

แนวทางสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ กรณีศึกษานาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักกิจการนครหลวง (กรุงเทพมหานคร)

พระนาง สุรชิต^{1*}

คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Nadiar2110@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุการสร้างทายาทเข้าร่วมโครงการการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการรักษารากฐานของลูกค้าและเพิ่มศักยภาพการประกอบอาชีพการเกษตรของลูกค้าส่งผลต่อความยั่งยืนของธนาคาร และหาแนวทางในการเพิ่มจำนวนทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด และจากการสัมภาษณ์ทายาทผู้สูงอายุจำนวน 20 คน นำมาวิเคราะห์ร้อยละและความถี่ จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีฝังก้างปลา ทำให้ทราบปัญหา คือ ทายาทไม่ทราบว่ามีโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ ทักตนคิดต่อโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ เข้าใจในขั้นตอนการสมัครเข้าโครงการฯ และเข้าใจในคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ค่อนข้างปานกลาง ทายาทลูกค้าผู้สูงอายุไม่สมัครใจเข้าร่วมโครงการฯ เนื่องจากทายาทมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ส่วนกรณีทายาทสมัครใจแต่ยังไม่เข้าร่วมโครงการ เนื่องจากทายาทขาดคุณสมบัติการเป็นลูกค้า เช่น อาชีพหลักไม่ใช่เกษตรกร จากการสำรวจและสัมภาษณ์ทายาทลูกค้าผู้สูงอายุ บิดามารดาสามารถชำระหนี้ได้ ซึ่งได้กำหนดแนวทางแก้ไขได้ จำนวน 2 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยธนาคารทำการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงโครงการนี้ แนวทางที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยการสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษ เมื่อเข้าร่วมโครงการและเป็นทายาทแทนผู้สูงอายุ

คำสำคัญ : โครงการ, ทายาททดแทน, ทักตนคิด, ผู้สูงอายุ

Guidelines for supporting the participation in the project of creating heirs to replace elderly borrowers. Case study for bank of agriculture and agricultural cooperatives metropolitan affairs office. (Bangkok)

Phranang Surachit^{1*}

Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce

Nadiar2110@gmail.com

Abstract

The purpose of this research was to study causes and factors of farm heirs' participation in the Farm Succession Project. This Project aims to increase agriculturalists' capability and to retain the customer base of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. The project intends to create more agriculturalists' heir to conduct farm business in replacement of elderly agricultural borrowers. This could contribute the benefit of achieving sustainability of Thailand Agricultural sector and of BAAC as well. Primary data were collected using questionnaire with 200 sample size and by interviewing of 20 elderly agriculturalists' heirs. The analysis was done based on quantitative analysis method which is in form of in percentage and frequency. Thereafter these data was applied into Fishbone Diagram Theory to illustrate the existing problems. The result of this study reveals that causes of not effectively join the project due to 1) Unrealized the project existence 2) Wrong Attitude on the Project 3) Lack of Understanding the Project Process Participation 4) Insufficient fund for live up. Some sample had willingness to join the project but declined due to disqualification. According to the surveys and interviews of the heirs, it shows that the elderly agriculturalists have capacity to repay debt. Hence, to accelerate more awareness of the project, there are two solution offered. Firstly, the bank should emphasize more on Public Relation (PR) or any advertising media. Secondly, the bank should offer more incentive in terms of special loan interest rate.

Keywords : Project, Elderly Agricultural Borrowers, Attitude, Heirs

1. บทนำ

งานสินเชื่อเป็นหนึ่งในส่วนงานหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในการขับเคลื่อนภารกิจด้านสินเชื่อ ให้ความช่วยเหลือทางการเงินทั้งในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร เพื่อการพัฒนาชนบทและช่วยเหลือในการสร้างอาชีพ หน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดและบริหารนโยบายกลยุทธ์และแผนงานด้านสินเชื่อให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของธนาคารด้วยวิสัยทัศน์ของธนาคารในการยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรให้เกิดความยั่งยืน สิ่งที่สำคัญที่จะสามารถยกระดับคุณภาพชีวิต คือ ธนาคารจึงมีโครงการแนวทางสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ความสามารถในการทำอาชีพการเกษตรของลูกค้าผู้สูงอายุลดน้อยลง ต้องการหยุดพักหรือต้องการให้ทายาททำธุรกิจแทนธุรกิจของตนเอง หรือลูกค้าผู้สูงอายุไม่สามารถทำอาชีพการเกษตรและไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้เกิน 3 เดือน อาจทำให้เกิดหนี้ NPLs ขึ้นได้ ลูกค้าผู้สูงอายุไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีในด้านการเกษตรใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการผลิตได้อีกต่อไป ทายาทไม่สามารถมารับช่วงเป็นเกษตรกรต่อจากลูกค้าผู้สูงอายุได้ เช่น ย้ายถิ่นฐาน มีภาระครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดูมีงานที่ทำเป็นประจำอยู่แล้ว จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ต้องศึกษาถึงแนวทางสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ

กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักกิจการนครหลวง (กรุงเทพมหานคร) โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และจากการสัมภาษณ์ทายาทผู้สูงอายุ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการเพิ่มจำนวนทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทายาทไม่สนใจเข้าร่วมโครงการการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุของธนาคารในกรุงเทพมหานครฯ ซึ่งเป็นการรักษารากฐานของลูกค้ำธนาคารและเป็นการเพิ่มศักยภาพในการประกอบอาชีพการเกษตรของลูกค้ำที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธนาคาร และเพื่อหาแนวทางให้กับธนาคารในการเพิ่มจำนวนทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ทำให้ทราบถึงสาเหตุที่ทายาทไม่เข้าร่วมโครงการการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุ เพื่อก้าวสู่เกษตรกรอย่างยั่งยืนจากการสร้างอาชีพต่อเนื่องในภาคเกษตรกรรมและระบบเศรษฐกิจของประเทศ และทำให้ธนาคารมีแนวทางในการประชาสัมพันธ์ โครงการการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุ เพื่อให้มีจำนวนทายาทลูกค้ำผู้สูงอายุเข้าร่วมโครงการนี้เพิ่มมากขึ้น

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างทายาทผู้สูงอายุจำนวน 5 สาขาของ ธ.ก.ส.กรุงเทพฯ สำนักกิจการนครหลวง จากจำนวนลูกค้ำผู้สูงอายุ 5,436 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 เจาะจงสาขาที่มีลูกค้ำผู้สูงอายุจำนวนมาก 5 สาขา ขั้นที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งสัดส่วนตามกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย สาขาหนองจอก 77 คน สาขามีนบุรี 67 คน สาขาลาดกระบัง 30 คน สาขาภาษีเจริญ 15 คน และสาขาขนส่งสายใต้ 11 คน รวมจำนวน 200 คน โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสาขาละ 2 คน ขั้นที่ 3 สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมโครงการแล้ว จำนวน 100 คน มาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทราบประชากร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ในระดับความเชื่อมั่น 10% ดังแสดงตัวอย่างในสมการที่ (1)

$$n = \frac{5,436}{1 + 5,436(0.1)^2} \quad (1)$$
$$n = 98.19 \quad \text{หรือ } 100 \text{ คน}$$
$$n \approx 99$$

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

รวมถึงสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน

และกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 100 คน มาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรไม่ทราบประชากร คอครัน (Cochran, 1977) ในระดับความเชื่อมั่น 10% ดังแสดงตัวอย่างในสมการที่ (2)

$$n = \frac{1.96^2 (0.50)(0.50)}{0.1^2} \quad (2)$$
$$n \frac{0.9604}{0.01} = 96 \quad \text{หรือ } 100 \text{ คน}$$

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

รวมถึงสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 10 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามปลายปิดและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างให้กับทายาทลูกค้าผู้สูงอายุประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการชำระหนี้ของบิดา มารดาหรือ ญาติ ที่สนใจเกี่ยวกับโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ ได้แก่ ความรู้ ความสนใจ และแนวโน้มพฤติกรรม ความต้องการและสาเหตุของทายาทในการสมัครใจเข้าร่วมโครงการและไม่เข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ ได้แก่ การทราบถึงโครงการวิธีการสนับสนุนของธนาคารให้กับทายาทผู้สูงอายุในการเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ

3.3 คุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 200 ราย และทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย ตามแบบสอบถามและสัมภาษณ์ที่ได้ผ่านการทดสอบในการใช้ภาษาและความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และด้านความเชื่อมั่น (Reliability) เรียบร้อยแล้ว จากนั้นนำมาตรวจสอบเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การรวบรวมข้อมูล

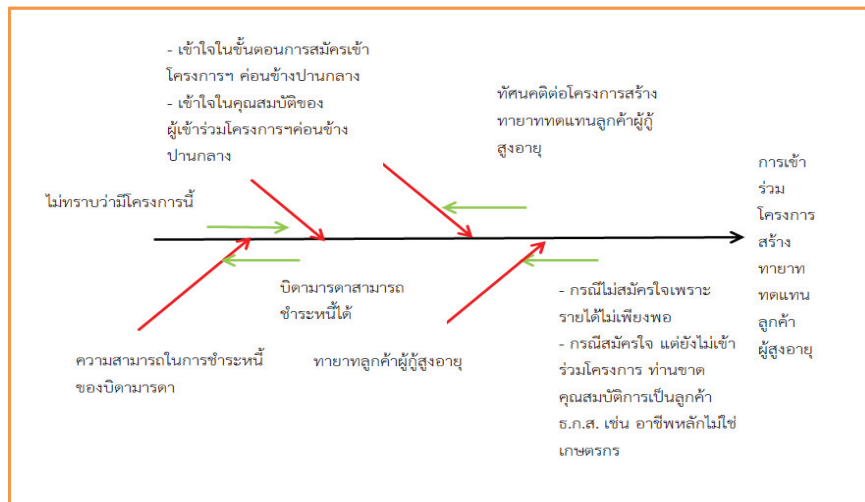
การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง จำนวน 200 คน ทายาทที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการจำนวน 100 คน และทายาทไม่สมัครใจเข้าร่วม 100 คน และสัมภาษณ์จำนวน 20 คน ทายาทที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการจำนวน 10 คน และทายาทไม่สมัครใจเข้าร่วม 10 คน โดยทั้งหมดเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2563

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์พฤติกรรมการชำระหนี้และความต้องการเป็นลูกค้าแทนผู้สูงอายุ นอกจากนี้ทำการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการอธิบายข้อมูลด้านทัศนคติต่อโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)

จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์โครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ สามารถวิเคราะห์ปัญหาและสรุปสาเหตุทำให้ทราบถึงสาเหตุของทายาทที่ยังไม่เข้าเป็นเกษตรกรทดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ โดยมีรายละเอียดในรูปแบบผังก้างปลา ดังนี้



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยผังก้างปลา

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ทำการจำแนกค่าที่ได้ผลการสัมภาษณ์ แล้วหาค่าความถี่ของข้อความหรือค่าที่จำแนกไว้ภายใต้ระบบการจำแนกที่กำหนดไว้หลังจากนั้น ก็ทำการวิเคราะห์เชื่อมโยง และสรุปบรรยายข้อมูลที่จำแนก

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลจากการวิจัยด้วยแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย(55%) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี(45%) ซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก (37.5%) ประกอบอาชีพ เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่ (28%) สถานภาพสมรส (48.5%) มีรายได้เฉลี่ยประมาณต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท(36.6%)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการชำระหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ บิดา/มารดา/ญาติของกู้เงินกับ ธ.ก.ส. ในวงเงิน 100,000 - 500,000 บาท (39.5%) ระยะเวลาในการชำระหนี้ ธ.ก.ส. ของ บิดา/มารดา/ญาติ 1 – 5 ปี (31.5%) ภาระยอดหนี้คงเหลือของบิดา/มารดา/ญาติ กับ ธ.ก.ส. คงเหลือ 100,001 - 500,000 บาท (39%) สาเหตุที่บิดา/มารดา/ญาติกู้กับ ธ.ก.ส. เกิดจากนำเงินไปใช้ประกอบอาชีพในภาคการเกษตร (61%) การชำระหนี้ของบิดา/มารดา/ญาติกับ ธ.ก.ส.นั้น สามารถชำระหนี้ได้ (84.5%) ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้บิดา มารดา หรือญาติไม่สามารถชำระหนี้กับ ธ.ก.ส. เนื่องจากมีหนี้สินภายนอกหลายสัญญา(4%)

ส่วนที่ 3 ทิศนคติต่อโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้กู้สูงอายุ รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Average & S.D.)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความเข้าใจ		
1.1 ท่านเข้าใจในวัตถุประสงค์ของโครงการนี้	3.70	0.90
1.2 ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการสมัครเข้าโครงการนี้	3.51	0.89
1.3 ท่านเข้าใจถึงคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการนี้	3.58	0.86
2. ความรู้สึก/ความสนใจ		
2.1 ท่านคิดว่าโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุมีความน่าสนใจ	4.02	0.75
2.2 ท่านมีความสนใจเข้ารับการอบรมเพื่อนำมาพัฒนาอาชีพ	3.86	0.74
3. ความคิดเห็น		
3.1 โครงการฯ มีประโยชน์ทำให้ท่านเข้าถึงแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพเกษตรกร	3.825	0.73
3.2 โครงการฯ มีประโยชน์จากการทำเกษตรกรแบบดั้งเดิมเป็นการทำเกษตรแบบสมัยใหม่	3.80	0.70
3.3 โครงการฯ มีประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน	3.88	0.69

ส่วนที่ 4 ความต้องการเป็นลูกค้าแทนผู้สูงอายุ สมัครใจและเข้าร่วมโครงการแล้ว จำนวน 100 คน สมัครใจแต่ยังไม่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 64 คน และไม่สมัครใจจำนวน 36 คน

กรณีที่ทายาทสมัครใจและเข้าร่วมโครงการนั้นต้องการให้ผู้สูงอายุได้หยุดพัก รองลงมา ต้องการขอสินเชื่อเพื่อต่อยอดอาชีพทดแทนผู้สูงอายุ กรณีที่สมัครใจแต่ยังไม่เข้าร่วมโครงการ เนื่องจากทายาทขาดคุณสมบัติการเป็นลูกค้ำ จ.ก.ส. เช่น อาชีพหลักไม่ใช่เกษตรกร รองลงมา ยังไม่ได้โอนทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันมาจากบิดามารดาหรือญาติ และกรณีที่ไม่สมัครใจ เนื่องจากทายาทมีรายได้ไม่เพียงพอ รองลงมา ทายาทมีการย้ายถิ่นฐาน และความต้องการของทายาทในการเข้าร่วมโครงการ คือ ธนาคารควรสนับสนุนให้ทายาทเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุ โดยธนาคารทำการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ำทราบถึงโครงการนี้ รองลงมา สนับสนุนสินเชื่อ ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เมื่อเข้าร่วมโครงการและเป็นทายาทแทนผู้สูงอายุ

3.2 ผลจากการวิจัยด้วยการสัมภาษณ์ มีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (60%) อายุระหว่าง 31-40 ปี (50%) ซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก (50%) ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจเป็นหลัก (30%) สถานภาพโสด (50%) มีรายได้เฉลี่ยประมาณต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท (35%)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการชำระหนี้ของผู้ถูกสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่บิดา/มารดา/ญาติของทายาทกู้เงินกับ จ.ก.ส.วงเงินต่ำกว่า 100,000 บาท (45%) ระยะเวลาในการชำระหนี้ จ.ก.ส. ของ บิดา/มารดา/ญาติ 1 - 5 ปี (35%) ส่วนใหญ่ภาระยอดหนี้คงเหลือของบิดา/มารดา/ญาติ กับ จ.ก.ส.คงเหลือต่ำกว่า 100,000 บาท (50%)

ข้อมูลผลสัมภาษณ์พฤติกรรมการชำระหนี้ สาเหตุที่บิดา/มารดา/ญาติกู้กับ จ.ก.ส.นั้น เพื่อนำเงินไปใช้ประกอบอาชีพในภาคการเกษตร 14 คน การชำระหนี้ของบิดา/มารดา/ญาติกับ จ.ก.ส. สามารถชำระหนี้ได้ 18 คน ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้บิดา/มารดา/ญาติไม่สามารถชำระหนี้ได้ คือ ราคาผลผลิตตกต่ำ ต้นทุนการผลิตสูง มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือน 1 คน และเศรษฐกิจไม่ดี แต่ชำระแบบทบงวด 1 คน

ส่วนที่ 3 ทศนคติต่อโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุ มีความเข้าใจว่าโครงการนี้ให้ทายาทของเกษตรกรเข้าเป็นลูกค้ำแทนบิดามารดาที่มีอายุมากแล้ว จำนวน 14 คน โดยมีความรู้สึกและความสนใจเข้าร่วมโครงการ แต่ยังไม่ทราบรายละเอียดโครงการ จำนวน 4 คน และมีความคิดเห็นเป็นโครงการที่น่าสนใจ จำนวน 5 คน

ส่วนที่ 4 ความต้องการเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ทราบถึงโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุจำนวน 13 คน และไม่ทราบจำนวน 7 คน โดยสมัครใจและเข้าร่วมโครงการแล้ว จำนวน 10 คน สมัครใจแต่ยังไม่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 7 คน และไม่สมัครใจจำนวน 3 คน และความต้องการของทายาทในการเข้าร่วมโครงการ คือ ธนาคารควรสนับสนุนให้ทายาทเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุ โดยธนาคารทำการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ำทราบถึงโครงการนี้ รองลงมาคือฝึกอบรมพัฒนาอาชีพ เมื่อเข้าร่วมโครงการและเป็นทายาทแทนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษา มีวัตถุประสงค์โดยสรุป ดังนี้ ศึกษาสาเหตุที่ทายาทไม่สนใจเข้าร่วมโครงการการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุ ซึ่งกรณีที่ทายาทสมัครใจแต่ยังไม่เข้าร่วมโครงการ เนื่องจากทายาทขาดคุณสมบัติการเป็นลูกค้ำ จ.ก.ส. เช่น อาชีพหลักไม่ใช่เกษตรกร และกรณีที่ทายาทไม่สมัครใจ เนื่องจากทายาทมีรายได้ไม่เพียงพอ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุของธนาคารในกรุงเทพมหานครฯ ซึ่งเป็นการรักษารากฐานของลูกค้ำธนาคารและเป็นการเพิ่มศักยภาพในการประกอบอาชีพการเกษตรของลูกค้ำที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธนาคาร คือ กรณีปัจจัยที่ทายาทสมัครใจและเข้าร่วมโครงการนั้นต้องการให้ผู้สูงอายุได้หยุดพักและเข้าเป็นลูกค้ำแทนบิดามารดาที่มีอายุมากแล้ว และศึกษาเพื่อหาแนวทางให้กับธนาคารในการเพิ่มจำนวนทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุ โดยธนาคารควรสนับสนุนให้ทายาทเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้ำผู้สูงอายุ โดยธนาคารทำการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ำทราบถึงโครงการนี้

5. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ จากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมินั้น ได้ผลการวิเคราะห์ว่าความต้องการเป็นลูกค้าแทนผู้สูงอายุ ทายาทที่สมัครใจและเข้าร่วมโครงการแล้ว เนื่องจากต้องการให้ผู้สูงอายุได้หยุดพักและเนื่องจากเป็นการสืบทอดอาชีพของบิดามารดาส่วนทายาทที่สมัครใจแต่ยังไม่เข้าร่วมโครงการ สาเหตุเนื่องจากทายาทขาดคุณสมบัติการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. เช่น อาชีพหลักไม่ใช่เกษตรกรและเนื่องจากบิดามารดาสามารถดำเนินอาชีพเกษตรกรได้ด้วยตนเอง ทายาทไม่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ เนื่องจากทายาทมีรายได้ไม่เพียงพอ และไม่มีหนี้ กับ ธ.ก.ส. และทายาททำธุรกิจส่วนตัวอยู่ ส่วนทัศนคติทายาทที่มีความเข้าใจต่อโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ ในขั้นตอนการสมัครและเข้าใจคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการในระดับปานกลาง โดยสรุปกระบวนการศึกษานี้ ทายาทต้องการให้ธนาคารสนับสนุนทายาทเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทน ดังนี้ ธนาคารควรทำการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ทายาทผู้สูงอายุที่สมัครใจแต่ยังไม่เข้าร่วมโครงการและทายาทที่ไม่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ ให้ทราบถึงโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุนี้ ซึ่งทายาทที่จะเข้าทดแทนลูกค้าผู้สูงอายุต้องมีทัศนคติและความเข้าใจขั้นตอนการสมัครและคุณสมบัติรายละเอียดของผู้สมัครเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ อย่างชัดเจน โดยธนาคารต้องทำการประชาสัมพันธ์โครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุทราบอย่างต่อเนื่อง หากทำเพียงครั้งเดียว อาจไม่สามารถจูงใจทายาทลูกค้าผู้สูงอายุให้เข้าร่วมในโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุได้ ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแนวทางสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุที่ตั้งไว้

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ ผู้ศึกษาวิเคราะห์พบว่า ในแบบสำรวจของทายาทผู้สูงอายุด้านทัศนคติทายาทที่มีความเข้าใจต่อโครงการสร้างทายาททดแทนลูกค้าผู้สูงอายุ ในขั้นตอนการสมัครและเข้าใจคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการในระดับปานกลาง และมีความต้องการให้ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยพิเศษเมื่อเข้าร่วมโครงการและเป็นทายาทแทนผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยปริมทองสามสีและอิสระ ทองสามสี (2560) คือความต้องการผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อของผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา ต้องการผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรเป็นหลัก และในแบบสัมภาษณ์ของทายาทผู้สูงอายุมีความต้องการให้ธนาคารฝึกอบรมพัฒนาอาชีพ เมื่อเข้าร่วมโครงการและเป็นทายาทแทนผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประวุฒิ ทัศนาลี และดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์ (2562) คือ ความพึงพอใจของเกษตรกรรุ่นใหม่ต่อการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมความพร้อมสู่การเป็นเกษตรกรรุ่นใหม่ในกรุงเทพมหานคร

โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Key Success Factors) ของธนาคารทำการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงโครงการนี้ ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เมื่อเข้าร่วมโครงการและเป็นทายาทแทนผู้สูงอายุ และการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพ เมื่อเข้าร่วมโครงการเป็นทายาทแทนผู้สูงอายุประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

6.1 ผู้บริหาร ธ.ก.ส. สำนักกิจการนครหลวง ได้แก่ สาขามินบุรี สาขาหนองจอก สาขาลาดกระบัง สาขาภาชี-เจริญ และสาขาขนสงสายใต้ เนื่องจากผู้บริหารมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย รวมทั้งการอนุมัติการดำเนินโครงการ งบประมาณ และทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการ

6.2 การมีส่วนร่วมของพนักงาน พนักงานทุกคนให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์โครงการให้ลูกค้าทราบถึงโครงการนี้ จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ เป้าหมายการพัฒนาอาชีพ ซึ่งเป้าหมายที่ต้องบรรลุร่วมกัน และธนาคารทำการออกข่าว สปอตโฆษณาทางทีวี หรือ สปอตโฆษณาเสียงตามสายตามห้างสรรพสินค้า การแจกโบว์ลัวร์ หรือการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้ทายาทลูกค้าผู้สูงอายุทราบและมีส่วนร่วมในการรับฟังรายละเอียดถึงโครงการนี้

6.3 การสำรวจทายาทผู้สูงอายุมีความต้องการให้ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อให้ทายาทผู้สูงอายุเข้ามาทดแทนผู้สูงอายุนำเงินทุนจากสินเชื่อไปต่อยอดอาชีพแทนผู้สูงอายุได้ต่อไป เนื่องจากทายาทเมื่อเข้าทดแทนลูกค้าผู้สูงอายุแล้ว ธนาคารได้กำหนดให้ทายาทได้อัตราดอกเบี้ยพิเศษในชั้นของผู้สูงอายุในชั้นเดิม โดยทายาทผู้

สูงอายุ ไม่ต้องไม่เริ่มจัดชั้นดอกเบี๋ยใหม่ต่อไป และต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสร้างรายได้จากการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพ และมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ ฝึกอบรมพัฒนาอาชีพให้กับตนเองต่อไป

7. ข้อเสนอแนะ

ธนาคารควรประชาสัมพันธ์กับทายาทผู้สูงอายุ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสร้างทายาททดแทน ลูกค้ำผู้สูงอายุนี้ โดยกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของโครงการสร้างทายาททดแทนผู้สูงอายุ ด้านความรู้สึก/ความสนใจ ด้านพฤติกรรมการชำระหนี้ นอกจากนี้ธนาคารควรสนับสนุนสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ตอบสนองความต้องการของทายาทผู้สูงอายุ โดยธนาคารได้กำหนดให้ทายาทผู้สูงอายุได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้พิเศษในชั้นของผู้สูงอายุในชั้นเดิม โดยทายาทผู้สูงอายุไม่ต้องไม่เริ่มจัดชั้นดอกเบี๋ยเงินกู้ใหม่ต่อไป และควรศึกษาแนวทางสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการสร้างทายาททดแทน ลูกค้ำผู้สูงอายุ ทุกสาขาใน ธ.ก.ส. กรุงเทพฯ สำนักกิจการนครหลวง เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษา

8. เอกสารอ้างอิง

Cochran, W.G. (1977). **Wiley: Sampling Techniques**. (3rd Edition). New York : John Wiley & Sons.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Edition, Harper and Row, New York.

กัญยปริญทองสามสีและอิสระทองสามสี (2560). **ความต้องการผลิตภัณฑ์สินเชื่อของผู้สูงอายุจังหวัดนราธิวาส**.

วารสารปาริชาติ : มหาวิทยาลัยทักษิณฉบับพิเศษ.

ประวุฒิ ทัศนาลี และ ดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์ (2562). **ความพึงพอใจของเกษตรกรรุ่นใหม่ ต่อการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมความพร้อมสู่การเป็นผู้ประกอบการเกษตรกรรุ่นใหม่ ในกรุงเทพมหานคร**. วารสารเกษตรพระจอมเกล้า. ปีที่ 37 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม – ธันวาคม).

วันรัตน์ จันทกิจ (2556). 17 **เครื่องมือนักคิด**. กรุงเทพฯ .สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ :โรงพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552). **การบริหารตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : Diamond In Business World