

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการออมของลูกค้ายุคชาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ช.ก.ส) สาขาห้างฉัตร ที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาภาวะการออมของลูกค้ายุคชาครที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การออมของลูกค้ายุคชาครที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ ความพึงพอใจในการใช้บริการจาก ช.ก.ส. และวัตถุประสงค์ในการออมของลูกค้ายุคชาครที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ โดยศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจำนวนเงินฝากของเกษตรกรลูกค้ายุคชาคร ตัวอย่างที่มีบัญชีเงินฝากและเข้าร่วมโครงการของ ช.ก.ส. สาขาห้างฉัตร และศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิตามแบบสอบถามลูกค้ายุคชาครตัวอย่างที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 200 ราย มีข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดในการศึกษา ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาสรุปตามวัตถุประสงค์และวิธีการศึกษา ดังนี้

5.1.1 ภาวะการออมของลูกค้ายุคชาครที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้

1) ภาวะการออมของลูกค้ายุคชาครกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมโครงการ สรุปได้ว่าลูกค้ายุคชาครส่วนใหญ่มีเงินออมคงเหลือเมื่อสิ้นสุดโครงการไม่เกิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.5 ของลูกค้ายุคชาครกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยลูกค้ายุคชาครมียอดเงินออมสูงสุด 77,884 บาท และต่ำสุด 71 บาท เงินออมเฉลี่ยต่อราย 5,361 บาท

2) ภาวะการออมจำแนกตามเพศของลูกค้ายุคชาครที่เข้าร่วมโครงการ สรุปได้ว่าลูกค้ายุคชาครกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายอาจเกิดจากในครัวเรือนเกษตรกรผู้ที่เข้ามาเป็นลูกค้ายุคชาครของ ช.ก.ส. ส่วนใหญ่จะเป็นหัวหน้าครัวเรือนซึ่งเป็นเพศชาย โดยทั้งเพศชายและเพศหญิงมีเงินออมส่วนใหญ่ น้อยกว่า 1,000 บาท

3) ภาวะการออมจำแนกตามอายุของลูกค้ายุคชาครที่เข้าร่วมโครงการ สรุปได้ว่าลูกค้ายุคชาครกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี อาจเกิดจากผู้ที่จะเข้าเป็นลูกค้ายุคชาครของ ช.ก.ส. ได้ต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปหรือบรรลุนิติภาวะ และลูกค้ายุคชาครกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เข้าเป็นลูกค้ายุคชาครตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 – 2538 หรือประมาณ 10 ปีที่แล้ว โดยมีอายุในขณะนั้นประมาณ 30 ปี ขึ้นไป ลูกค้ายุคชาคร

ตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี มีเงินออมส่วนใหญ่น้อยกว่า 1,000 บาท และลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุเกิน 60 ปี มีเงินออมส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1,001 – 8,000 บาท การที่ผู้ที่มีอายุมากมีเงินออมมากกว่าอาจเกิดจากสมาชิกในครัวเรือนจบการศึกษา มีงานทำ มีรายได้ ทำให้ภาระค่าใช้จ่ายในครัวเรือนน้อยลง รายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการออม

4) ภาวะการออมจำแนกตามระดับการศึกษาของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการ สรุปได้ว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาน้อย อาจเกิดจากลูกค้า ช.ก.ส. เป็นเกษตรกรและมีรายได้น้อย ต้องอาศัยแรงงานในครัวเรือนช่วยในการประกอบอาชีพ ทำให้โอกาสในการศึกษาระดับสูงขึ้นไปมีน้อย ภาวะการออมไม่สามารถสรุปจัดกลุ่มได้ชัดเจน

5) ภาวะการออมจำแนกตามสถานภาพการสมรสของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการ สรุปได้ว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส อาจเกิดจากสังคมไทยในชนบทจะเป็นสังคมที่รวมกันอยู่ในชุมชน ครัวเรือนที่มีอาชีพเกษตรกรรม การมีคู่ครองเพื่อให้ในครัวเรือนมีแรงงานเพิ่มขึ้น ช่วยกันในการประกอบอาชีพ ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างทั้งสถานภาพสมรสและโสดส่วนใหญ่มีเงินอมน้อยกว่า 1,000 บาท

6) ภาวะการออมจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน สรุปได้ว่าครัวเรือนกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็กมีจำนวนสมาชิก 1- 3 คน จะมีจำนวนเงินออมมากกว่า 8,000 บาท ในสัดส่วนที่สูงกว่าครัวเรือนที่มีขนาดใหญ่ อาจเกิดจากครัวเรือนที่มีขนาดเล็กมีจำนวนสมาชิกที่มีรายได้จุนเจือให้ครัวเรือน ในสัดส่วนที่มากกว่าสมาชิกที่ไม่มีรายได้จุนเจือให้ครัวเรือน และมีค่าใช้จ่ายน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่ครัวเรือนได้รับ ตรงกันข้ามกับครัวเรือนที่มีขนาดใหญ่อาจจะมียังจำนวนสมาชิกที่มีรายได้จุนเจือให้ครัวเรือน ในสัดส่วนที่น้อยกว่าสมาชิกที่ไม่มีรายได้จุนเจือให้ครัวเรือน ในขณะที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมากอาจทำให้มีค่าใช้จ่ายมากเมื่อเทียบกับรายได้ที่ครัวเรือนได้รับ สอดคล้องกับ ทฤษฎีการบริโภคแบบรายได้เปรียบเทียบที่ว่า การลดระดับการออมจะง่ายกว่าการลดระดับการบริโภค และทฤษฎีการบริโภคแบบรายได้สมบูรณ์ที่ว่า การจัดหาปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตย่อมมีความสำคัญและจำเป็นเหนือกว่าการออม

7) ภาวะการออมจำแนกตามจำนวนสมาชิกที่มีรายได้จุนเจือให้ครัวเรือน สรุปได้ว่าครัวเรือนกลุ่มตัวอย่างที่มีสมาชิกมีรายได้จุนเจือให้ครัวเรือนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปจะมีเงินออมมากกว่า 8,000 บาท ในสัดส่วนที่สูงกว่าครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกที่มีรายได้จุนเจือให้ครัวเรือนเพียง 1 คน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริโภคแบบรายได้สมบูรณ์

8) ภาวะการออมจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ทำงานหรือไม่ประกอบอาชีพ สรุปได้ว่าครัวเรือนกลุ่มตัวอย่างที่มีสมาชิกที่ไม่ทำงานหรือไม่ประกอบอาชีพน้อยกว่า 2 คน จะมีเงินออมมากกว่า 8,000 บาท ในสัดส่วนที่สูงกว่าครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกที่ไม่ทำงานหรือไม่

ประกอบอาชีพตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งอาจเกิดจากครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกที่ไม่ทำงานหรือไม่ประกอบอาชีพมากจะมีรายได้น้อยและมีค่าใช้จ่ายสูงส่งผลทำให้การออมน้อย สอดคล้องกับทฤษฎีการบริโภคแบบรายได้สมบูรณ์และทฤษฎีการบริโภคแบบรายได้เปรียบเทียบ

9) **ภาวะการออมจำแนกตามมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของครัวเรือน** สรุปได้ว่าครัวเรือนกลุ่มตัวอย่างที่มีทรัพย์สินสุทธิมากจะมีเงินออมค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับครัวเรือนที่มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิน้อยกว่า อาจเกิดจากครัวเรือนที่มีทรัพย์สินสุทธิมากจะเก็บออมโดยลงทุนในรูปทรัพย์สินอื่นแทนการเก็บออมในรูปเงินฝาก ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดรายได้เพิ่มมากกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากเงินฝาก สอดคล้องกับทฤษฎีการออมและการลงทุน และในช่วงพักชำระหนี้ 3 ปีลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการบางรายอาจจะมีเงินทุนไม่เพียงพอประกอบกับไม่สามารถกู้เงินจาก ธ.ก.ส. จึงนำเงินไปลงทุนและเป็นค่าใช้จ่ายแทนการเก็บออมในรูปเงินฝาก

10) **ภาวะการออมจำแนกตามรายได้ของครัวเรือน** สรุปได้ว่าครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำจะมีการออมต่ำ ครัวเรือนที่มีรายได้สูงจะมีการออมสูง สอดคล้องกับทฤษฎีการบริโภคแบบรายได้สมบูรณ์

11) **ภาวะการออมจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการจูงใจตามโครงการของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการ** สรุปได้ว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามาตรการจูงใจตามโครงการมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการออม อาจเกิดจากลูกค้าส่วนใหญ่เชื่อว่ามาตรการจูงใจตามโครงการเป็นสิ่งที่ให้ผลตอบแทนที่ต้องการ จากการที่ไม่ต้องชำระหนี้และการได้รับสิทธิฟื้นฟูการประกอบอาชีพทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นและมีเงินเหลือ ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการออม โดยลูกค้ากลุ่มนี้จะมีจำนวนเงินออมที่สูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับลูกค้ากลุ่มที่มีความคิดเห็นว่ามาตรการจูงใจตามโครงการไม่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการออม สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวัง ที่ว่าความคาดหวังหรือความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับแรงจูงใจ

12) **ภาวะการออมจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการจูงใจในการออมของ ธ.ก.ส. ของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการ** สรุปได้ว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามาตรการจูงใจในการออมของ ธ.ก.ส. ไม่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการออม อาจเกิดจากลูกค้ากลุ่มนี้บางรายไม่ทราบข้อมูลบางราย มีความคิดเห็นว่ารางวัลมีจำนวนและมูลค่าน้อยไม่จูงใจในการออมเท่าที่ควร จึงส่งผลให้มีเงินออมน้อย สำหรับลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่ามาตรการจูงใจในการออมของ ธ.ก.ส. มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการออม อาจเกิดจากลูกค้ากลุ่มนี้เชื่อว่ามาตรการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ให้ผลตอบแทนที่ต้องการ โดยการมีโอกาสจับรางวัลหรือรับทุนการศึกษา เป็นโอกาสที่ดีกว่าการฝากเงินของลูกค้าปกติทั่วไป

13) ภาวะการออมจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการจูงใจในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามโครงการของลูกค้ำที่เข้าร่วมโครงการ สรุปได้ว่าลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่มาตรการจูงใจในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามโครงการ ไม่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการออม อาจเกิดจากลูกค้ำกลุ่มนี้บางรายมีความคิดเห็นว่อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับเพิ่มขึ้นรวมกับการผลิตเพื่อเพิ่มรายได้จึงส่งผลให้มีเงินออมน้อย สำหรับลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่มาตรการจูงใจในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามโครงการ มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการออมอาจเกิดจากลูกค้ำกลุ่มนี้เชื่อว่ามาตรการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ให้ผลตอบแทนที่ต้องการ โดยการได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพิ่มเป็นผลตอบแทนที่ดีกว่าการฝากเงินของลูกค้ำปกติทั่วไป

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกรออมของลูกค้ำที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้

1) ผลการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square Test) สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการออมมีทั้งหมด 5 ปัจจัย คือ มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ รายได้ของครัวเรือน มาตรการจูงใจตามโครงการ มาตรการจูงใจในการออมของ ธ.ก.ส. มาตรการจูงใจในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามโครงการ โดยรายได้ในครัวเรือนเป็นปัจจัยที่มีค่า χ^2 สูงที่สุด ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการออมมีทั้งหมด 7 ปัจจัย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวนสมาชิกที่มีรายได้จนเจือให้ครัวเรือน จำนวนสมาชิกที่ไม่ทำงานหรือไม่ประกอบอาชีพ โดยอายุเป็นปัจจัยที่มีค่า χ^2 ต่ำที่สุด

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่ได้จัดกลุ่มโดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression Analysis) สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีผลกระทบกับการออมของลูกค้ำที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ คือ รายได้ครัวเรือน มูลค่าทรัพย์สิน ขนาดของครัวเรือน มาตรการที่สร้างแรงจูงใจในการออมของธนาคารทั้ง 3 มาตรการ ทั้งหมดเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดการออม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริโภคแบบรายได้สมบูรณ์ ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีการออมและการลงทุน โดยรายได้ในครัวเรือนเป็นปัจจัยสำคัญมากที่สุดที่มีผลกระทบต่อกรออมไปในทิศทางเดียวกันหรือในทางบวก สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ อรรพรรณ ยี่สาร(2538) ที่พบว่าปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการออมของครัวเรือนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้ชั่วคราวของครัวเรือน และผลงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ธรรมทิปกุล ที่ได้ข้อสรุปว่า รายได้เป็นปัจจัยกำหนดการออมของครัวเรือนเกษตรกรลูกค้ำ ธ.ก.ส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเชิงบวก ส่วนทรัพย์สินสุทธิและขนาดของครัวเรือนหรือ

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการออมในทิศทางตรงกันข้ามหรือในทางลบ สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ เสาวลักษณ์ ธรรมทีปกุล , ชารินี นัตรีไชยสิทธิกุล , อรรวรรณ ยี่สาร , ศิริลักษณ์ เรื่องจิตษ์ชาวลัย และ พิทยา ธีรกีรยุด

ซึ่งจากผลการศึกษาทั้ง 2 วิธีพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีผลกระทบกับการออมตรงกันมีทั้งหมด 5 ปัจจัย คือ มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ รายได้ของครัวเรือน มาตรการจูงใจตามโครงการ มาตรการจูงใจในการออมของ ธ.ก.ส. มาตรการจูงใจในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามโครงการ โดยรายได้ในครัวเรือนเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีผลกระทบกับการออมมากที่สุด

5.1.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการจาก ธ.ก.ส. ของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้

สรุปได้ว่าลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจที่ธนาคารมีความมั่นคงมากที่สุด อาจเกิดจาก ธ.ก.ส. เป็นธนาคารของรัฐ ดำเนินงานมานานกว่า 30 ปี สำหรับความพึงพอใจในด้านสถานที่กว้างขวางสะดวก สบาย และผลตอบแทนด้านเงินฝากน้อย อาจเกิดจากสถานที่ที่เป็นอาคารสำนักงานของ ธ.ก.ส. สาขาห้างฉัตรเป็นอาคารเก่า จึงมีความคับแคบถึงแม้จะมีการจัดวางรูปแบบสำนักงานใหม่เพื่อให้ดูกว้างขวางขึ้น ซึ่งข้อเสนอแนะของลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารจัดสร้างอาคารสำนักงานใหม่ สำหรับผลตอบแทนด้านเงินฝากเป็นช่วงที่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในตลาดต่ำถึงแม้จะมีการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยอีกร้อยละ 1 จึงทำให้มีความคิดว่าได้รับอัตราดอกเบี้ยไม่มาก เมื่อเปรียบเทียบระหว่างความคุ้มค่าในการฝากเงินกับการนำเงินไปใช้จ่ายหรือลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า ใกล้เคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ศิริลักษณ์ เรื่องจิตษ์ชาวลัย และ พิทยา ธีรกีรยุด ที่พบว่าปัจจัยหรือเหตุผลในการเลือกใช้บริการธนาคาร คือ ความมั่นคงปลอดภัย ชื่อเสียงของธนาคาร การบริการที่ทันสมัย ความรวดเร็ว ท่าเลที่ตั้งสะดวกใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ที่จอดรถกว้างขวาง จำนวนพนักงานให้บริการ

5.1.4 วัตถุประสงค์ในการออมของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้

สรุป ลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการออมเพื่อใช้จ่ายใช้สอยในยามที่เงินขาดมือ และเพื่อเก็บไว้ใช้ในยามเจ็บป่วย ชรา อาจเกิดจากลูกค้าส่วนใหญ่มีเงินออมน้อย เมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนสามารถถอนเงินเพื่อนำไปใช้จ่ายได้ และลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมาก จึงฝากไว้ใช้ในยามชรา หรือยามฉุกเฉิน สำหรับยามเจ็บป่วยลูกค้าให้ความคิดเห็นว่าไม่มีความจำเป็นมากนักเนื่องจากมีบัตร 30 บาท แต่จะจำเป็นในกรณีเป็นโรคที่ร้ายแรงไม่อยู่ในข่ายที่จะใช้บัตร 30 บาทได้ ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อเก็บไว้ชำระหนี้โครงการพักชำระหนี้ อาจเกิดจากลูกค้าต้องการออมเงินเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระ เมื่อโครงการสิ้นสุดและหนี้ถึงกำหนดชำระ

สำหรับวัตถุประสงค์ในการออมเพื่อให้ได้ผลตอบแทนดีกว่าเก็บเงินไว้ใช้เองได้คะแนนน้อยที่สุด อาจเกิดจากผลตอบแทนด้านเงินฝากเป็นช่วงที่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในตลาดต่ำ ถึงแม้จะมีการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยอีกร้อยละ 1 จึงทำให้มีความคิดว่าได้รับอัตราดอกเบี้ยไม่มากเมื่อเปรียบเทียบระหว่างความคุ้มค่าในการฝากเงินกับการนำเงินไปใช้จ่ายหรือลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า

สอดคล้องจุดมุ่งหมายในการออมที่สำคัญจากผลการศึกษาของเสาวลักษณ์ ธรรมทีปกุล และชารินี จัตราไชยสิทธิกุล ได้ผลที่ตรงกัน คือ เพื่อเก็บไว้ใช้ในยามเจ็บป่วย ชรา หรือในยามฉุกเฉิน โดยจุดมุ่งหมายในการออมเพื่อการศึกษาของสมาชิกในครัวเรือนหรือเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพ มีใช้แรงจูงใจสำคัญทำให้การออมของครัวเรือนเกษตรกรรมลูกค้า ธ.ก.ส. เพิ่มขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในแต่ละวัตถุประสงค์ มีดังนี้

5.2.1 ภาวะการออมของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้

1) จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีเงินออมคงเหลือเมื่อสิ้นสุดโครงการไม่เกิน 1,000 บาท ซึ่งมีจำนวนเงินออมน้อย ดังนั้น ธนาคารน่าจะมีการประชุม สัมมนา ประชาสัมพันธ์ และมีกิจกรรมส่งเสริมการออมที่ต่อเนื่อง ให้ลูกค้าเห็นความสำคัญและประโยชน์ในการออม เพื่อเสริมสร้างนิสัยในการออมให้แก่เกษตรกรลูกค้า

2) จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ดังนั้น ธนาคารน่าจะส่งเสริมให้เพศหญิงมีบทบาทในกิจกรรม หรือการใช้บริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้น เพราะปัจจุบันสตรีมีความสามารถ มีบทบาท และมีส่วนร่วมในสังคมเพิ่มมากขึ้น

3) จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี ดังนั้น ธนาคารน่าจะมีการกำหนดแนวทาง ในการสนับสนุนให้บริการแก่เกษตรกรหรือบุตรหลานเกษตรกรรุ่นใหม่ ที่มีอายุน้อย มีความคิดสร้างสรรค์ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอาชีพ ช่วยเหลือชุมชน ได้มีส่วนร่วมเข้ามาเป็นลูกค้าเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต

4) จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีการศึกษาน้อย ดังนั้น ธนาคารน่าจะมีการส่งเสริมสนับสนุนในด้านทุนการศึกษา การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน ให้แก่บุตรหลานในครัวเรือนเกษตรกร การจัดทำโครงการธนาคารโรงเรียน เพื่อร่วมกับโรงเรียนในการทำกิจกรรม ส่งเสริมความรู้และเชื่อมโยงด้านการเงินการธนาคาร ด้านสินเชื่อ ด้านการพัฒนา ด้านการให้บริการ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานให้แก่เยาวชนบุตรหลานเกษตรกรและประชาชนในชุมชน สร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับเกษตรกร และประชาชนในชุมชน ซึ่งสามารถพัฒนารับบุตรหลานเหล่านี้เข้ามาเป็นพนักงาน

และลูกค้าของธนาคารในอนาคต รวมทั้งเป็นการขยายรูปแบบการดำเนินงานของธนาคารให้กว้างขวางออกไป

5) จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีทรัพย์สินสุทธิมากจะมีเงินออมค่อนข้างน้อย จะเก็บออมโดยลงทุนในรูปทรัพย์สินอื่นแทนการเก็บออมในรูปเงินฝาก ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดรายได้เพิ่มมากกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากเงินฝาก ดังนั้น ธนาคารน่าจะประชาสัมพันธ์แนะนำการกู้เงินโดยใช้หลักประกันเงินฝาก เพื่อให้ลูกค้ามีเงินทุนในการลงทุนแทนการถอนเงินฝากที่เป็นเงินออมสำหรับใช้ในอนาคตหรือในยามฉุกเฉิน ส่งเสริมการระดมทุนและขยายการดำเนินงานในรูปแบบอื่นที่ให้ผลตอบแทนหรือสร้างแรงจูงใจมากกว่าการฝากเงิน เช่น การขายพันธบัตร เพิ่มผลิตภัณฑ์การออมในรูปการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ การขายหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิให้เกษตรกร ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นหุ้นส่วนกับธนาคาร เพื่อสร้างความผูกพันและรักองค์กร ระหว่างลูกค้าและธนาคาร การร่วมลงทุนกับวิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มการเงินในชุมชน เป็นต้น

6) จากผลการศึกษาพบว่า ครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำจะมีการออมต่ำ ครัวเรือนที่มีรายได้สูงจะมีการออมสูง ดังนั้น ธนาคารน่าจะช่วยให้เกษตรกรลูกค้ามีรายได้สูงขึ้นโดยการสนับสนุนการจัดทำแผนแม่บทชุมชน การจัดตั้งสถาบันการเงินชุมชน กลุ่มวิสาหกิจชุมชน การส่งเสริมและพัฒนาการผลิต เชื่อมโยงการตลาด สินค้าการเกษตร สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ สนับสนุนการให้สินเชื่อที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ส่งเสริมให้เกษตรกรลูกค้ากู้เงินไปลงทุนประกอบอาชีพสร้างรายได้ รมรงค์ไม่ให้กู้หนี้นอกระบบ สนับสนุนให้เข้าโครงการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน โครงการปลูกป่าเพื่อเพิ่มรายได้ เพื่อให้เกษตรกรลูกค้าในชุมชนมีการรวมตัวกันพัฒนาอาชีพ เสริมสร้างความเข้มแข็งในชุมชน เป็นการขยายโอกาส เพิ่มรายได้ ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ลดภาระดอกเบี้ยนอกระบบซึ่งมีอัตราที่สูง

7) จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามาตรการจูงใจตามโครงการมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการออม ดังนั้น หากมีลูกค้าที่ประสบภัยพิบัติ ได้รับความเสียหายร้ายแรง ธนาคารอาจจะเสนอโครงการให้เกษตรกรลูกค้าเหล่านี้พักชำระหนี้ชั่วคราวและให้เงินกู้เพื่อฟื้นฟูการประกอบอาชีพ แก่รัฐบาลโดยเสนอให้รัฐบาลชดเชยส่วนต่างดอกเบี้ย เพื่อให้เกษตรกรเหล่านี้มีโอกาสในการฟื้นฟูอาชีพให้กลับมามีรายได้ มีเงินออมและมีเงินทุนเช่นเดิมหรือดีกว่าเดิม ซึ่งการกำหนดความช่วยเหลือเฉพาะลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเพื่อไม่ให้เกษตรกรลูกค้าเสียวินัยทางการเงิน และส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคาร

8) จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามาตรการจูงใจในการออมของ ธ.ก.ส. ไม่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการออม แต่ยังมีลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เหลือเกือบ 50 % ที่มีความคิดเห็นว่ามาตรการจูงใจในการออมของ ธ.ก.ส. มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจ

ในการออม ดังนั้น ธนาคารน่าจะดำเนินการสนับสนุนเรื่องผลิตภัณฑ์เงินออมที่มีการจับรางวัลอย่างต่อเนื่องต่อไป และสร้างมาตรการจูงใจหรือผลิตภัณฑ์เงินออมใหม่ เช่น การสะสมคูปองหรือแสตมป์เพื่อแลกของรางวัลหรือสิทธิพิเศษ เงินออมเพื่อเป็นทุนการศึกษาบุตร โดยมีการจับรางวัลมอบทุนการศึกษา การสร้างผลิตภัณฑ์เงินออมในลักษณะการทำประกันชีวิตสะสมทรัพย์ เพื่อเป็นทุนการศึกษาหรือหลักประกันในอนาคต

9) จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ายกตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามาตรการจูงใจในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามโครงการ ไม่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการออม แต่ยังมีลูกค้าบางรายที่มีความคิดเห็นว่ามาตรการจูงใจในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามโครงการ มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการออม ดังนั้น ธนาคารน่าจะใช้มาตรการจูงใจนี้สำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายบางกลุ่ม ซึ่งจำเป็นจะต้องหาข้อมูลเบื้องต้นก่อนเสนอการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยให้ เพื่อให้มาตรการนี้ได้ผลในการเพิ่มเงินออม

5.2.2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออารมณ์ของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้

ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีผลกระทบกับการออมตรงกันมีทั้งหมด 5 ปัจจัย คือ มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ รายได้ของครัวเรือน มาตรการจูงใจตามโครงการ มาตรการจูงใจในการออมของ ธ.ก.ส. มาตรการจูงใจในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามโครงการ โดยรายได้ในครัวเรือนเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีผลกระทบกับการออมมากที่สุด ดังนั้น ธนาคารน่าจะพิจารณาปัจจัยเหล่านี้ประกอบในการกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมเงินออมโดยอาจใช้แนวทางที่ได้กล่าวไว้ในข้อ 5.2.1 เป็นแนวทางประกอบ

5.2.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการจาก ธ.ก.ส. ของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้

ลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจที่ธนาคารมีความมั่นคงมากที่สุด ดังนั้น ธ.ก.ส. สามารถใช้จุดแข็งในเรื่องนี้ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการเพิ่มเงินออมแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป สำหรับความพึงพอใจในด้านสถานที่กว้างขวาง สะดวกสบาย มีน้อย อาจเกิดจากสถานที่ที่เป็นอาคารสำนักงานของ ธ.ก.ส. สาขาห้างฉัตรเป็นอาคารเก่า จึงมีความคับแคบ ถึงแม้จะมีการจัดรูปแบบสำนักงานใหม่เพื่อให้ดูกว้างขวางขึ้น ซึ่งข้อเสนอแนะของลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารจัดสร้างอาคารสำนักงานใหม่ ดังนั้น ธนาคารน่าจะนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบการพิจารณาสร้างหรือปรับปรุงอาคารสำนักงาน ส่วนการบริการที่ประทับใจ การให้คำชี้แจง แนะนำ ประึกษาที่เป็นประโยชน์จากพนักงาน และการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูง ควรจะมีการรักษาคุณภาพการให้บริการในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้น โดยการอบรมวัฒนธรรมการ

ให้บริการ สร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรแก่พนักงานธนาคาร การอบรม สอนงาน ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และผลตอบแทนจากการให้บริการของธนาคาร เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพิ่มลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่าให้มาใช้บริการกับ ธ.ก.ส. ต่อไป

5.2.4 วัตถุประสงค์ในการออมของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้

ลูกค้าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการออม เพื่อใช้จ่ายใช้สอยในยามที่เงินขาดมือ และเพื่อเก็บไว้ใช้ในยามเจ็บป่วย ชรา ดังนั้น ธนาคารน่าจะเสริมการให้บริการที่จะตอบสนองการออมของลูกค้า โดยการขยายการให้บริการติดตั้งตู้เอทีเอ็ม การเปิดหน่วยบริการในจุดที่มีความเหมาะสม การให้บริการเคลื่อนที่ออกให้บริการในพื้นที่ ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อเก็บไว้ชำระหนี้โครงการพักชำระหนี้ ธ.ก.ส. สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจแก่เกษตรกรลูกค้าให้เห็นถึงความสำคัญในการฝากเงินและทยอยส่งชำระหนี้ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระการชำระหนี้เมื่อหนี้ถึงกำหนดชำระ

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาเรื่องการออมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาห้างฉัตร ที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี ในครั้งนี้มีข้อบกพร่องและข้อจำกัดบางประการที่จะนำเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับการออมในอนาคต ดังนี้

1) ข้อมูลรายได้ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์เป็นรายได้ที่ยังไม่หักชำระภาษี เนื่องจากเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. มีรายได้จากการเกษตรเป็นหลักซึ่งไม่ต้องเสียภาษี ยกเว้นในบางรายหรือสมาชิกในบางครัวเรือนที่มีอาชีพรับจ้าง อาชีพค้าขาย แปรรูปผลิตภัณฑ์ หรือทำงานตามโรงงาน จะเสียภาษี เนื่องจากมีจำนวนน้อย และผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบข้อมูลจึงไม่ได้นำรายได้หลังหักภาษีมาใช้ในการวิเคราะห์ ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรนำรายได้ที่หักชำระภาษีแล้วเพื่อการวิเคราะห์ผลมีความสมบูรณ์มากขึ้น

2) การศึกษาครั้งนี้เกษตรกรลูกค้าบางรายที่ตอบแบบสอบถามมีอายุมาก และสมาชิกในครัวเรือนที่มีรายได้จุนเจือให้ครัวเรือนไม่อยู่ ทำให้ข้อมูลที่ได้บางอย่างไม่ตรงกับความเป็นจริงอาจทำให้ผลการวิเคราะห์มีข้อบกพร่องไม่ชัดเจน ดังนั้นในการนัดหมายเพื่อตอบแบบสอบถามในกรณีนี้ควรมีการนัดหมายให้สมาชิกในครัวเรือนที่มีรายได้จุนเจือให้ครัวเรือน หรือให้สมาชิกที่เป็นบุตรหลานมีการศึกษาช่วยในการตอบแบบสอบถามอยู่ด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากขึ้น

3) การศึกษาในลักษณะที่ผู้วิจัยเข้าไปสังเกตการณ์และเก็บข้อมูลในพื้นที่ทำงาน จำเป็นจะต้องมีระยะเวลาพอสมควรเพื่อสังเกตและสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการออมของครัวเรือน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จะทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจน ถูกต้องมากขึ้น แต่ในการศึกษานี้มีข้อจำกัดด้านเวลาจึงอาจทำให้ได้ผลการศึกษาที่ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร

4) การศึกษานี้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกแบบเฉพาะเจาะจงเกิดปัญหาเมื่อเข้าไปเก็บข้อมูลพบว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายของข้อมูลมากเกินไป โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาบางรายมีรายได้สูง คิดปกติทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความเบี่ยงเบน และได้ค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ผิดพลาดไม่ใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยที่ควรจะเป็น ดังนั้นในการศึกษารุ่นต่อไปควรมีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามจากข้อมูลทุติยภูมิในหน่วยงานที่มีข้อมูลก่อน