จัดกิจกรรมสุนทรพจน์ พร้อมกับการสร้างการรับรู้จากพนักงานส่งต่อถึงลูกค้ำในด้านสิทธิประโยชน์ของโครงการที่ลูกค้ำจะได้รับเมื่อเป็นสมาชิกในทุกช่องทางเช่นผ่านเวทีประชุมหัวหน้ากลุ่มที่มีการจัดขึ้นเพื่อกระจายข่าวสารได้อย่างทั่วถึงเนื่องจากโดยปกติมีการเรียกประชุมกลุ่มลูกค้ำในทุกๆ ปีบัญชีอยู่เดิมแล้ว รวมถึงจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้โดดเด่นสะดุดตาต่อผู้ที่เข้ามาติดต่อทำธุรกรรมเป็นการสร้างความสนใจในตัวโครงการทั้งต่อบุคคลทั่วไปและต่อผู้ที่เป็สมาชิกพิจารณาเพิ่มเติมสิทธิประโยชน์ในด้านความคุ้มครองชีวิต การชดเชยค่ารักษาพยาบาลกรณีนอนโรงพยาบาล และสิทธิประโยชน์อื่น ในการที่จะลดอัตราการขาดฝากเงินตามโครงการนี้การตั้งหักบัญชีอัตโนมัติเมื่อครบกำหนดจากบัญชีออมทรัพย์ทั่วไปก็อาจเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่จะเสนอให้กับลูกค้ำเพื่อป้องกันการลืมและเพื่อจะได้รับสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองอย่างสูงสุดตามโครงการ ลดขั้นตอนการฝากให้ง่ายมากขึ้น โดยที่ไม่ต้องติดต่อหน้าเคาน์เตอร์บริการ

ข้อดีของการติดตามแจ้งใบเตือนการฝากที่ดำเนินการโดยฝ่ายเงินฝากคือแบ่งเบาภาระการติดตามสมาชิกที่ครบกำหนดฝากให้กับสาขา ส่วนข้อเสียจะไม่สามารถประเมินผลและติดตามได้ว่าลูกค้ำได้รับเอกสารการแจ้งเตือน และได้มีการฝากเงินตามระยะเวลา และข้อดีของการปรับระยะเวลาการฝากให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้ำก็จะสามารถทำให้ลูกค้ำมองว่าเข้าถึงได้ง่าย เช่น จากการฝากจนครบอายุ 75 ปี อาจปรับเป็นฝากครบ 10 ปี 15 ปี หรือ 20 ปีแล้วสามารถถอนได้หรือเลือกที่จะฝากต่อได้เพิ่มความยืดหยุ่น ซึ่งข้อเสียอาจเพิ่มขึ้นตอนการทำงานทำให้มีรายละเอียดย่อยที่เพิ่มขึ้น ในส่วนการจัดกิจกรรมกระตุ้นการฝากข้อเสียอาจจำเป็นต้องใช้งบประมาณที่เพิ่มขึ้นจากการ



จัดกิจกรรมที่เคยมิการดำเนินงานมา แต่ข้อดีเมื่อลูกค้ามีสิ่งจูงใจในการฝากเงินจะทำให้ลูกค้าให้ความสนใจโครงการมากขึ้นสร้างความเคยชินในการฝากเงิน และกระตุ้นให้มีการสมัครเข้าเป็นสมาชิกใหม่

จากการพิจารณาแนวทางเลือกในทุกทางเลือกมีโอกาสสำเร็จในการแก้ไขปัญหา โดยปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายคือ จุดเด่นและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของโครงการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด รองลงมาคือพนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีการติดตามการฝากเมื่อถึงกำหนดของลูกค้าที่เป็นสมาชิกและประชาสัมพันธ์โครงการให้สมาชิกทราบอย่างต่อเนื่อง และท้ายสุดที่สำคัญคือการสนับสนุนการจัดกิจกรรมแคมเปญจากสำนักงานใหญ่ฝ่ายเงินฝากในการจัดสรรงบประมาณและของรางวัลในการกระตุ้นการออมให้เพิ่มขึ้นสำหรับโครงการกองทุนทวีสุขจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อการสร้างการรับรู้แบรนด์หรือสร้างความเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับกิจกรรมอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากพนักงานการเงินในสาขาเนื่องจากมีความใกล้ชิดกับลูกค้านอกเหนือจากประชาสัมพันธ์เมื่อมีการให้บริการภายในสถานที่แล้ว นอกสถานที่เมื่อมีการนัดประชุมกลุ่มลูกค้าพนักงานพัฒนาธุรกิจเองก็ต้องมีการแจ้งสิทธิประโยชน์ของโครงการให้ลูกค้าทราบด้วยทุกครั้งที่มีการประชุมเพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ลูกค้าซึ่งจะนำมาสู่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อผลิตภัณฑ์ ในส่วนของกรอบกำหนดฝากนั้น สำนักงานใหญ่ฝ่ายเงินฝากกองทุนทวีสุขก็ต้องมีการส่งใบเตือนแจ้งลูกค้าก่อนถึงวันครบกำหนดล่วงหน้าอย่างน้อย 3 เดือนซึ่งส่วนนี้ก็ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการสร้างการรับรู้แล้วควรมีกิจกรรมการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเป็นการกระตุ้นการฝากเงินโดยใช้เครื่องมือต่างๆ ในการสร้างแรงจูงใจ อาจมีการจัดโปรโมชันลุ้นรางวัลเพื่อจูงใจหากฝากเงินในช่วงที่จัดกิจกรรม ส่วนนี้อาจจัดเป็นภาพรวมระดับประเทศและรางวัลควรเป็นสิ่งที่น่าสนใจ อาทิเช่น ทองคำ เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ในส่วนระยะเวลาแก้ไขปัญหาต้องมีการดำเนินกิจกรรมกระตุ้นการฝากเงินในทุก ๆ ปีบัญชีอาจแบ่งเป็นปีละสองครั้ง งบประมาณสามารถจัดสรรเป็นภาพรวมรายจังหวัดได้ตามจำนวนลูกค้าที่เป็นสมาชิกโครงการเช่นในปี 2563 มีสมาชิกโครงการ 10,755 ราย สามารถกำหนดงบประมาณที่สามารถเป็นไปได้คือรายละ 50 บาทรวมเป็น 537,750 บาทต่อหนึ่งปีบัญชีเพื่อนำมาจัดกิจกรรมกระตุ้นเงินฝากในการประชาสัมพันธ์โครงการและจัดหาของสมนาคุณ

อภิปรายผลการศึกษาจากทฤษฎีความต้องการถือเงินโดย John Maynard Keynes กล่าวว่าสามารถแบ่งความต้องการถือเงินออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้า และความต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไร ซึ่งผลที่ได้การศึกษาในครั้งนี้พบว่ามีส่วนที่สอดคล้องกับทฤษฎีเนื่องจากพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการถือเงินเพื่อค่าใช้จ่ายรายเดือนในจำนวนเงินไม่เกิน 10,000 บาทสูงถึงร้อยละ 76 รองลงมาคือ เพื่อค่าใช้จ่ายรายเดือน 10,001-15,000 บาทร้อยละ 15.5 ในขณะที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทร้อยละ 41.5 และรายได้ 10,001-15,000 ร้อยละ 23.3 จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน นอกจากนี้จากข้อมูลยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้เกี่ยวกับการออมเงินเพื่อจะนำไปใช้จ่ายใช้ในเวลาเจ็บป่วย และขามูลเงินร้อยละ 80.8 รองลงมาคือเพื่อเป้าหมายบางอย่าง เช่นซื้อสิ่งของหรือบริการที่ต้องการหรือเพื่อสร้างครอบครัว ร้อยละ 57.0 และน้อยสุดคือเพื่อเก็งกำไร หรือหวังผลตอบแทนทั้งในรูปแบบดอกเบี้ยและของรางวัล หรือลดหย่อนภาษีร้อยละ 11.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างไรก็ตามนอกเหนือจากนี้ยังมีเหตุผลอื่น อาทิ เพื่อใช้ในวัยเกษียณ เป็นทุนการศึกษาให้บุตร เป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ซึ่งก็มีความสอดคล้องกับงานวิจัยพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดย วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ และ ธนภรณ์ เนื่องพลี ที่พบว่าพฤติกรรมออมของผู้สูงอายุ มีการออมในรูปแบบทรัพย์สินถาวร ได้แก่ บ้านหรือที่ดิน และทรัพย์สินทางการเงิน



เช่น เงินฝากในธนาคาร อีกทั้งยังมีการออมโดยการซื้อสลากออมสิน การทำประกันชีวิตและการออมผ่านสหกรณ์ ออมทรัพย์ในสถานประกอบการ ปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้สูงอายุ พบว่า ดอกเบี้ยจากการฝากเงินในธนาคารไม่ใช่ สิ่งจูงใจ แต่ที่ออมก็เพราะ สถาบันการเงินมีความมั่นคง เชื่อถือได้ ส่วนการทำประกันชีวิตจะได้รับความคุ้มครองหรือ ผลประโยชน์ตามกรรมธรรม์ที่ตนทำไว้ เป็นหนึ่งในการวางแผนการเงินเพื่อป้องกันความเสี่ยงส่วนบุคคลทั้งในเรื่อง ชีวิต สุขภาพและ ทรัพย์สิน ส่วนผู้สูงอายุที่ออมในสหกรณ์ออมทรัพย์ในสถาน ประกอบการจะได้รับผลตอบแทนใน รูปของเงินปันผลหรือเงินอัตราดอกเบี้ยของเงินฝาก การที่ผู้สูงอายุมีการวางแผนสำหรับการออมในอนาคต เพราะ ต้องการให้ลูกหลานสบายแม้ว่าจะเสียชีวิตไป และออมไว้ใช้ยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วยเพื่อให้ตนสามารถใช้ชีวิตบั้น ปลายได้อย่างมีความสุข ในด้านการพฤติกรรมการออมเงินจากข้อมูลที่รวบรวมมาพบว่ามีกรออมเงินหลายรูปแบบ ทั้งรายเดือน รายปี ออมตามโอกาส หรือตามที่สะดวกย่อยละ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เก็บเป็นเงินฝาก สถาบันการเงินในรูปแบบบัญชีเงินฝาก รองลงมาคือเงินสด สลากออมทรัพย์ ประกันชีวิตกองทุน หุ้น พันธบัตร รัฐบาล ทองคำ หรือสินทรัพย์อื่นเช่น ที่ดิน รถยนต์ บ้าน ตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการออมที่ส่งผลต่อความรู้ ความเข้าใจเรื่องการออมของลูกค้ำธนาคารกรุงเทพ สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดย นางสาวพิริยา บุญประเทือง รัตนะ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการออมและความรู้ความเข้าใจเรื่องการออมของ ลูกค้ำธนาคารกรุงเทพ สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ที่พบว่า ลูกค้ำธนาคารกรุงเทพ สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ไม่ได้กำหนดสัดส่วนเงินออมที่แน่นอน มีการออมเงินบ้างแต่ไม่สม่ำเสมอ ขึ้นอยู่กับรายได้ที่ได้รับ เหตุผลหลักในการ ออมเพื่อเป็นหลักประกันให้ครอบครัว ซึ่งการออมเงินในรูปแบบฝากธนาคาร สถาบันการเงิน ลูกค้ำมีความรู้ความ เข้าใจอยู่ในระดับมากที่สุด การเงินฝากแบบประจำ และการเงินฝากในสหกรณ์ออมทรัพย์มีความรู้ความเข้าใจอยู่ใน ระดับมาก การทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ การซื้อสลากออมสิน/รทส. และเงินสะสมในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมี ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการลงทุนในหุ้น ได้แก่การซื้อกองทุนรวม การซื้อกองทุนเพื่อการเลี้ยงชีพและการลงทุนในตราสารหนี้เหล่านี้มีความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไปมีข้อจำกัดในเงื่อนไขที่มีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงหนึ่ง เดือนซึ่งกลุ่มประชากรมีพื้นที่ที่อยู่อาศัยกระจายกันทั่วจังหวัดหนองคายครอบคลุมทุกพื้นที่ทำให้ผู้ศึกษาเองไม่ สามารถพูดคุยกับผู้ให้ข้อมูลนอกพื้นที่ได้ อีกทั้งเนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาทำให้การออกพื้นที่เพื่อ เก็บข้อมูลด้วยตนเองมีข้อจำกัด อาจทำให้ได้ข้อมูลมาประกอบงานวิจัยได้ไม่เพียงพอส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือ ใน การศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไปควรมีการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง มากไปกว่านี้การใช้คำถามใน แบบสอบถามควรคำนึงถึงผู้ตอบแบบสอบถามและควรแบ่งส่วนให้ชัดเจนเพื่อป้องกันการสับสนเวลาตอบ แบบสอบถามอันจะส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.ประสิทธิ์ มะหะหมัด อาจารย์ที่ ปริญญาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหาตลอดจนให้กำลังใจในการ ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ ขอขอบคุณธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่ได้สนับสนุนทุนการศึกษาค้น



รวมถึงขอขอบคุณทีมงานกองทุนทวิสุข ฝ่ายเงินฝากสำนักงานใหญ่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่
อนุเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ด้วยดีตลอดมา

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ อากาศร์ และรัตนาวดี หาททรัพย์. (2563). *ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ*. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก

<https://sites.google.com/site/httpbitly42331316/bth-thi-2-wrnkrmm-thi-keiywkhxng/2-8-naewkhid-thvsdi-keiyw-kab-khwam-phung-phxci>

ไกรวิชญ์ ประชุมพันธ์, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ และสุคนธ์ เครือน้ำคำ. (2561, พฤษภาคม-สิงหาคม). ปัจจัยที่มี
ผลต่อพฤติกรรมการออมของผู้บริโภคเพื่อใช้จ่ายในอนาคตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 14 (2), 1-17. สืบค้นจาก <http://graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/view/105/88>

ทรัพย์อารีย์ ศาสดีกุลนุกการ. *ทฤษฎีความต้องการถือเงิน*. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก

<https://sites.google.com/site/krusuparee/9-4>

เนษพร นาคสีเหลือง. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการออมเพื่อเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงาน*

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

ปทุมธารรัตน์ นัชโชติ. (2563). *ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ*. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก

<http://phunthararat.blogspot.com/2018/11/abraham-maslow.html>

พิริยา บุญประเทืองรัตนะ. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การออมที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเรื่อง*

การออมของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ สาขาบ้านโป่ง จังหวัด ราชบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์และชนภรณ์ เนื่องพลี. (2561, มกราคม-เมษายน). ปัจจัยที่มีผลต่อการออมเพื่อเตรียมความ

พร้อมการเกษียณอายุ พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัด

นนทบุรี. Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts), 11 (1), 1-

14. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/124080>

K.pair. (2561). *แนวคิดต้นทุนทางการเงิน*. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก

<https://greedisgoods.com/%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B8%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%87%E0%B8%B4%E0%B8%99-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD/>

Novabizz. (2563). *รวมทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง*. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก

https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm