



การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดลงของจำนวนสมาชิกและการออมไม่ต่อเนื่องของ  
สมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123

Investigation and solutions to the decreasing number and discontinuous of saving account  
holders of ABC bank in Province 123 Thailand

นงลักษณ์ ว่องไวทรัพย์<sup>1</sup> และ วรณรพี บานชื่นวิจิตร<sup>2</sup>

<sup>1</sup> กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Email: zew\_wong@hotmail.com

<sup>2</sup> กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Email: dr.wanrapee@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดลงของจำนวนสมาชิกและการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123 โดยศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกเงินออมทรัพย์จำนวน 455 คน หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 13 คน และเกษตรกรลูกค้าผู้ฝากเงินออมทรัพย์จำนวน 13 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา มาตรการส่วนประมาณค่า และการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุการลดลงของจำนวนสมาชิกและการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123 เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่มีอายุมาก มีการศึกษาต่ำ มีรายได้ต่ำ ทำให้มีรายได้น้อยกว่ารายจ่าย จึงต้องการเงินออมไปใช้ก่อนกำหนด นอกจากนี้ยังไม่ทราบผลประโยชน์และรูปแบบการออมของเงินออมทรัพย์อีกด้วย ซึ่งจากการวิจัยมีแนวทางแก้ไขปัญหาการลดลงของจำนวนสมาชิกและการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123 ได้แก่ แนวทางการลดรายจ่ายเพิ่มรายได้ แนวทางปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงิน และ แนวทางการรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ ซึ่งจะทำให้มีจำนวนสมาชิกใหม่เพิ่มมากขึ้น และสมาชิกเดิมก็ยังสามารถออมเงินได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีภาระผูกพันหรือลาออกจากโครงการเงินออมทรัพย์

คำสำคัญ: เงินออมทรัพย์, การออมไม่ต่อเนื่อง, ปัญหาการลดลงของจำนวนสมาชิก

ABSTRACT

The objective of this study is to investigate the causes of decreasing number of saving account holders and discontinuous of saving account holders. In order to examine the objective, randomized of 455 saving account holders, 13 bank staff from ABC bank Province 123 (anonymous) and 13 farmers from saving account holders (anonymous) were included in this study. Questionnaire and interview were used as tools in this study. The data obtained from the questionnaire and the interview were then analyzed in term of rating scale, frequency distribution, and percentage. The result showed that low level of education and low income are the major causes of decreasing number of saving account holders and discontinuous of saving account holders. It is suggested that they



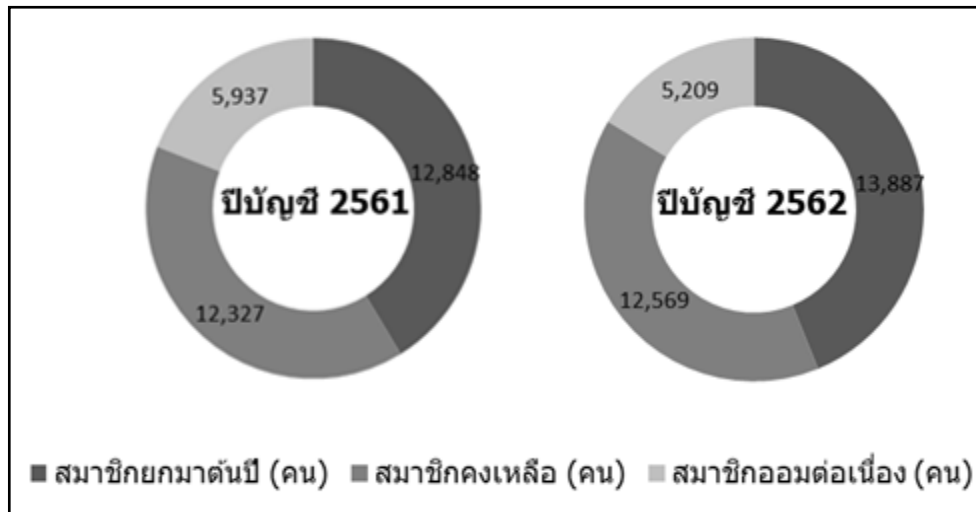
have behavior of spent more money than earn, therefore, they had to withdraw money or cancel their saving account. In addition, these saving account holders had no knowledge about patterns and benefit from having saving account. This study suggests solutions to these problems as following 1) reducing expenditure and increasing income of saving account holders, 2) changing the saving pattern and, 3) maintaining number of old customers and increase new customers. As a result, there will be more new and at the same time the current customers can continuously maintain their saving without termination or dismissal from saving program.

**Keywords:** Saving account, Discontinuous of saving account, Decreasing number of saving account

## 1. บทนำ

การบริการรับฝากเงินเป็นหนึ่งในการดำเนินธุรกิจหลักที่สำคัญของธนาคาร แสดงถึงสภาพคล่องของธนาคาร และเป็นทุนสำคัญที่นำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจด้านสินเชื่อ เพื่อปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้าที่ต้องการ แล้วได้อัตราผลตอบแทนมาเป็นดอกเบี้ย ซึ่งส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ยเงินฝากและดอกเบี้ยเงินกู้ คือรายได้จากดอกเบี้ยซึ่งเป็นที่มาของรายได้หลักธนาคาร นอกจากนี้จำนวนเงินฝากยังมีความเกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีสินทรัพย์สภาพคล่องเพียงพอที่จะรองรับการไหลออกของแหล่งเงินจากประชาชน (กลุ่มสารนิเทศการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2561)

ธนาคาร ABC ในอดีตและปัจจุบันได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการออมเงิน จึงมีโครงการต่าง ๆ ออกมามากมายเพื่อสนับสนุนการออมเงินของเกษตรกร ซึ่งเกษตรกรในประเทศไทยยังเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศไทย คือประมาณร้อยละ 35 และยังมีอัตราการออมเงินที่ค่อนข้างต่ำ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) โดยโครงการหนึ่งที่สำคัญสำหรับการส่งเสริมเงินออมให้กับลูกค้าเกษตรกร ได้แก่ โครงการเงินออมทรัพย์ ซึ่งเริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2551 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรมีเงินออมไว้ใช้จ่ายยามชรา เพื่อให้เกษตรกรมีสวัสดิการและการคุ้มครองต่าง ๆ กรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน และเพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวให้มีความอบอุ่นและมั่นคง พร้อมทั้งมอบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในระหว่างการออมอีกด้วย แต่จากระยะเวลาที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบันการดำเนินโครงการเงินออมทรัพย์ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร โดยศึกษาจากรายงานผลการดำเนินงานโครงการเงินออมทรัพย์ปีบัญชี 2561-2562 พบว่าสมาชิกคงเหลือน้อยกว่าสมาชิกยกมาต้นปีบัญชี เนื่องจากมีจำนวนสมาชิกที่ตายและลาออกเป็นจำนวนมากกว่าสมาชิกที่รับเพิ่มใหม่ในปีบัญชี และมีการออมเงินของสมาชิกต่อเนื่องเป็นจำนวนน้อยมากไม่ถึงร้อยละ 50 ถ้าหากธนาคารไม่ดำเนินการแล้วปล่อยให้สถานการณ์เป็นเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ ก็จะส่งผลกระทบต่อรับฝากเงินของธนาคาร ทำให้ปริมาณเงินฝากลดลงหรือเพิ่มขึ้นไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และยังส่งผลกระทบต่อเงินทุนที่จะนำไปใช้ในกิจการปล่อยสินเชื่อต่อไป นอกจากนี้จำนวนเงินฝากคงเหลือยังเป็นหนึ่งในเป้าหมาย (KPI) ของเงินออมเกษตรกรปีบัญชี 2561-2562 และการเพิ่มจำนวนสมาชิกเงินออมทรัพย์ก็เป็นเป้าหมาย (KPI) ของปีบัญชี 2561 อีกด้วย



รูปที่ 1 แสดงผลการดำเนินงานโครงการเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด123 ปีบัญชี 2561-2562

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาการลดลงของจำนวนสมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด123
2. เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด123
3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาการลดลงของจำนวนสมาชิกและการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด123

## 3. การดำเนินการวิจัย

### กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการเงินออมทรัพย์ ได้แก่ หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเกษตรกรลูกค้าผู้ฝากเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด123 จำนวน 12,569 คน โดยมีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กลุ่มระเบียบวิธีสถิติสำนักนโยบายและวิชาการสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) ตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ  
 $N$  = จำนวนประชากร  
 $e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 0.05



ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมต้องไม่น้อยกว่า 388 คน ซึ่งมีจำนวนสาขาใน จังหวัด 123 จำนวน 13 สาขา จึงเท่ากับสาขาละไม่น้อยกว่า 30 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถาม ไม่สมบูรณ์อีกสาขาละ 5 คน ดังนั้นจึงรวมแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 455 คน

2. วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์ โดยเลือกจำนวนตัวอย่างหัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเกษตรกรลูกค้าผู้ฝากเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123 จำนวน 13 สาขา โดยการสุ่มแบบอิสระจำนวนสาขาละ 1 คน ดังนั้นจึงมีหัวหน้าหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 13 คน และเกษตรกรลูกค้าผู้ฝากเงินออมทรัพย์จำนวน 13 คน รวมเป็นทั้งสิ้นจำนวน 26 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกษตรกรลูกค้าผู้ฝากเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์เงินออมทรัพย์ ปัจจัยที่มีผลต่อการออมเงินออมทรัพย์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. แบบสัมภาษณ์เกษตรกรลูกค้าผู้ฝากเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123 โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ และ ประเด็นคำถามด้านผลิตภัณฑ์และด้านการบริการเงินออมทรัพย์

3. แบบสัมภาษณ์หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ของธนาคาร ABC จังหวัด 123 โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประเด็นคำถามด้านการบริการเงินออมทรัพย์ และประเด็นคำถามด้านการใช้บริการของสมาชิกเงินออมทรัพย์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเข้าพบกลุ่มตัวอย่าง อธิบายความเป็นมาของการศึกษา อธิบายแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้อง เพื่อนำข้อมูลที่นำมาทำการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ สาขาของลูกค้า และรูปแบบการออมต่อปี โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความเข้าใจในผลิตภัณฑ์เงินออมทรัพย์ เป็นคำถามที่เลือกแบบคำตอบโดยการให้คะแนน

3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการออมเงินออมทรัพย์ โดยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบตรวจสอบรายการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยการใช้วิธีการหาความถี่ และสรุปเป็นร้อยละ

5. วิเคราะห์คำให้สัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี และวิเคราะห์ SWOT เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาการลดลงของจำนวนสมาชิกและการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123



#### 4. ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน มีอายุค่อนข้างมากอยู่ในช่วง 41-60 ปี มีการศึกษาค่อนข้างต่ำอยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3-อนุปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีรายได้ค่อนข้างต่ำอยู่ในช่วง 10,000-30,000 บาท/เดือน มีรูปแบบการออมเงิน โครงการเงินออมทรัพย์ 1,200 บาท/ปี และมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์เงินออมทรัพย์ แต่ยังไม่ทราบว่าจะอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สามารถเข้าร่วมโครงการได้ ส่วนวิธีการออมเงินออมทรัพย์ทราบว่ามีการออม 1,200 / 6,000 / 12,000 บาท/ปี และต้องออมต่อเนื่องทุกปี แต่ยังไม่ทราบว่ามีการออมเงินในจำนวนน้อยที่ 365 / 600 บาท/ปี และสามารถออมเงินล่วงหน้าได้ 1 ปี นอกจากนี้ยังทราบผลประโยชน์ที่จะได้รับอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3 และมีวงเงินคุ้มครองการเสียชีวิต แต่ยังไม่ทราบว่าเงินรับขวัญบุตรแรกเกิด มีเงินช่วยเหลืองานศพ มีเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาล และสามารถใช้จ่ายเงินออมเป็นหลักประกันได้ ส่วนด้านปัจจัยที่มีผลต่อการออมเงินออมทรัพย์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดยังคงจะออมเงินอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีอัตราดอกเบี้ยสูง ต้องการออมเงินไว้ใช้ในยามชรา มีสวัสดิการและการคุ้มครองต่าง ๆ และมีจำนวนเงินออมต่อปีน้อย แต่สาเหตุที่จะทำให้หยุดการออมเงิน เนื่องจากมีรายได้ไม่น้อยกว่ารายจ่าย และสาเหตุที่จะลาออกจากโครงการเงินออมทรัพย์ เนื่องจากต้องการเงินออมไปใช้ก่อนกำหนด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการเงินออมทรัพย์ และจะแนะนำให้ลูกค้ำคนอื่น ๆ เข้าร่วมโครงการเงินออมทรัพย์ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ ปีที่ไม่ได้ออมเงินยังคงได้รับผลประโยชน์ตามปกติ สามารถถอนเงินก่อนครบกำหนดได้ สามารถทยอยออมเงินได้โดยไม่ต้องออมเงินครั้งเดียวเต็มจำนวน รูปแบบการออมสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามความต้องการ และสามารถออมเงินแต่ละปีจำนวนเงินแตกต่างกันได้

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เกษตรกรลูกค้ำผู้ฝากเงินออมทรัพย์ มีจำนวนเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน มีอายุค่อนข้างมากอยู่ในช่วง 41-60 ปี มีการศึกษาค่อนข้างต่ำอยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. มีสถานภาพสมรส มีรายได้ค่อนข้างต่ำอยู่ในช่วง 10,000-30,000 บาท/เดือน มีรูปแบบการออมเงิน โครงการเงินออมทรัพย์ 1,200 บาท/ปี ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการบริการเงินออมทรัพย์ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์รู้จักผลิตภัณฑ์เงินออมทรัพย์ ว่าเป็นการออมเงินอย่างหนึ่งเพื่อไว้ใช้สำหรับในยามชรา และยังคงมีความคุ้มครองต่าง ๆ ให้ด้วย อีกทั้งยังทราบคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการเงินออมทรัพย์ต้องเป็นเกษตรกรลูกค้ำธนาคาร ABC ต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป และสามารถเปิดบัญชีได้ 1 คนต่อ 1 บัญชี แต่ไม่ทราบว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สามารถเข้าร่วมโครงการเงินออมทรัพย์ได้ ด้านรูปแบบการออมเงินออมทรัพย์ทราบว่ามีการออมเป็นรายปี ๆ ละ 1 ครั้ง ตามจำนวนเงินออมของแต่ละคน ได้แก่ 600 / 1,200 / 6,000 / 12,000 บาท/ปี โดยไม่ทราบว่ามีการออม 365 บาท/ปี ด้วย ด้านผลประโยชน์ของการออมทราบว่าได้ดอกเบี้ยสูงร้อยละ 3 ต่อปี และมีวงเงินคุ้มครองกรณีเสียชีวิต แต่ไม่ทราบว่าสามารถเบิกค่าชดเชยรักษาพยาบาล และสามารถใช้จ่ายเงินออมเป็นหลักประกันได้ ส่วนการออมเงินที่ไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากมีรายจ่าย และบางครั้งลืมวันครบกำหนดการออมเงิน แต่ก็ไม่เคยคิดจะลาออกจากโครงการเงินออมทรัพย์ เนื่องจากมีผลประโยชน์จากการออมเงินจำนวนมาก และต้องการเก็บเงินไว้ใช้ในยามชรา นอกจากนี้ยังมีความยินดีที่จะแนะนำให้ผู้อื่นเข้าร่วมโครงการเงินออมทรัพย์ด้วยเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสินเชื่อ ด้านการบริการเงินออมทรัพย์ มีการเชิญชวนหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เงินออมทรัพย์กับลูกค้ำเก่าและลูกค้ำรายใหม่อย่างครบถ้วน มีการ



แจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดค่อมเงิน โดยการส่งไปรษณีย์ก่อนครบกำหนด 1 เดือน และมีการโทรแจ้งหากเลยกำหนดการค่อมเงิน ด้านการใช้บริการของสมาชิกเงินออมทรัพย์ สาเหตุที่มีจำนวนสมาชิกลดลงเพราะลูกค้ามีรายได้ น้อยกว่ารายจ่าย ลูกค้าเสียชีวิต และลูกค้าลาออกจากโครงการเพื่อนำเงินค่อมออกไปใช้จ่ายก่อนกำหนด นอกจากนี้ยัง มีการประชาสัมพันธ์ลูกค้ารายใหม่ยังไม่ทั่วถึง ทำให้มีลูกค้ารายใหม่จำนวนน้อย ส่วนการค่อมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์ เพราะรายได้ของลูกค้าลดลง มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูง มีภาระหนี้สินที่ต้องชำระ และลูกค้าอาจจะไม่ได้รับเอกสารการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนด แต่สมาชิกทุกคนมีความพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์เงินออมทรัพย์ เพราะมีสวัสดิการต่าง ๆ ในระหว่างการค่อม เช่น ดอกเบี้ยสูง ประกันอุบัติเหตุ เงินขวัญถุงบุตร และชดเชยการนอนโรงพยาบาล

#### การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

สาเหตุของปัญหาการลดลงของจำนวนสมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123 เนื่องจากสมาชิกลาออกจากโครงการเพราะต้องการเงินค่อมไปใช้ก่อนกำหนด และมีบางส่วนที่เสียชีวิต ส่วนสาเหตุของปัญหาการค่อมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123 เนื่องจากสมาชิกเงินออมทรัพย์ส่วนใหญ่มีอายุค่อนข้างมาก มีการศึกษาค่อนข้างต่ำ และมีรายได้ค่อนข้างต่ำ จึงส่งผลให้สมาชิกมีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อรายจ่าย ไม่มีเงินเหลือสำหรับการนำมาค่อม และยังคงนำเงินที่จะค่อมเพื่อมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวันอีกด้วย จึงทำให้สมาชิกต้องหยุดการค่อมหรือค่อมไม่ต่อเนื่อง ส่วนความเข้าใจในผลิตภัณฑ์เงินออมทรัพย์ของสมาชิก ยังคงไม่ทราบว่าสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สามารถเข้าร่วมโครงการได้ ไม่ทราบว่า มีรูปแบบการค่อมในจำนวนน้อยที่ 365 / 600 บาท/ปี และสามารถค่อมเงินล่วงหน้าได้ 1 ปี นอกจากนี้ยังไม่ทราบผลประโยชน์ของเงินออมทรัพย์ที่จะได้รับเพิ่มอย่างต่อเนื่องหากมีการค่อมอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้สมาชิกไม่สนใจในโครงการเงินออมทรัพย์เท่าที่ควร

#### การสร้างทางเลือกสำหรับการแก้ไข้ปัญหา

นำข้อมูลจากผลการศึกษาทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ SWOT เพื่อสร้างทางเลือกสำหรับการแก้ไข้ปัญหา 3 แนวทาง ดังนี้

1. แนวทางการลดรายจ่ายเพิ่มรายได้ โดยการสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้าผู้ฝากเงินออมทรัพย์จัดทำบัญชีครัวเรือน เพื่อจะได้ทราบรายได้และรายจ่ายที่แท้จริง สามารถลดการใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป และหาแนวทางเพิ่มรายได้ด้วยการประกอบอาชีพเสริมเมื่อว่างเว้นจากฤดูกาลทำเกษตร หากสามารถลดรายจ่ายเพิ่มรายได้ก็จะมเงินค่อมเหลือเก็บมากขึ้น ทำให้สามารถนำเงินมาค่อมได้ตามโครงการ และป้องกันไม่ให้ลูกค้าต้องลาออกจากโครงการเพื่อนำเงินค่อมออกไปใช้ก่อนกำหนด

2. แนวทางปรับเปลี่ยนรูปแบบการค่อมเงิน ให้สามารถทยอยการค่อมได้ จากรูปแบบการค่อมเงินแบบเดิมสามารถค่อมเงินล่วงหน้าได้ 1 ปี และต้องค่อมเงินเต็มจำนวนตามรูปแบบที่ค่อมไว้ โดยมีการปรับรูปแบบการค่อมเงินให้ทยอยค่อมได้ ใน 1 ปี สามารถทยอยฝากก็ครั้งก็ได้ จำนวนเท่าใดก็ได้ โดยรวมกันภายในระยะเวลา 1 ปี จะต้องไม่น้อยกว่ารูปแบบการค่อมที่เลือกไว้

3. แนวทางการรักษฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ การรักษฐานลูกค้าเดิม โดยการคัดเลือกสมาชิกเงินออมทรัพย์ที่ขาดการค่อมมากกว่า 1 ปี เพื่อให้กลับมาค่อมใหม่ โดยการเข้าไปถึงตัวลูกค้า เพื่อให้ข้อมูลถึงผลประโยชน์ของเงินออมทรัพย์ให้เข้าใจอย่างครบถ้วน มีการเชิญชวนและจูงใจด้วยข้อเสนอพิเศษต่าง ๆ เพื่อให้มีการกลับมาค่อมเงินใหม่ ส่วนการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ คุณสมบัติหนึ่งของสมาชิกที่สามารถสมัครเข้าร่วมโครงการเงินออมทรัพย์ได้ คือการ



เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) แต่ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบคุณสมบัติส่วนนี้ เนื่องจากธนาคารยังมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นจึงจะมีการเจาะกลุ่มเป้าหมายด้วยการไปให้ข้อมูลถึงตัวในช่วงที่มีการประชุม อสม. ประจำเดือนทุกเดือน และมีการมอบของขวัญให้ลูกค้าที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกใหม่ด้วย

การวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของแต่ละแนวทางเลือก

1. แนวทางการลดรายจ่ายเพิ่มรายได้

**ข้อดี** การจัดทำบัญชีครัวเรือนเป็นวิธีที่ง่าย สามารถทำได้ทุกเพศทุกวัย และเสียค่าใช้จ่ายน้อยมาก ส่วนการหาอาชีพเสริมสร้างรายได้จะเป็นการเพิ่มรายได้ให้เพิ่มมากขึ้นอีกทางหนึ่ง

**ข้อเสีย** การขาดวินัยและไม่มีความต่อเนื่องในการจัดทำบัญชีครัวเรือน ทำให้ไม่ทราบรายได้และรายจ่ายที่แท้จริง ส่วนการหาอาชีพเสริมสร้างรายได้ยังขาดการสนับสนุนจากทางส่วนงานภาครัฐอย่างจริงจัง

2. แนวทางปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงิน

**ข้อดี** สามารถลดจำนวนการออมไม่ต่อเนื่องของลูกค้าได้ และทำให้ลูกค้าที่มีรายได้น้อยหรือช่วงที่ขาดรายได้ยังสามารถออมเงินต่อในโครงการได้

**ข้อเสีย** ลูกค้าอาจขาดวินัยในการออม เพราะเห็นว่าออมเมื่อใดก็ได้ ไม่มีความจำเป็นต้องรีบออม และทำให้สาขามีจำนวนเงินออมในช่วงต้นปีน้อย เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่จะออมช่วงปลายปี

3. แนวทางการรักษฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่

**ข้อดี** สมาชิกรายเดิมจะสามารถเชิญชวนให้กลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้งก่อนข้างง่ายกว่าสมาชิกรายใหม่ เนื่องจากเคยมีความสนใจในการเข้าร่วมโครงการมาก่อน และการเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่จากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นการเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ตรงจุด และทำให้ผลิตภัณฑ์เงินออมทรัพย์เป็นที่รู้จักในวงกว้างมากขึ้น

**ข้อเสีย** ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานค่อนข้างนาน เนื่องจากต้องมีการติดตามให้พบตัวลูกค้า และมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานนอกสถานที่

ตารางที่ 1 การกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาและงบประมาณในแต่ละทางเลือก

แนวทางเลือก	กิจกรรม	ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา	งบประมาณต่อสาขา (บาท)
1. การลดรายจ่ายเพิ่มรายได้	การจัดทำบัญชีครัวเรือน	3 เดือน	3,000
	การสร้างอาชีพเสริม	6 เดือน	5,000
2. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงิน	ทยอยการออมเงิน	1 ปี	ไม่มี
3. การรักษฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่	ออกพบสมาชิกที่ขาดการออมมากกว่า 1 ปี	3 เดือน	6,000
	ร่วมประชุมกับ อสม. ประจำเดือน	3 เดือน	ไม่มี
	ส่งเสริมการออมด้วยการมอบของที่ระลึก	3 เดือน	12,000



ตารางที่ 2 การประเมินทางเลือกในแต่ละแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหา

หัวข้อการประเมินทางเลือก	ค่าน้ำหนัก	1. การลดรายจ่ายเพิ่มรายได้		2. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงิน		3. การรักษฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่	
		คะแนน (เต็ม 10)	คะแนนที่ได้	คะแนน (เต็ม 10)	คะแนนที่ได้	คะแนน (เต็ม 10)	คะแนนที่ได้
ความเป็นไปได้	30	5	1.50	10	3.00	8	2.40
ศักยภาพในการแก้ปัญหา	25	8	2.00	9	2.25	6	1.50
งบประมาณที่ใช้	20	7	1.40	10	2.00	5	1.00
ระยะเวลาที่ใช้	15	7	1.05	5	0.75	9	1.35
การยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง	10	6	0.60	9	0.90	7	0.70
<b>ผลรวม</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>6.55</b>	<b>43</b>	<b>8.90</b>	<b>35</b>	<b>6.95</b>

การประเมินทางเลือกในแต่ละแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหา แนวทางเลือกที่ได้คะแนนมากที่สุด ได้แก่ ทางเลือกที่ 2 ปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงิน 8.90 คะแนน รองลงมาได้แก่ ทางเลือกที่ 3 การรักษฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ 6.95 คะแนน และแนวทางเลือกที่ได้คะแนนน้อยที่สุดได้แก่ ทางเลือกที่ 1 การลดรายจ่ายเพิ่มรายได้ 6.55 คะแนน

การกำหนดทางเลือกที่เสนอสำหรับการแก้ไขปัญหา

ทางเลือกที่เสนอสำหรับการแก้ปัญหาคงเหลือของจำนวนสมาชิกและการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123 คือแนวทางปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงิน จากรูปแบบการออมเงินแบบเดิมสามารถออมเงินล่วงหน้าได้ 1 ปี และต้องออมเงินเต็มจำนวนตามรูปแบบที่ออมไว้ได้แก่ 365 / 600 / 1,200 / 6,000 และ 12,000 บาท/ปี โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงินให้สามารถทยอยออมเงินได้ใน 1 ปี สามารถทยอยฝากก็ครั้งก็ได้ จำนวนเท่าใดก็ได้ โดยรวมกันภายในระยะเวลา 1 ปี จะต้องไม่น้อยกว่ารูปแบบการออมที่เลือกไว้ สาเหตุในการเลือกแนวทางปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงินเพื่อใช้สำหรับการแก้ไขปัญหา เนื่องจากเป็นทางเลือกที่มีศักยภาพและมีความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา ไม่ต้องมีการใช้งบประมาณในการดำเนินการ เนื่องจากการดำเนินการในเวลางานปกติ เพียงแต่มีการเพิ่มความถี่ในการดำเนินการให้เพิ่มมากขึ้นเท่านั้น แต่ก็มีข้อเสียบ้างเล็กน้อยในด้านระยะเวลาที่ต้องมีการใช้ระยะเวลาก่อนข้างนานในการดำเนินการเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา แต่แนวทางปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงินก็ยังเป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับสมาชิกเงินออมทรัพย์ เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่ที่หยุดการออมหรือออมไม่ต่อเนื่อง เพราะมีรายได้น้อยกว่ารายจ่ายหรือไม่มีเงินจำนวนมากมาออมในครั้งเดียว หากให้สามารถทยอยออมเงินได้จะทำให้จำนวนเงินออมที่ออมแต่ละครั้งมีจำนวนน้อย ก็จะส่งผลให้สมาชิกสามารถออมเงินได้อย่างต่อเนื่องและไม่ต้องหยุดการออมเงิน นอกจากนี้ยังสามารถเชิญชวนให้สมาชิกเดิมที่หยุดการออมหรือออมไม่ต่อเนื่องกลับมาเริ่มออมเงินใหม่ได้อีกด้วย

การควบคุมและการประเมินผลของแนวทางเลือก

การควบคุมแนวทางเลือกปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงิน จะมีพนักงานทำหน้าที่ติดต่อโดยตรงกับสมาชิกเงินออมทรัพย์ที่จะครบกำหนดการออมล่วงหน้า 1 เดือนทุกราย โดยมีการแจ้งการปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงินให้





ทยอยออมเงินได้ ใน 1 ปี สามารถทยอยฝากก็ครั้งก็ได้ จำนวนเท่าใดก็ได้ โดยรวมกันภายในระยะเวลา 1 ปี จะต้องไม่น้อยกว่ารูปแบบการออมที่เลือกไว้ ซึ่งในแต่ละเดือนจะต้องมีการออมต่อเนื่องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 และมีหัวหน้าควบคุมดูแลการทำงานของพนักงาน ส่วนการประเมินผลจะคิดตามผลการออมเงินของสมาชิกทุก ๆ เดือน ว่ามีการออมต่อเนื่องร้อยละเท่าใด ครอบคลุมเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ เพื่อหากเกิดปัญหาจะได้หาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันที และสุดท้ายมีการประเมินผลในระยะเวลา 1 ปี ซึ่งมีเป้าหมายว่าต้องมีการออมต่อเนื่องไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของลูกค้ายในโครงการเงินออมทรัพย์ทั้งหมด

## 5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาระยะการลดลงของจำนวนสมาชิกและการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123 ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุการลดลงของจำนวนสมาชิกเงินออมทรัพย์ ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง โดยที่สมาชิกส่วนใหญ่มีอายุค่อนข้างมาก มีการศึกษาค่อนข้างน้อย และมีรายได้ค่อนข้างต่ำ จึงส่งผลให้มีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อรายจ่าย สมาชิกจึงต้องการเงินออมเพื่อนำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทำให้ต้องลาออกจากโครงการเงินออมทรัพย์ เพื่อนำเงินออมไปใช้ก่อนกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรรมการออมและรูปแบบการออมของลูกค้ายธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออมที่ส่งผลให้แต่ละบุคคลมีการออมเพิ่มขึ้น คือปัจจัยด้านผลตอบแทนมีผลต่อการออมมากที่สุด (ศิริมา วิทยา, 2558)

สมาชิกเงินออมทรัพย์ทั้งหมด มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์เงินออมทรัพย์เป็นอย่างดี แต่ยังคงไม่ทราบว่าจะสามารถหารายได้เสริม (อสม.) สามารถเข้าร่วมโครงการได้ ไม่ทราบว่ารูปแบบการออมในจำนวนน้อยที่ 365 / 600 บาท/ปี ไม่ทราบว่าสามารถออมเงินล่วงหน้าได้ 1 ปี ไม่ทราบผลประโยชน์ของเงินออมทรัพย์ที่จะได้รับเงินรับขวัญบุตรแรกเกิด เงินช่วยเหลืองานศพ เงินชดเชยค่ารักษาพยาบาล และสามารถใช้จ่ายเงินออมเป็นหลักประกันได้ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัญหาหลัก ๆ ของการทำให้สมาชิกไม่ทราบผลประโยชน์ต่าง ๆ นี้ ไม่เห็นความสำคัญของการมีเงินออมทรัพย์ จึงขอลาออกจากโครงการเงินออมทรัพย์อีกส่วนหนึ่งด้วย

ส่วนสาเหตุการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์ พบว่าเนื่องมาจากสมาชิกมีรายได้น้อยกว่ารายจ่าย ทำให้ไม่มีเงินเหลือเพื่อนำมาเก็บออม ซึ่งเงินที่จะนำมาออมคือเงินที่เป็นส่วนแตกต่างระหว่างรายได้และรายจ่าย ถ้ายังมีความแตกต่างกันมากเท่าไร ก็จะยิ่งส่งผลให้มีเงินออมมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการออมเงิน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของผู้บริโภคเพื่อใช้จ่ายในอนาคตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออม ได้แก่ รายได้และค่าใช้จ่าย มีผลต่อพฤติกรรมการออมเพื่อใช้จ่ายในอนาคตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ไกรวิญญ์ ประชุมพันธ์ และคณะ, 2561) แต่สมาชิกเงินออมทรัพย์ทั้งหมดก็ยังคงมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการเงินออมทรัพย์ และจะยังคงแนะนำให้ลูกค้ายคนอื่น ๆ เข้าร่วมโครงการเงินออมทรัพย์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าหากมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ายเข้าร่วมโครงการด้วยความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นที่จะทำให้เกิดความสำเร็จของโครงการเพื่อให้สมาชิกยังคงออมอย่างต่อเนื่อง ก็น่าส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จของโครงการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ



จากการศึกษาจึงต้องการหาแนวทางแก้ไขปัญหาการลดลงของจำนวนสมาชิกและการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์ ของธนาคาร ABC จังหวัด 123 โดยการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เข้ามาช่วย ได้แก่ กลยุทธ์เชิงรับ กลยุทธ์เชิงแก้ไข และกลยุทธ์เชิงรุก

แนวทางที่ได้จากกลยุทธ์เชิงรับ คือแนวทางการลดรายจ่ายเพิ่มรายได้ โดยการจัดทำบัญชีครัวเรือนเพื่อลดรายจ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็นลง และมีการสร้างอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้มีเงินออมเหลือเก็บมากขึ้น ส่งผลให้ลูกค้าสามารถนำเงินมาออมได้ตามโครงการและไม่ต้องลาออกจากโครงการเพื่อนำเงินออมทรัพย์ออกไปใช้จ่ายก่อนกำหนด

แนวทางที่ได้จากกลยุทธ์เชิงแก้ไข คือแนวทางปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงิน โดยการให้สมาชิกสามารถทยอยการออมเงินได้ในระยะเวลา 1 ปี โดยที่ไม่ต้องออมเงินเต็มจำนวนตามรูปแบบการออมที่เลือกไว้เพียงครั้งเดียว ซึ่งจะสามารถป้องกันปัญหาการลดลงของจำนวนสมาชิกและการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกโครงการเงินออมทรัพย์ลงได้

แนวทางที่ได้จากกลยุทธ์เชิงรุก คือแนวทางการรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ โดยการดึงสมาชิกเก่าที่ขาดการออมเงินให้กลับมาเริ่มออมเงินกองทุนทวิศุขใหม่อีกครั้ง และการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่จากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ซึ่งจะมีการให้ข้อมูลถึงผลประโยชน์ของเงินออมทรัพย์ให้เข้าใจอย่างครบถ้วน มีการเชิญชวนและจูงใจด้วยข้อเสนอต่าง ๆ เช่น มีของสมนาคุณมอบให้เป็นของขวัญที่ระลึก เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. การประชาสัมพันธ์โครงการเงินออมทรัพย์ยังไม่ทั่วถึง ทำให้โครงการไม่เป็นที่รู้จักของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้เพิ่มมากขึ้น
2. การใช้ QR Code ในการทำแบบสอบถามค่อนข้างลำบาก เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่อายุมาก ไม่มี Smart Phone พนักงานต้องเป็นผู้กรอกแบบสอบถามให้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการเก็บข้อมูล จึงควรมีแบบทดสอบที่เป็นกระดาษคำตอบสำหรับลูกค้าที่ไม่มี Smart Phone ด้วย
3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างน้อย ควรมีการเก็บข้อมูลและศึกษาพฤติกรรมเพิ่มเติมจากการออมของสมาชิก เป็นระยะเวลาประมาณ 3-6 เดือน
4. ด้านพฤติกรรมกรรมการออมของสมาชิกเงินออมทรัพย์ ส่วนใหญ่จะใช้ก่อนออม ทำให้มักไม่มีเงินเหลือในการเก็บออม ควรจะต้องส่งเสริมและปลูกฝังให้รู้จักการออมก่อนการใช้จ่าย
5. คุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการเงินออมทรัพย์ไม่ควรกำหนดเฉพาะเกษตรกรลูกค้าธนาคาร ABC และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เท่านั้น ควรมีการขยายให้กับประชาชนทั่วไปด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการออมเงิน ถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงให้สามารถทยอยออมเงินได้ และไม่จำกัดจำนวนเงินออมตามรูปแบบการออม จะส่งผลต่อปัญหาการลดลงของจำนวนสมาชิกและการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์หรือไม่อย่างไร
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลประโยชน์และสวัสดิการจากโครงการเงินออมทรัพย์ ว่าสมาชิกต้องการแบบใดที่จะได้รับความพึงพอใจสูงสุด



3. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ว่ามีผลต่อการลดลงของจำนวนสมาชิกและการออมไม่ต่อเนื่องของสมาชิกเงินออมทรัพย์หรือไม่อย่างไร

#### เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มระเบียบวิธีสถิติ สำนักงานนโยบายและวิชาการสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). เทคนิคการสุ่มตัวอย่างและการประมาณค่า, 1(1), 23-30. <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/Toneminute/A3-.pdf>
- กลุ่มสารนิเทศการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2561). แนวทางการส่งเสริมการออมทั้งระบบ. กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบายการออมและการลงทุน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง.
- ไกรวิชญ์ ประชุมพันธ์, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ และสุคนธ์ เกรื่อน้ำคำ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของผู้บริโภคเพื่อใช้จ่ายในอนาคตของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. *บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 14(2), 16-317.
- ศิริมา วิทยา. (2558). *พฤติกรรมการออมและรูปแบบการออมของลูกค้านักวิชาการเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). การออมภาคครัวเรือนของไทยไตรมาสที่ 3 ปี 2561. *วารสารสำนักงานสถิติแห่งชาติ*, 66(3), 1-5.