

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้า ธนาคารธนชาตจำกัด (มหาชน)  
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล**

FACTOR AFFECTING CUSTOMER GROUP'S PERSONAL FINANCIAL PLANNING  
THANACHART BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN THE BANGKOK  
METROPOLITAN AND VICINITY AREA

รัชณี กัลยาเลิศ<sup>1</sup> ดร.นันทวรรณ บุญช่วย<sup>2</sup>

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ของกลุ่มลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงพฤติกรรมของลูกค้าธนาคาร ธนชาตจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของลูกค้า กับสถานภาพส่วนบุคคล (4) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้า ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กับสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส สมมติฐานของการวิจัย (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รายได้ 20,000-40,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (2) สถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการวางแผนทางการเงินที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้า จำแนกตามเพศ ด้านการรับรู้ข่าวสาร การวางแผนทางการเงิน ด้านการ(ประเมิน)เปรียบเทียบทางเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคล

---

<sup>1</sup> นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Professional Leaders รุ่นที่ 4) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาชั้นควาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าด้านการรับรู้ข่าวสาร การวางแผนทางการเงิน ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการ (ประเมิน) เปรียบเทียบทางเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(5) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านรายได้ พบว่า ด้านการ (ประเมิน) เปรียบเทียบทางเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ ลูกค้าที่ใช้บริการกับทางธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อาชีพที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลแตกต่างกัน

## **ABSTRACT**

This research is intended to (1) to study the personal financial planning behavior of customers using Thanachart Bank services. Public Company Limited in Bangkok and metropolitan. (2) to study the factors affecting the personal financial planning of Thanachart Bank Customers (3) to analyze the relationship between the behavioral factors of Thanachart Bank's customers. (4) to compare factors that affect the customer's personal financial planning. Thanachart Bank Public Company Limited in Bangkok and metropolitan with gender, age, education level, average monthly income and marital status. A hypothesis is (1) Personal factors of Thanachart Bank (Public Company Limited) in Bangkok and metropolitan areas include gender, age, marital status, education level and average monthly income affecting to the personal financial planning. The results showed that (1) the majority of respondents were female, aged between 31-40 years of age, single status, bachelor's degree, income 20,000-40,000 Baht, occupation of private company employees, (2) Gender, age, marital status, education level, and average monthly income, which significantly different financial planning behaviors at statistical level 0.05 (3) compared to the average factors of the customer's personal financial planning. By Gender, Awareness Financial Planning and assessment comparison of financial product options The decision to choose a financial model varies statistically at 0.05 (4). Compared the average factors of the customer's by age Marital status, education level and occupation showed that in the field of awareness, Financial Planning, Knowledge and Understanding and assessment comparison of financial product options The decision to choose a financial model varies statistically at 0.05 (5) Compared the average of factor affecting to the personal financial planning by average monthly income showed that assessment comparison of financial product options, The decision to choose a financial model varies statistically at 0.05. Suggestions: customers who use the service different factor by age, marital status, education levels and occupations are the factor that affect different personal financial planning.

## บทนำ

ในภาวะปัจจุบันที่มีความผันผวนทางเศรษฐกิจ ทำให้ไม่สามารถคาดเดาเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ดังเช่น เหตุการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบไปทั่วโลกเป็นวงกว้าง เริ่มต้นจากการมีผู้ติดเชื้อที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และแพร่กระจายไปทั่วโลก ซึ่งส่งผลให้เกิดผู้เจ็บป่วยและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้นยังกระทบไปถึงการหยุดชะงักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งการยกเลิกเที่ยวบิน ยกเลิกการจองโรงแรม ยกเลิกกิจกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงการชะลอการผลิตของภาคอุตสาหกรรมทั่วโลก และต่อเนื่องไปสู่ผลกระทบด้านการค้าและการลงทุนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังรวมถึง การที่ประชาชนจะต้องเสียค่าใช้จ่ายไปกับการป้องกันการติดเชื้อ เช่น ต้องซื้อหน้ากากอนามัยหรือเจลล้างมือ ที่สำคัญที่สุดคือจะต้องมีการกักตัวอยู่กับบ้านจนทำให้ขาดรายได้ ซึ่งนำไปสู่การเกิดความเครียดและปัญหาทางสุขภาพจิตตามมา

เนื่องด้วยการดำเนินชีวิตโดยปกติมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้มีรายได้สำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และความจำเป็นในด้านอื่น ๆ เช่น เกี่ยวกับครอบครัว ด้านสุขภาพ ปัญหาที่ตามมาคือ จะทำอย่างไรเพื่อไม่ให้ขาดแคลนในยามฉุกเฉิน และสำหรับเตรียมไว้ใช้ในอนาคต เพื่อชีวิตที่สุขสบายยามเกษียณ และมีเงินออมสำหรับเป็นทุนการศึกษาให้กับบุตรหลาน ดังนั้นไม่เพียงแต่จะต้องมีวินัยในการออมเท่านั้น ยังต้องมีแผนการลงทุนที่ดีและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากอาจจะต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ เช่น ในภาวะเงินเฟ้อ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในอนาคต ส่วนบางคนที่มีฐานะความมั่งคั่งที่มั่นใจว่าจะสามารถมีเงินเพียงพอสำหรับในอนาคต จึงไม่สนใจที่จะวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ด้วยอาจขาดความเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะทำให้สามารถช่วยในเรื่องของการบริหารจัดการรายรับ รายจ่าย การเก็บออม และการลงทุน อย่างเป็นระบบ ให้สอดคล้องลงตัว การวางแผนการเงินส่วนบุคคล (Personal Financial Planning) หมายถึง การทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินชีวิตในอนาคตของบุคคล โดยผ่านการบริหารและการวางแผนทางการเงิน ซึ่งถูกออกแบบมาสำหรับแต่ละบุคคล โดยเกี่ยวข้องตั้งแต่ การกำหนดวัตถุประสงค์ การตรวจสอบฐานะการเงินในปัจจุบัน เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแผนทางการเงิน ภายใต้เงื่อนไขข้อจำกัดเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งหากต้องการให้การดำรงชีวิตมีความสุขในระยะยาวนั้น การวางแผนการเงินที่ดีจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น ถ้าเป้าหมายของชีวิตคือต้องการมีเงินใช้ดำรงชีพหลังเกษียณอย่างไม่ทำให้มาตรฐานของตนเองลดลงไปมากนัก เช่น ต้องใช้เงินเดือนละเท่าใด หรือถ้าเป้าหมายของชีวิตในอีก 5 ปีข้างหน้าต้องการไปท่องเที่ยวยุโรปกับครอบครัว คือ ต้องเก็บเงินให้ได้เท่าไรจึงจะมีพอที่จะบรรลุเป้าหมายนี้ ซึ่งการที่จะบรรลุเป้าหมายหลายๆ ประการในชีวิตส่วนใหญ่ต้องมีการเตรียมเงินไว้ให้เพียงพอ เพื่อไม่ให้ชีวิตมีความลำบากซึ่งเป็นเป้าหมายหลักในชีวิตอย่างหนึ่ง ดังนั้นการสามารถบรรลุทั้งเป้าหมายหลักและเป้าหมายรองของชีวิตด้วยแผนทางการเงิน จะทำให้การดำรงชีวิตเป็นไปแบบมีทิศทาง เกิดความมั่นคงในชีวิตทั้งในด้านการเงินและครอบครัวในที่สุด แม้ว่าเป้าหมายในชีวิตของคนเราจะมีอยู่หลากหลายเป้าหมาย แต่เป้าหมายหลักที่ทุกคนต้องการจะบรรลุคือ “การมีอิสรภาพทางการเงิน (Financial Freedom) โดยหมายความว่า การที่คนเรามีหลักประกันทางการเงินที่มั่นคงเพียงพอที่จะใช้ชีวิตได้อย่างสุขสบาย โดยไม่ต้องพึ่งพาใครมากนักเกินไปและไม่ต้องกังวลกับปัญหาเรื่องเงินๆ ทองๆ จะมีไม่พอกับการใช้จ่ายใช้สอยเพื่อดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพในอนาคต

ตัวอย่างประโยชน์สำคัญของการวางแผนทางการเงิน ได้แก่ (1) ทำให้รู้ถึงสถานะทางการเงินที่แท้จริง (2) ช่วยลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น (3) ทำให้มีรายได้เพิ่มจากการออมและวางแผนภาษี (4) ทำให้สามารถวางแผนการใช้ชีวิตในอนาคต ข้อมูลจากการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ณ ปี 2562 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าจากจำนวนครัวเรือนไทยกว่า 22 ล้านครัวเรือน มีครัวเรือนที่มีการออมร้อยละ 72.2 เพิ่มขึ้นจากการสำรวจในปี 2560 ที่มีเพียงร้อยละ 71.6 ทั้งนี้แม้สัดส่วนของครัวเรือนที่มีการเก็บออมเพิ่มขึ้น แต่หากพิจารณาสัดส่วนการออมต่อรายได้ของครัวเรือนไทยนั้นไม่ได้เพิ่มขึ้นตาม โดยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 22 ในปี พ.ศ. 2560 และปี พ.ศ. 2562 ซึ่งอาจมีสาเหตุจากหลายปัจจัย เช่น ปัญหาค่าครองชีพสูง หรืออาชีพที่ยังไม่มั่นคงพอที่จะวางแผนการออม และภาวะหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการออมของครัวเรือน (ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย)

นอกจากนี้ประเด็นที่น่ากังวลคือ ผลการสำรวจด้านการวางแผนทางการเงินหลายชิ้นในไทยชี้ว่า กลุ่มคนรุ่นใหม่ หรือ Gen-Y มีการวางแผนทางการเงินในระดับต่ำโดยเฉพาะกลุ่ม first jobber โดยจำนวนกว่าครึ่งที่มีภาระหนี้เฉลี่ยสูงถึง 4.2 แสนบาทต่อคน รวมทั้งมีทัศนคติที่ให้ความสำคัญต่อการออมน้อยกว่าคนกลุ่ม Gen-X และกลุ่มเบบี้บูม ซึ่งทัศนคตินี้ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในไทย แต่เกิดขึ้นทั่วโลกโดยเฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้วที่คนรุ่นใหม่รู้สึกถึงประโยชน์ของการออมลดลง โดยคนกลุ่มนี้มีพฤติกรรมการใช้เงินที่ก่อให้เกิดภาระหนี้ง่ายทั้งที่อาจไม่จำเป็น เช่นจากการบริโภคนิยม การตัดสินใจซื้อแบบไม่วางแผนล่วงหน้าและความสุขที่ซื้อด้วยบัตรเครดิต รวมถึงหลายคนยังมีความเข้าใจผิดที่ว่าเรื่องการเกษียณเป็นเรื่องไกลตัวและเป็นเรื่องของคนอายุมาก ทั้งที่แท้จริงแล้วการวางแผนเกษียณต้องอาศัยการวางแผนในระยะยาวโดยเริ่มต้นตั้งแต่วัยทำงาน นอกจากคนกลุ่ม Gen-Y แล้วประชาชนจำนวนมากยังไม่ได้เตรียมความพร้อมเพื่อเกษียณ สวนทางกับแนวโน้มที่จะมีผู้สูงอายุจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว สะท้อนจากครัวเรือนกว่าร้อยละ 90 ที่คิดว่าเมื่อต้องหยุดทำงานแล้วสามารถนำเงินออมมาให้ดำรงชีพได้น้อยกว่า 1 ปี

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่า การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญและไม่ควรมองข้าม จึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการกับทางธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากปัจจุบันทางธนาคารได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายทั้งในด้านการออม และการลงทุน รวมถึงในด้านของการประกันความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งประโยชน์จากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการแนะนำให้ลูกค้าได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล และที่สำคัญไปกว่านั้นคือ การนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีความสามารถในการให้บริการในการวางแผนทางการเงินที่หลากหลายและครอบคลุมทุกด้านให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ถือว่าเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของการให้บริการทางการเงินแบบเดิมที่เน้นความชำนาญเฉพาะตัวสินค้า (product focus) มาเป็นมุ่งเน้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีอยู่หลายด้านในคราวเดียว (customer focus) เป็นหลัก

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ของกลุ่มลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงพฤติกรรมของลูกค้าธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของลูกค้า กับสถานภาพส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้า ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

## สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งทำการศึกษถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกเป็น 5 ข้อ

## ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใน 4 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ด้านการประเมิน (เปรียบเทียบ) ทางเลือกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม และ ด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม

### **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการกับทางธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,680,761 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยใช้สูตรคำนวณได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อตอบแบบสอบถาม จัดเก็บข้อมูลโดยกรอกแบบสอบถามจำนวน 150 ชุด จากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา และส่งแบบสอบถามไปยังลูกค้าที่ใช้บริการโดยผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 250 ชุด

### **ขอบเขตด้านตัวแปร**

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

#### **ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ**

-สถานภาพส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ

-พฤติกรรมในการวางแผนการเงินส่วนบุคคล ของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล เป้าหมายเรื่องระยะเวลาในการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล รูปแบบในการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล และ ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล

#### **ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ**

ปัจจัยที่ส่งผลวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ได้แก่ ด้านการรับรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ด้านการประเมิน(เปรียบเทียบ) ทางเลือกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม และ ด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม

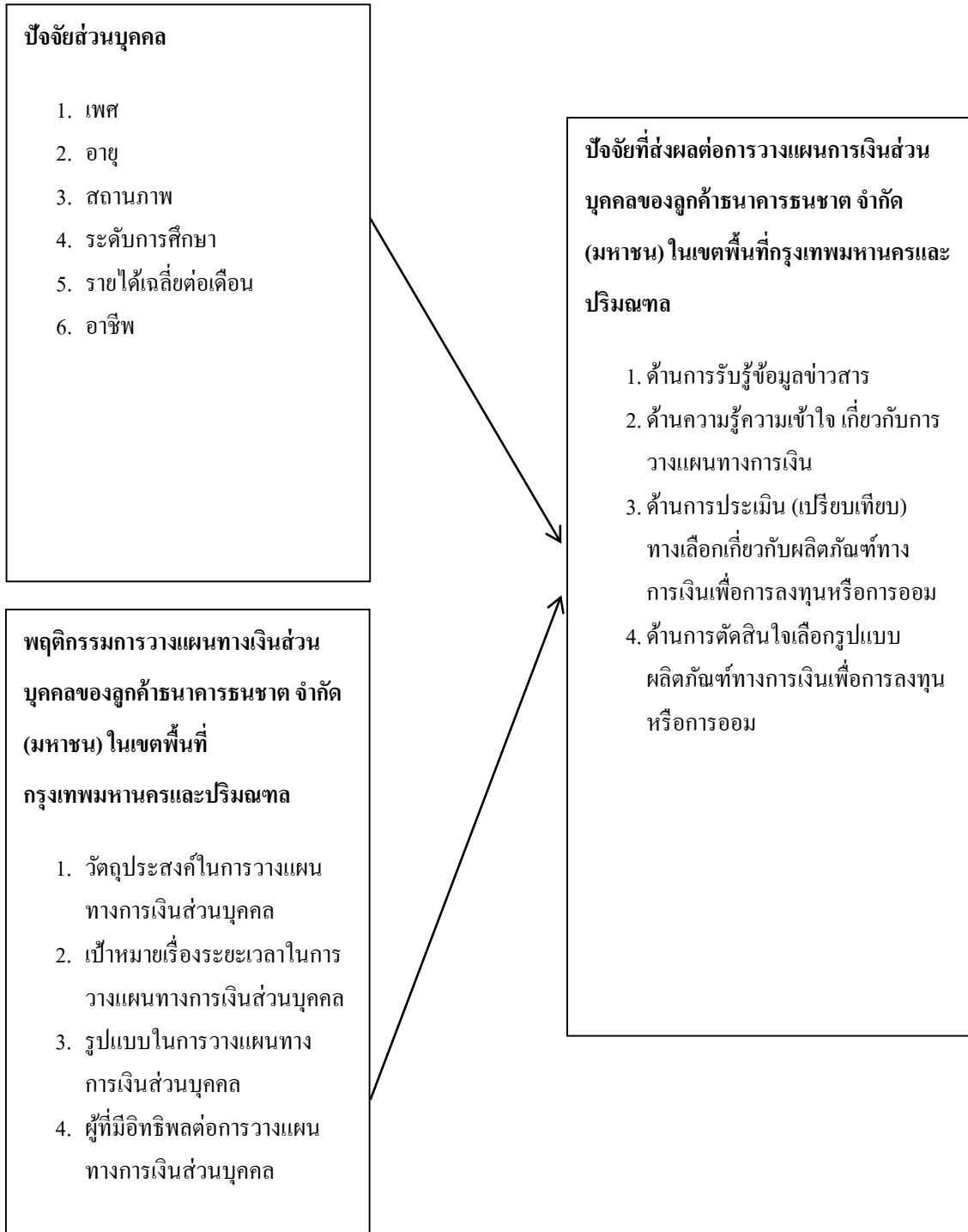
### **ขอบเขตพื้นที่**

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาจากพื้นที่สาขาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตบริเวณกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 251 สาขา เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่กลุ่มลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารหลากหลายทั้งในด้านการออม ด้านการลงทุน และด้านการป้องกันความเสี่ยง

### **ขอบเขตระยะเวลา**

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา 2 เดือน

## กรอบแนวความคิดการวิจัย





## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาตจำกัด(มหาชน)ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ของกลุ่มลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
3. เพื่อจัดทำแผนการจัดการทางการเงินส่วนบุคคลให้เหมาะสมกลุ่มลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
4. ประโยชน์จากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการทำให้ลูกค้าได้ตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล และที่สำคัญได้กว่านั้นคือ การนำไปพัฒนานุเคราะห์ของธนาคารฯ ให้มีความสามารถในการให้บริการวางแผนทางการเงินที่หลากหลายและครอบคลุมทุกด้านให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของการให้บริการทางการเงินแบบเดิมที่เน้นความชำนาญเฉพาะตัวสินค้า (product focus ) มาเป็นมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีอยู่หลายด้านในคราวเดียว (customer focus) เป็นหลัก

## เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) มีข้อคำถาม 6 ข้อ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการวางแผนทางการเงินของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครฯและปริมณฑล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) มีข้อคำถาม 4 ข้อ

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้า ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำถามจำนวน 19 ข้อ

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (open ended)

## สถิติและวิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อคำถามที่ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ใช้การหาอำนาจจำแนก (Discrimination) และใน ส่วนของข้อคำถาม (Reliability) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) ปรากฏค่าอำนาจจำแนกวิเคราะห์โดยหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation --SD) มีค่า อยู่ระหว่าง 0.59-0.92 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเท่ากับ 0.919 สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีส่งแบบสอบถามไปยังสาขาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 150 ชุด และส่งข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันและช่องทางออนไลน์จำนวน 250 ชุด รวบรวมได้ทั้งสิ้น 400 ชุด จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อคำถามที่เกี่ยวข้องสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามและข้อมูลพฤติกรรมทางการเงินวางแผนทางการเงิน ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปเป็นค่า ร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้า จำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคล ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation --SD) การหาค่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพฤติกรรมทางการเงินวางแผนทางการเงินของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกับสถานภาพส่วนบุคคล ใช้ค่าไคสแควร์ (chi-square) ส่วนการ เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้า ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลกับสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ ใช้วิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย  $t$  test และใช้ ANOVA ( $F$ -test) วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเป็นรายกลุ่มสำหรับตัวแปร อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าความแตกต่างเป็นราย คู่อีกครั้งโดยใช้ Scheffé Analysis ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติทั้งหมด วิเคราะห์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

## สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้า ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รายได้ 20,000-40,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน
2. พฤติกรรมการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านวัตถุประสงค์ ส่วนใหญ่เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตก่อน/หลังเกษียณ รองลงมา ได้แก่ เพื่อเป็นเครื่องมือควบคุมค่าใช้จ่าย เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เจาะจง และเพื่ออื่น ๆ

2.2 ด้านระยะเวลา ส่วนใหญ่ ระยะปานกลาง (3-7 ปี) รองลงมา ได้แก่ ระยะยาว (7 ปีขึ้นไป) และระยะสั้น (ไม่เกิน 3 ปี)

2.3 ด้านรูปแบบการวางแผน ส่วนใหญ่ เน้นการออมเพื่อสร้างความมั่งคั่งทางการเงิน รองลงมาได้แก่ เน้นการลงทุนเพื่อหวังผลตอบแทน เน้นสร้างความมั่นคงทางการเงิน เน้นการมีอิสรภาพทางการเงิน และอื่น ๆ

2.4 ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการลงทุน ส่วนใหญ่ คือ บุคคลในครอบครัว รองลงมาได้แก่ ตนเอง ผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษา เพื่อน

3. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้ายุทธการธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ที่ระดับสำคัญมาก ในแต่ละรายด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ข่าวสาร ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการ (ประเมิน) เปรียบเทียบทางเลือก และด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

4. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ายุทธการธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้ายุทธการธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการเงินส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการ (ประเมิน) เปรียบเทียบทางเลือกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม ด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม แตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้ายุทธการธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการรับรู้ข่าวสาร ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการเงินส่วนบุคคล ด้านการ (ประเมิน) เปรียบเทียบทางเลือกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม ด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม

4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้ายุทธการธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการรับรู้ข่าวสาร ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการเงินส่วนบุคคล ด้านการ (ประเมิน) เปรียบเทียบทางเลือกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม ด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม

4.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการรับรู้ข่าวสาร ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการเงินส่วนบุคคล ด้านการ (ประเมิน) เปรียบเทียบทางเลือกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม ด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม

4.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านรายได้ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการรับรู้ข่าวสาร ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการเงินส่วนบุคคล ด้านการ (ประเมิน) เปรียบเทียบทางเลือกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม ด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม

4.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการรับรู้ข่าวสาร ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการเงินส่วนบุคคล ด้านการ (ประเมิน) เปรียบเทียบทางเลือกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม ด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนหรือการออม

## อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นสำคัญที่ได้จากการค้นคว้าวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นำมาสรุปดังนี้

1. จากการค้นคว้าวิจัย พบว่าการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพศชายและเพศหญิง มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตก่อน/หลังเกษียณ จำนวนร้อยละ 81.50 ในระยะเวลาปานกลาง (3-7 ปี) โดยเน้นการออมเพื่อสร้างความมั่งคั่งทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรพัฒน์ มีอำพล (2557) ศึกษาเรื่อง ความรู้ทางการเงินและพฤติกรรมการออมที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณอายุ กรณีศึกษากลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทางการเงิน การจัดสรรเงินออม และการควบคุมค่าใช้จ่าย ส่งผลเชิงบวกต่อการวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณอายุของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีการจัดสรรรายได้เป็นเงินออมก่อนการใช้จ่ายที่เป็นสัดส่วน โดยทำเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ มีการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยการกำหนดจำนวนเงินที่จะใช้ในแต่ละวัน และควบคุมค่าใช้จ่ายให้น้อยกว่ารายได้ รวมถึงมีความรู้ทางการเงินเพื่อช่วยให้มีทักษะและความรู้ที่สามารถจัดการทรัพยากรทางการเงินของตนเองทั้งหมดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากการค้นคว้าวิจัยพบว่าผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจวางแผนทางการเงินของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ บุคคลในครอบครัวซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สนธยา เขมวรัตน์ และดวงใจ เขมวรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการเงินส่วนบุคคลของบุคลากร กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการทางการเงินส่วนบุคคลของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับจากมากไปน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 คือ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในครอบครัว

3. จากการค้นคว้าวิจัยพบว่า ภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอยู่ที่ระดับสำคัญมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านได้แก่ ด้านการรับรู้ข่าวสาร ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการ (ประเมิน) เปรียบเทียบทางเลือก ด้านการตัดสินใจเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน อยู่ในระดับสำคัญมาก ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดา ไควกุล (2558) ศึกษาเรื่อง การจัดการการเงินส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการออมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การจัดการการเงินส่วนบุคคล ด้านความรู้ความเข้าใจ การจัดการการเงินส่วนบุคคล รูปแบบการจัดการการเงินส่วนบุคคล และการวางแผนการจัดการการเงิน ส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการออมทุกด้าน และด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการออมในทุกด้าน วิเคราะห์ได้ว่าปัจจุบันพฤติกรรมวางแผนทางการเงิน ผู้วางแผนทางการเงินมีความรู้ และเข้าใจในการวางแผนทางการเงิน เห็นได้จากงานวิจัยทั้ง เพศชายและเพศหญิง เลือกลงทุนด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันการเข้าถึงสื่อความรู้ในการวางแผนทางการเงิน มีช่องทางมากขึ้น รวมถึงสถาบันการเงินได้มีการเผยแพร่ ความรู้ในการลงทุนให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่ต้องการผลตอบแทนมากกว่าดอกเบี้ยจากการฝากเงินในธนาคาร

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 การให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงานธนาคาร ผลักดันเพื่อมุ่งสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินส่วนบุคคลให้กับลูกค้าของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุกช่วงชีวิต รวมถึงเป็นการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนระหว่างธนาคารกับลูกค้า ทำให้มีการซื้อซ้ำ และใช้บริการธนาคารเป็นธนาคารหลัก รวมถึงมีการบอกต่อให้กับลูกค้ารายใหม่ ๆ เพื่อให้มาใช้บริการกับทางธนาคาร

1.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตอบสนองได้ทุกความต้องการ และในทุกช่วงวงจรชีวิตของลูกค้าที่ให้บริการกับทางธนาคาร

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาพฤติกรรมการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของลูกค้า ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ช่วงอายุกลุ่ม Gen-Y (21-37 ปี) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างละเอียด เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่มีการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย และนำข้อมูลไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

2.2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคล ของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งก่อนและหลังเกษียณ