

**แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากธนาคารนงควาย จำกัด(มหาชน) สาขาหนองกงศรี จังหวัด
กาฬสินธุ์ GUIDELINES TO INCREASE OF DEPOSIT ACCOUNT OF NOKVAYU
BANK PUBLIC COMPANY LIMITED NONGKRUNGSRI BRANCH,
KALASIN PROVINCE**

สุลัักษณ์า วิชาชัย¹
ธีระ ฤทธิรอด²

บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากธนาคารนงควาย จำกัด(มหาชน) สาขาหนองกงศรีจังหวัดกาฬสินธุ์มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่สำคัญของประชากรที่เลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารนงควายสาขาหนองกงศรี 2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากประจำของธนาคารนงควาย สาขาหนองกงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากประชากรในเขตอำเภอหนองกงศรีจำนวน 400 ชุดผลการศึกษาพบว่าข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถามพบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.25 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 39.25 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.2 ประกอบอาชีพข้าราชการ ร้อยละ 39.25 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 34.8 และปัจจัยที่สำคัญของประชากรที่เลือกใช้บริการเงินฝาก ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีบริการเงินฝากหลายประเภท ด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการใช้บริการต่างๆ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ธนาคารตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชนเดินทางสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการด้านกระบวนการ ได้แก่ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ความถูกต้องแม่นยำ การบันทึกข้อมูลและการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ มีสถานที่นั่งรอเมื่อมาติดต่อกับธนาคาร หลังจากนั้นวิเคราะห์ การวิเคราะห์ภาพแวดล้อมทั่วไป การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการ และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ผลการศึกษาผู้ศึกษาสามารถนำมาวางแผนแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาหนองกงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ มีทั้งหมด 4 โครงการประกอบด้วย 1.โครงการประชาสัมพันธ์ 2.โครงการรณรงค์ทำแผน 3.โครงการลูกค้าคือคนสำคัญ 4.โครงการหนองกงศรี Yes! We can หลังจากดำเนินโครงการคาดว่าจะสามารถระดมเงินฝากได้เกินเป้าหมายที่กำหนด

คำสำคัญ: แนวทาง ธนาคาร เงินฝาก

Abstract

Branch, Kalasin Province had objectives to study customer behavior and factors influencing cash deposit decision at Nokvayu Bank Plc., Nongkrungsri Branch, Kalasin Province and set Guidelines to Increase cash deposit amount of Nokvayu Bank Plc., Nongkrungsri Branch, Kalasin Province Respondents were 400 people who lived in in NongkrungSri District, Kalasin Data was collected by questionnaire , found that Female at 72.25%, Age at 39.25%, Graduate Bachelor degree at 51.2%, Occupation of Government officer 39.25% and monthly salary at 34.8%. Marketing factors influencing decision making in usage of cash deposit service in terms of product factor was a variety of cash deposit category. Price factor was service of fee . Place factor was convenient transportation location . Promotion factor was have a gift to give in festival . Personnel factor was staffs are equity services. Process factor was accuracy in transaction posting and service. Environment factor was waiting area when contact bank. The results were used for planning of the marketing of the time deposit in 4 project which includes as follow: 1) public relations project 2) Rom Fah Ta Fon project 3) Customer are the most important project 4) NongkrungSri Yes! We can project. After the implementation of the 4 project, it was expected that it could increase volume of time deposit to meet the target effectively.

Keywords: guideline , bank , deposit

¹ นักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โทรศัพท์ 089-5697364

E-mail: ae.sulaksana@gmail.com

² รองศาสตราจารย์คณะเภสัชศาสตร์และอาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000 E-mail: threearit@gmail.com

บทนำ

ในปัจจุบันในระบบธนาคารมีการแข่งขันสูงในเรื่องการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากต่างๆซึ่งมีความหลากหลายที่อยู่ภายใต้อัตราดอกเบี้ยที่น่าสนใจ ถึงแม้การชะลอตัวเศรษฐกิจส่งผลให้คณะกรรมการนโยบายการเงินประลลดอัตราดอกเบี้ยลง อย่างไรก็ตามทางธนาคารก็ได้เตรียมแผนและกลยุทธ์ เพื่อโอกาสในการแข่งขันและความยั่งยืนทางธุรกิจ

ธนาคารนกวาย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ธนาคารเกษตร จำกัดและธนาคารมณฑล จำกัด ในปี พ.ศ. 2531 ธนาคารนกวายได้ขยายสาขาออกไป ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็น ธนาคารพาณิชย์ แห่งเดียวในขณะนั้นที่สามารถขยายศักยภาพการให้บริการ ประชาชน ได้อย่างทั่วถึง ไม่เพียงแต่การขยายสาขาทั่ว ประเทศเท่านั้น ธนาคารนกวายยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้กับ งานให้บริการลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน ในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้ติดตั้งระบบออนไลน์ และ เครื่อง เอทีเอ็ม ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถติดตั้งได้ ครอบคลุมทุกจังหวัด จากวิกฤตทางการเงินที่ส่งผลให้เศรษฐกิจของโลก ชบเซาในปี 2540 สถาบันการเงินส่วนใหญ่ ประสบปัญหา การขาดความเชื่อมั่นในสถาบันการเงิน แต่ธนาคารนกวาย ก็ยังสามารถฟื้นฟูก่อปรรรค ในช่วงที่มีสภาวะเศรษฐกิจและ การเงินของประเทศแทบจะล้มละลายมาได้ ในปี 2546 ธนาคารนกวายเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่สามารถ จ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นได้ และยังเป็นผู้นำในการรักษา ระดับอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก โดยพยายามตรึงอัตราดอกเบี้ย ให้อยู่ในระดับ เดิม เป็นธนาคารสุดท้ายในระบบธนาคาร พาณิชย์ที่ประกาศลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากอีกด้วย [1]

ธนาคารนกวายมีผลิตภัณฑ์ทางด้านเงินฝาก ซึ่งประกอบด้วย เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ เงินฝากประจำตามใจ เงินฝาก เงินฝากประจำตามใจ เงินฝากสกุลเงินต่างประเทศ ในปี 2557 ธนาคารนกวายสาขาหนองศรีมียอดเงินฝากประจำน้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากประจำเพื่อเป็นการระดมเงินฝากให้ได้ตามนโยบายของธนาคารนกวาย

จากข้อมูลบัญชีเงินฝากของธนาคารนกวาย จำกัด (มหาชน) อำเภอนองศรีจังหวัด กาฬสินธุ์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2557 ยอดเงินฝากของธนาคารนกวาย จำกัด (มหาชน) อำเภอนองศรีจังหวัดกาฬสินธุ์ ต่ำกว่าเป้าหมายที่สาขาได้รับ โดยในปี 2555ยอดเงินฝากเกินกว่าเป้าหมาย 4ล้านบาท และในปี 2556ยอดเงินฝากต่ำกว่าเป้าหมาย 43ล้านบาท ปี 2557 ยอดเงินฝากต่ำกว่าเป้าหมาย 74ล้านบาทซึ่งจะเห็นได้ว่า ยอดเงินฝากที่ทำได้เทียบกับเป้าหมายที่ได้รับมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องจากยอดฝากย้อนหลัง 3 ปี จะเห็นได้ว่า ยอดเงินฝากต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่องและในปี 2558สาขาได้รับเป้าหมายยอดเงินฝาก 711ล้านบาท ซึ่งทางสาขาจะต้องดำเนินการหาลูกค้าและยอดเงินฝากให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานธนาคารนกวาย จำกัด (มหาชน) อำเภอนองศรีจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการสาขาให้ดำเนินการเพื่อหายอดเงินฝากให้ได้ตามเป้าหมายที่สาขาได้รับ จึงมีความจำเป็นในการศึกษาพฤติกรรมกรมการฝากเงิน ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงิน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน และเก็บข้อมูลนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มยอดเงินฝากของ เพื่อนำไปการพัฒนาปรับปรุง และใช้แนวทางต่างๆ มาเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุถึงเป้าหมายและสามารถเพิ่มยอดเงินฝากของสาขาได้ตามเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่สำคัญของประชากรที่เลือกใช้เงินฝากของธนาคารนงวายุสาขาหนองงูงศรี
2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากของธนาคารนงวายุ สาขาหนองงูงศรี

วิธีดำเนินงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากประจำของธนาคารนงวายุสาขาหนองงูงศรีและแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences)for Windows Version 17

แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบประเมินจำนวน 5 ระดับ คือมากที่สุดปานกลางน้อยและน้อยที่สุด แบ่งเป็น4ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านบุคคลคือเพศอายุระดับการศึกษาสถานภาพสมรสอาชีพหลัก อาชีพรอง รายได้ ค่าใช้จ่าย มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และเติมตัวเลข

ส่วนที่2ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากประจำของธนาคารนงวายุสาขาหนองงูงศรี

ส่วนที่3ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประจำของธนาคารนงวายุ สาขาหนองงูงศรี

และเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง [2]

ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แปลว่า	สำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แปลว่า	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แปลว่า	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แปลว่า	สำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แปลว่า	สำคัญน้อยที่สุด

การกำหนดแนวทางในการเพิ่มยอดเงินฝากประจำของธนาคารนงวายุสาขาหนองงูงศรี โดยการศึกษาวิเคราะห์ด้านต่างๆดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป โดย PESTE Analysis เพื่อศึกษาผลกระทบภายนอกที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการเมือง (Political) ด้านเศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) เทคโนโลยี (Technology) โดยเน้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เงินฝาก

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน (Five Force Model) โดยเครื่องมือในการวิเคราะห์ คือ ตัวแบบพลังผลักดัน 5 ประการ ได้แก่ การวิเคราะห์ คู่แข่งในธุรกิจ ภัยคุกคามของคู่แข่งรายใหม่ ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน อำนาจต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต และอำนาจต่อรองของผู้ซื้อ โดยเน้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เงินฝาก

การวิเคราะห์ SWOT Analysis การวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบันเพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อยหรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคตซึ่งแบ่งไว้คือ เป็นการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค เป็นการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในภายนอก[3]เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดเงินฝาก

ผลการวิจัย

1. พฤติกรรมและปัจจัยที่สำคัญของประชากรที่เลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารนากายูสาขาหนองกุ้งศรี

1.1 ผลการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารนากายูจำกัด (มหาชน) สาขาหนองกุ้งศรีจังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถามพบว่าเพศหญิง ร้อยละ 72.25 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 51.2 มีการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 48.97 เป็นข้าราชการ ร้อยละ 39.25 และมีรายได้รายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 34.8

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารนากายู จำกัด (มหาชน) สาขาหนองกุ้งศรีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ร้อยละ 100 ใช้บริการมากกว่า 4 ปี ร้อยละ 89.5 ใช้บริการ 1-3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 38.0 ฝากเงินเพื่อบัญชีเงินเดือน ร้อยละ 89.5 ฝากเงินกับธนาคารเนื่องจากสะดวกใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 31.0 รู้จักธนาคารผ่านพนักงานธนาคาร ร้อยละ 61.5

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารนากายู จำกัด (มหาชน) สาขาหนองกุ้งศรีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการธนาคารออมสิน ร้อยละ 60.5 ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ร้อยละ 100 ใช้บริการ 4-6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 34.5 ฝากเงินเพื่อเป็นทุนหมุนเวียน ร้อยละ 70 ฝากเงินกับธนาคารเนื่องจากความมั่นคงของธนาคาร ร้อยละ 31 รู้จักธนาคารผ่านสื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 69

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากธนาคารนากายู จำกัด (มหาชน) สาขาหนองกุ้งศรี จังหวัดกาฬสินธุ์

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝาก ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีบริการเงินฝากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.47) ด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการใช้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ธนาคารตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชนเดินทางสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.52) ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ด้านกระบวนการ ได้แก่ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ความถูกต้องแม่นยำ การบันทึกข้อมูลและการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ มีสถานที่นั่งรอเมื่อมาติดต่อกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.58)

2. การเสนอแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากประจำของธนาคารนากายู สาขาหนองกุ้งศรี

2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (General environment)

การวิเคราะห์ภาพแวดล้อมทั่วไป เป็นการวิเคราะห์สภาพภายนอกของธุรกิจ ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน โดยตรงและโดยอ้อมแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมาย

ประเทศไทยมีระบบคุ้มครองเงินฝากโดยการจัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝากเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2551 ซึ่งการบังคับใช้ พ.ร.บ. สถาบันคุ้มครองเงินฝาก มีวัตถุประสงค์คือ คุ้มครองเงินฝากในสถาบันการเงินเสริมสร้างความมั่นคงและเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน นอกจากนี้ยังเป็น การเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสถาบันการเงินการคุ้มครองเงินฝากในวันที่ 11 สิงหาคม 2555 - 10 สิงหาคม 2558 จะมีวงเงินคุ้มครองไม่เกิน 50 ล้านบาท ระหว่างวันที่ 11 สิงหาคม 2558 - 10 สิงหาคม 2559 จะคุ้มครองวงเงินไม่เกิน 25 ล้านบาท และตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2559 เป็นต้นไป จะคุ้มครองเงินฝากไม่เกิน 1 ล้านบาท [4]

จากปัญหาความวุ่นวายและการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของประเทศไทย ปี 2557 ทำให้เศรษฐกิจของไทยเกิดการชะลอตัว แต่อย่างไรก็ตาม รัฐบาลมีนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ ทำให้เกิดการลงทุนในประเทศเพิ่มขึ้น

2. สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 4 ของปี 2557 และเดือน มกราคม 2558 ยังคงฟื้นตัวค่อนข้างช้า โดยมีแรงส่งทางเศรษฐกิจโดยเฉพาะ การบริโภคและการลงทุนภาคเอกชนน้อยกว่าที่คาดส่วนหนึ่งเนื่องจากความเชื่อมั่นภาคเอกชนลดลงเศรษฐกิจในระยะต่อไปยังมีแนวโน้มฟื้นตัวในอัตราต่ำกว่าที่ประเมินไว้สำหรับการส่งออกสินค้า คาดว่าจะทยอยฟื้นตัวใกล้เคียงกับที่คาดแต่มีความเสี่ยงสูงขึ้นจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจคู่ค้า โดยเฉพาะจีน ขณะที่การท่องเที่ยวมีแนวโน้มฟื้นตัวต่อเนื่องซึ่งจะช่วยชดเชยอุปสงค์ในประเทศได้บางส่วนซึ่งผลการประชุมคณะกรรมการนโยบายทางการเงิน (กนง.) มีมติ 4 ต่อ 3 เสียงให้ลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงร้อยละ 0.25 จาก ร้อยละ 2.00 เป็น ร้อยละ 1.75 ต่อปี

3. สภาพแวดล้อมด้านสังคมและวัฒนธรรม

ประชากรในประเทศไทยมีการปลูกฝังให้มีการออมเงินในรูปแบบการฝากเงินในธนาคาร ตั้งแต่เป็นเด็กจึงทำให้คนไทยส่วนใหญ่เก็บเงินในรูปแบบเงินฝากมากซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มยอดเงินฝากของธนาคาร การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมทางการเงินของลูกค้าเช่น การศึกษาการโฆษณาจากสื่อต่างๆ

4. สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี

เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการแข่งขันทางธุรกิจสถาบันการเงินต่างๆ ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารกับผู้บริโภคโดยการเผยแพร่ข่าวสารและผลิตภัณฑ์ของธนาคารสื่อโทรทัศน์และอินเทอร์เน็ตเช่น เว็บไซต์ของธนาคาร facebook, line ซึ่งการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่ได้ง่ายและมีความสะดวกสบายจากการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตอีกด้วย

2.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน Competitive environment

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน 5 ประการประกอบไปด้วย

1. ความรุนแรงของการแข่งขันของอุตสาหกรรมเดียวกัน

ในปัจจุบันการแข่งขันของอุตสาหกรรมธนาคารสูงมากโดยเฉพาะด้านเงินฝาก จะเห็นได้จากธนาคารแต่ละแห่งได้มีการจัดโปรโมชั่น เพื่อดึงดูดความสนใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการด้านเงินฝาก

2. ภัยคุกคามจากคู่แข่งรายใหม่

การลงทุนเพื่อก่อตั้งธนาคารเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนสูง และธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดกฎ ระเบียบต่างๆ ในการควบคุมดูแล ทำให้การก่อตั้งธนาคารแห่งใหม่เป็นไปได้ยาก

3. ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน

ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน หรืออุปสรรคจากผลิตภัณฑ์ที่ทดแทนกันได้ (The threat of substitute products) เนื่องจากอัตราผลตอบแทนเงินฝากมีการควบคุมด้วยธนาคารแห่งประเทศไทย ส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันมากนัก อีกทั้งหากไม่ฝากเงินธนาคาร ผู้บริโภคสามารถฝากเงินกับสหกรณ์ออมทรัพย์ต่างๆ ได้ หรือนำเงินไปลงทุนในกองทุนต่าง

4. อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ

อำนาจต่อรองของผู้ซื้อเพิ่มมากขึ้น (Threat of buyer's growing bargaining power) ใน

ปัจจุบันลูกค้ามีอำนาจต่อรองได้มากขึ้น เนื่องจากธนาครพาณิชย์ต่างปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในธุรกิจของธนาครซึ่งเป็นงานบริการ เพื่อให้เกิดการตอบสนองในเรื่องบริการด้วยความรวดเร็ว และอัตราผลตอบแทนที่ลูกค้าพึงพอใจ ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่างๆ มากขึ้นทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น ธนาครต้องหาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมเพื่อนำเสนอแก่กลุ่มลูกค้า อีกทั้งลูกค้าสามารถเลือกได้ว่า จะใช้บริการกับธนาครใดก็ตามตามความต้องการของลูกค้า

5. อำนาจต่อรองของผู้ขาย

อำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิตที่เพิ่มขึ้น (Threat of supplier's growing bargaining power) ในช่วงต้นปี อัตราเงินฝากในระบอบอยู่ในอัตราที่ต่ำมาก ทำให้นักลงทุนหันมาลงทุนในตราสารการเงินมากกว่าการฝากเงินในระบบ การลงทุนในตราสารหรือหุ้นกู้ ประเภทต่างๆ เช่น กองทุนรวม มีอัตราผลตอบแทนสูงมากกว่า ทำให้นักลงทุนส่วนหนึ่งหันไปลงทุนมากขึ้น

6. การวิเคราะห์SWOTanalysis

การวิเคราะห์แบ่งออกเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในคือการวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก คือการวิเคราะห์เพื่อหาโอกาสและอุปสรรค จุดแข็ง(Strength) ธนาครนกวางยูเปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ทำให้มีความมั่นคงมีฐานลูกค้าค่อนข้างมาก มีระบบลูกค้าไม่ต้องเขียนสลิปซึ่งสร้างความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของธนาครนกวางยูมีให้เลือกหลายหลายลูกค้ามารถเลือกใช้บริการได้ตามความพึงพอใจของลูกค้า จุดอ่อน(weakness)ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเงินฝากให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ โอกาส(Opportunities) ลูกค้ามีความคุ้นเคยและผูกพันกับธนาครนกวางยูความต้องการของลูกค้าในการออมเงินเพิ่มมากขึ้นอุปสรรค(Threats) ภาวะการแข่งขันทางการตลาดของธนาครสูงขึ้น อัตราดอกเบี้ยมีแนวโน้มลดลง สภาวะเศรษฐกิจค่อนข้างซบเซา

2.3 .แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากธนาครนกวางยูจำกัด(มหาชน) สาขาหนองกุ้งศรีจังหวัดกาฬสินธุ์

จากผลการศึกษาสามารถนำมากำหนดแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากของธนาครนกวางยูจำกัด(มหาชน) สาขาหนองกุ้งศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

โครงการที่ 1 ประชาสัมพันธ์ จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis ที่ส่งผลให้ยอดเงินฝากของธนาครไม่เป็นไปตามเป้าหมายพบว่าสาขาหนองกุ้งขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงินฝากและจากแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาครมีการประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 4.36 มากที่สุดมีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย4.32 มากที่สุดดังนั้นสาขาหนองกุ้งจึงต้องดำเนินโครงการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงผลิตภัณฑ์ของธนาครและเนื่องจากในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยี ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ดังนั้นการสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ โครงการที่2 รม่ฟ้าทำฝน โครงการร่มฟ้าทำฝน เป็นการจัดกิจกรรมมอบของที่ระลึกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝาก ซึ่งของที่ระลึกประกอบด้วยปากกา แก้วกระเป่า รม่จากแบบสอบถามปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝาก มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหอรวนสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 4.43 มากที่สุดดังนั้น การมอบของที่ระลึกในการจัดโปรโมชั่นร่มฟ้าทำฝนจะทำให้ลูกค้าหันมาใช้บริการเงินฝากของธนาครเพิ่มขึ้น โครงการที่ 4 หนองกุ้งศรี Yes! We can เนื่องจากเป้าหมายของยอดเงินฝากของธนาครมีการกำหนดKPI (Key Performance Indicator) เป็นตัวชี้วัดผลงานเพื่อให้ผลงานสาขาเป็นไปตามเป้าหมายดังนั้นธนาครจึงต้องมีการมอบเป้าหมายให้สมาชิกทุกคนตามตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการเพิ่มยอดเงินฝากให้กับสาขา

สรุป

ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถามพบว่าเพศหญิง ร้อยละ 72.25 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 51.2 มีการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 48.97 เป็นข้าราชการ ร้อยละ 39.25 และมีรายได้รายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 34.8

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารนากายู จำกัด (มหาชน) สาขาหนองกุ้งศรีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ร้อยละ 100 ใช้บริการมากกว่า 4 ปี ร้อยละ 89.5 ใช้บริการ 1-3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 38.0 ฝากเงินเพื่อบัญชีเงินเดือน ร้อยละ 89.5 ฝากเงินกับธนาคารเนื่องจากสะดวกใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 31.0 รู้จักธนาคารผ่านพนักงานธนาคาร ร้อยละ 61.5

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารนากายู จำกัด (มหาชน) สาขาหนองกุ้งศรีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการธนาคารออมสิน ร้อยละ 60.5 ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ร้อยละ 100 ใช้บริการ 4-6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 34.5 ฝากเงินเพื่อเป็นทุนหมุนเวียน ร้อยละ 70 ฝากเงินกับธนาคารเนื่องจากความมั่นคงของธนาคาร ร้อยละ 31.0 รู้จักธนาคารผ่านสื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 69

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝาก ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีบริการเงินฝากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.47) ด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการใช้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ธนาคารตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชนเดินทางสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.52) ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ด้านกระบวนการ ได้แก่ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ความถูกต้องแม่นยำ การบันทึกข้อมูลและการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ มีสถานที่นั่งรอเมื่อมาติดต่อกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.58)

การวิเคราะห์ภาพแวดล้อมทั่วไปพบว่าสภาพแวดล้อมด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยี มีผลกระทบต่อธุรกิจส่วนสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ มีผลกระทบต่อธุรกิจ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน พบว่า ภัยคุกคามที่มีผลกระทบต่อธุรกิจในระดับสูง คือ การแข่งขันของอุตสาหกรรมเดียวกัน ส่วนภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ และอำนาจต่อรองของผู้ขาย อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภัยคุกคามจากคู่แข่งหน้าใหม่ อยู่ในระดับต่ำ

แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากของธนาคารนากายู จำกัด (มหาชน) สาขาหนองกุ้งศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ มีทั้งหมด 4 โครงการดังนี้

- 1) โครงการประชาสัมพันธ์
- 2) โครงการรื้อผ้าทำผน
- 3) โครงการลูกค้าคือคนสำคัญ
- 4) โครงการหนองกุ้งศรี Yes! We can

โดยใช้งบประมาณทั้งสิ้น 85,000 บาท คาดว่า หากดำเนินการตามกลยุทธ์การเพิ่มยอดเงินฝาก ทั้ง 4 โครงการ จะสามารถเพิ่มยอดเงินฝากของธนาคารนากายู จำกัด (มหาชน) สาขาหนองกุ้งศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนาคารกาวาย จำกัด (มหาชน). (2558). **ผลิตภัณฑ์และบริการ**. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2558, จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/th/product.aspx>
- [2] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **หลักสถิติ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] รินจง อุทัย, สุกัญญา หน่ายคอน, บุปผา ตันตะรวางศา, พิมลรัตน์ อินจิว และบารมี ตันติกุล. (2553). **การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก**. ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- [4] สถาบันคุ้มครองเงินฝาก. (2558). **ระบบคุ้มครองเงินฝากของไทยและมาตรฐานสากล**. ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2558, จาก http://www.dpa.or.th/ewt_news.php?nid=363