

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน และพฤติกรรมในการซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรที่เป็นประชาชนทั่วไป และเกษตรกร โดยทำการสัมภาษณ์ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน จำนวน 190 ราย ด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป 114 ราย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเกษตรกร จำนวน 76 รายเป็นการเก็บแบบเจาะจง ครอบคลุมตามจำนวนประชากรผู้ซื้อที่เป็นเกษตรกร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้สถิติไควสแคว์ ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน และทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของลูกค้าทั้งสองกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัย ดังนี้คือ ด้านราคา สลากออมทรัพย์ทวีสินมีราคาต่อหน่วยเหมาะสม ด้านผลตอบแทนที่จะได้รับซึ่งประกอบด้วย ดอกเบี้ยต่อหน่วยที่ได้รับสมเหตุสมผล สลากมีรางวัลจำนวนมากและมีมูลค่ารางวัลสูง ด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งประกอบด้วย การขายคืนได้โดยไม่เสียค่าปรับหรือหักเงินต้น รางวัลและดอกเบี้ยได้รับการยกเว้นภาษี สลากออมทรัพย์ทวีสินใช้เป็นหลักประกันเงินกู้ ใช้ประกันตัวผู้ต้องหาหรือสัญญาจัดซื้อจัดจ้างได้ ด้านผู้ซื้อมีความชอบในการลงทุนในสลากออมทรัพย์ทวีสิน ด้านการส่งเสริมการขายของ ธ.ก.ส. ซึ่งประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ พนักงาน ธ.ก.ส. มีการแนะนำและชี้แจงให้ซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน และมีการชิงโชครางวัล ซึ่งมีผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน จำนวน 190 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-50 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และปริญญาตรี มีอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสินในการศึกษาครั้งนี้ 5 ปัจจัยหลัก

ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อการซื้อสลากมากที่สุด รองลงไปได้แก่ ปัจจัยด้านผลตอบแทนที่จะได้รับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของ ธ.ก.ส ปัจจัยด้านผู้ซื้อที่มีความชอบต่อการลงทุนในสลากออมทรัพย์ทวีสิน และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ตามลำดับ

ส่วนพฤติกรรมในการซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ส่วนใหญ่ซื้อสลากแบบเรียงหมายเลขทุกชุดมีมูลค่าการซื้อไม่เกิน 50,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้สลากออมทรัพย์ทวีสินเป็นหลักประกันเงินกู้ ไม่เคยใช้เป็นหลักประกันชองหรือสัญญาในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อสลากส่วนใหญ่ไม่เคยถูกรางวัล ในส่วนผู้ที่เคยถูกรางวัลส่วนใหญ่ถูกรางวัลเลขท้าย 3 ตัว รับทราบผลการออกรางวัลจากหนังสือแจ้งผลจาก ธ.ก.ส. และทางหนังสือพิมพ์ การขายคืนสลากส่วนใหญ่ขายคืนเมื่อครบกำหนดทั้งหมด และการตัดสินใจซื้อสลากส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อด้วยตัวเอง

สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสินที่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 114 รายนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน 5 ปัจจัยหลัก ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการซื้อสลากมากที่สุด รองลงไปได้แก่ปัจจัยด้านผลตอบแทนที่จะได้รับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของ ธ.ก.ส ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านผู้ซื้อที่มีความชอบต่อการลงทุนในสลากออมทรัพย์ทวีสิน ส่วนพฤติกรรมในการซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ส่วนใหญ่ซื้อสลากแบบเรียงหมายเลขทุกชุด มีมูลค่าการซื้อไม่เกิน 50,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้สลากออมทรัพย์ทวีสินเป็นหลักประกันเงินกู้ หลักประกันชองหรือสัญญาในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย การถูกรางวัลส่วนใหญ่เคยถูกรางวัล โดยรางวัลที่ส่วนใหญ่เคยถูกคือรางวัลเลขท้าย 3 ตัว ส่วนใหญ่ทราบผลการออกรางวัลจากหนังสือแจ้งผลจาก ธ.ก.ส. และทางหนังสือพิมพ์ การขายคืนสลากออมทรัพย์ทวีสินส่วนใหญ่ขายคืนเมื่อครบกำหนดทั้งหมด และการตัดสินใจซื้อสลากส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อด้วยตัวเอง

สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสินที่เป็นเกษตรกร จำนวน 76 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสินในการศึกษาคั้งนี้ 5 ปัจจัยหลัก ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการซื้อสลากมากที่สุด รองลงไปได้แก่ปัจจัยด้านผลตอบแทนที่จะได้รับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของ ธ.ก.ส ปัจจัยด้านผู้ซื้อที่มีความชอบต่อการลงทุนในสลากออม

ทรัพย์สิน และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมในการซื้อสลากออมทรัพย์ทรัพย์สิน การซื้อสลากส่วนใหญ่ซื้อแบบเรียงหมายเลข มูลค่าการซื้อไม่เกิน 10,000 บาท ไม่เคยใช้สลากออมทรัพย์ทรัพย์สินเป็นหลักประกันเงินกู้ หลักประกันซอง หรือสัญญาในการจัดซื้อจัดจ้าง ประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย การถูกรางวัลส่วนใหญ่ไม่เคยถูกรางวัล ในส่วนผู้ที่เคยถูกรางวัล ส่วนใหญ่เคยถูกรางวัลเลขท้าย 3 ตัว การทราบผลการออกรางวัลสลากส่วนใหญ่ทราบผลรางวัลจากหนังสือแจ้งผลจาก ธ.ก.ส. และทางหนังสือพิมพ์ การขายคืนสลากออมทรัพย์ทรัพย์สินส่วนใหญ่ขายคืนเมื่อครบกำหนดทั้งหมดและการตัดสินใจซื้อสลากส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อด้วยตัวเอง

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพฤติกรรมในการซื้อสลากออมทรัพย์ทรัพย์สิน ของลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย ครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ประชาชนทั่วไปที่ซื้อสลากออมทรัพย์ทรัพย์สินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพค้าขายและผู้ประกอบการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาทในส่วนของเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ดังนั้นในการวางแผนเพื่อเพิ่มยอดการซื้อสลากออมทรัพย์ทรัพย์สินในชุดต่อไป ธ.ก.ส. ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการขายโดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมุ่งเน้นไปยังกลุ่มอาชีพค้าขายและผู้ประกอบการกิจส่วนตัว ที่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงวัยทำงาน มีการสร้างครอบครัวแล้วซึ่งเป็นที่ต้องการออมเงินเพื่ออนาคตที่มั่นคง มีความรู้มีการศึกษาพอสมควร เพื่อสามารถเข้าใจถึงรูปแบบการออมเงินของสลากออมทรัพย์ทรัพย์สิน ตลอดจนมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพและเหลือบางส่วนสำหรับเก็บออมได้ ในส่วนของเกษตรกรควรเน้นประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการขายไปยังเพศชายซึ่งในสังคมเกษตรมักเป็นผู้นำครอบครัว โดยเฉพาะที่กำลังอยู่ในช่วงวัยทำงาน มีครอบครัวหรือสมรสแล้ว ซึ่งมักต้องการออมเงินเพื่ออนาคตของครอบครัวหรือสำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉินบ้าง ส่วนระดับการศึกษาและรายได้ของเกษตรกรซึ่งปกติอยู่ในระดับต่ำอยู่แล้วไม่น่าส่งผลต่อการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อสลากออมทรัพย์ทรัพย์สิน

2) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ทรัพย์สิน พบว่าด้านราคาต่อหน่วยของสลากออมทรัพย์ทรัพย์สิน ที่มีมูลค่าหน่วยละ 500 บาทมีความเหมาะสมและด้านผลตอบแทนต่อหน่วยที่จะได้รับก็มีความเหมาะสมเช่นกัน โดยจากการศึกษาจะเห็นได้ว่าทั้งสองปัจจัยมีผลต่อการเลือกซื้อสลากมากเป็นอันดับหนึ่งและสองตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของ ธ.ก.ส. ควรเน้นการให้พนักงานแนะนำชี้แจงผู้ที่สนใจ โดยเฉพาะการส่งเสริมการขาย

และการประชาสัมพันธ์โดยตรงถึงตัวลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยให้พนักงานออกแนะนำและชี้แจงลูกค้าถึงบ้านเรือนหรือสถานที่ประกอบการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการให้คำแนะนำชี้แจงลูกค้าในโอกาสที่มาติดต่อทำธุรกรรม ณ สำนักงานของ ธ.ก.ส. สาขา โดย ธ.ก.ส. ควรให้ความสำคัญในการเสริมสร้างพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ แก่พนักงาน ทั้งด้านตัวผลิตภัณฑ์สลาก และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่ ธ.ก.ส. มีอยู่ ตลอดจนพัฒนาความรู้ด้านการตลาด เทคนิคการขาย การให้บริการที่ประทับใจ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจ และเพิ่มศักยภาพในตัวพนักงาน ซึ่งนอกจากจะทำให้ได้ผลงานตามเป้าหมายแล้ว ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของ ธ.ก.ส. ในภาพรวมอีกด้วย ส่วนการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ก็มีผลสำคัญ ที่จะป็นช่องทางนำข้อมูลของสลากไปสู่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายซึ่งจะทำให้สลากออมทรัพย์ทวีสินรู้จักในวงกว้างและเข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง แม้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ อาจมีรายละเอียดความชัดเจนไม่มากนัก แต่ถ้าได้ดำเนินการควบคู่ไปกับการแนะนำและชี้แจงโดยพนักงาน ก็จะทำให้การประชาสัมพันธ์มีข้อมูลสมบูรณ์ และเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมากขึ้น นอกจากนี้คุณสมบัติด้านผลิตภัณฑ์ของสลากออมทรัพย์ทวีสิน ควรมีการปรับปรุงให้ลูกค้าให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการซื้อหรือขายคืนสลาก เช่น สามารถซื้อหรือขายสลาก รวมถึงการใช้ประกันหนี้เงินกู้ ธ.ก.ส. ต่างสาขาได้

3) จากการศึกษาพฤติกรรมในการซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน พบว่าส่วนใหญ่ การซื้อเป็นการซื้อแบบเรียงหมายเลข มูลค่าการซื้อไม่เกิน 50,000 บาท ผู้ซื้อส่วนใหญ่ไม่เคยใช้สลากออมทรัพย์ทวีสินเป็นหลักประกันเงินกู้ ไม่เคยใช้เป็นหลักประกันซองหรือสัญญาในการจัดซื้อจัดจ้างหรือประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย ผู้ซื้อสลากส่วนใหญ่ไม่เคยดูรางวัลและในส่วนผู้ที่เคยดูรางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลเลขท้าย 3 ตัว การทราบผลการออกรางวัลส่วนใหญ่ทราบจากหนังสือแจ้งผลจาก ธ.ก.ส. และทางหนังสือพิมพ์ ส่วนการขายคืนสลากส่วนใหญ่ขายคืนเมื่อครบกำหนดตามที่ระบุในสลาก การตัดสินใจซื้อผู้ซื้อตัดสินใจด้วยตัวเอง ซึ่งจากผลการศึกษาพฤติกรรมดังกล่าวในการประชาสัมพันธ์ของ ธ.ก.ส. ควรใช้วิธีเข้าถึงตัวลูกค้าหรือเข้าพบเป็นการส่วนตัว เพื่อแนะนำชี้แจงให้ซื้อสลากเนื่องจากผลจากการศึกษาลูกค้าส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อสลากด้วยตัวเอง และ ธ.ก.ส. ควรแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงเงื่อนไขและประโยชน์เพิ่มของสลาก เช่นการใช้สลากเป็นหลักประกันต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและเพิ่มคุณค่าในตัวผลิตภัณฑ์ของสลาก โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งตามระเบียบทางราชการต้องมีการวางหลักประกันหลังการตกลงทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างผู้ประกอบการก็สามารถใช้สลากออมทรัพย์ทวีสินเป็นหลักประกันได้ นอกจากนี้ควรแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางการทราบผลการออกรางวัลที่ง่ายและสะดวกสำหรับลูกค้าด้วย