

**แนวทางการพัฒนาส่วนงานบริการด้านเงินฝากธนาคารออมสิน
สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด**

**THE DEVELOPMENT OF SAVING DEPARTMENT OF THE GOVERNMENT
SAVINGS BANK PHONTHONG BRANCH, ROI - ED PROVINCE**

สิริภรณ์ สุสีรักษ์¹
ปณิตศัน สุริยธนาภัส²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สิ่งแวดล้อมทางการจัดการ 2) พฤติกรรมของลูกค้าต่อการใช้บริการ 3) ความพึงพอใจและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ 4) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของลูกค้าที่ใช้บริการ 5) เสนอแนวทางการพัฒนาส่วนงานบริการด้านเงินฝาก โดยศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงช่วงอายุระหว่าง 40 - 60 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และกลุ่มอาชีพเป็นเกษตรกร พฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการด้านเงินฝากด้วยตัวเอง โดยบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการมาใช้บริการด้านเงินฝากมากที่สุดคือ พนักงานธนาคาร ประเภทของธุรกรรมที่ทำมากที่สุด คือ ฝาก - ถอน ช่วงเวลาของเดือนที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ต้นเดือน วันที่ 1 - 10 ช่วงเช้า (ตั้งแต่ 08.30 น. - 10.00 น.) ความถี่เฉลี่ยในการเข้ามาใช้บริการในแต่ละเดือน คือ 2 - 3 ครั้ง ช่องทางที่เลือกใช้บริการมากที่สุด คือ บริการหน้าเคาน์เตอร์ เหตุผลที่เลือกใช้บริการส่วนงานบริการของธนาคาร มากที่สุด คือ ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการด้านเงินฝากของส่วนงานบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ ธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง

Abstract

This study aimed 1) to study Environmental Management 2) to study customer's behavior 3) to study satisfaction and difference in the level of satisfaction of customers 4) to study factors affecting repeat business and 5) to offer Service Guidelines of "The Development of Saving Department", Government Savings Bank, Phonthong Branch, Roi - ed Province. The samples used in this study were 400 customers who used the "Saving Department". The results showed that most of the customers were female, age range between 40-60 years, High school education, and Agriculturist. The customers decided to use the saving service by themselves. Bank employees were most individuals who influence to use of the saving service. The most common reason to use the saving service was to deposit money and withdraw money. The most uptime to use the service was at the beginning of month (from 8.30 am to 10.00 am). The average frequency to use the service was 2 - 3 times per month. The most of service channels was counter services. Most of the customers decided to use the saving service was reliability of bank. The Satisfaction levels of customers using saving service of saving department overall was at high level.

Keywords: Service Quality, Government Savings Bank, Phonthong Branch

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000

E-mail: nighty_6@hotmail.com

² อาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ปัจจุบันการให้บริการของธนาคารในรูปแบบเงินฝากมีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากเป็นแหล่งระดมเงินออม และแหล่งเงินกู้ที่สำคัญ อีกทั้งรูปแบบการออมแบบเงินฝากนั้นเป็นการลงทุนที่มีความเสี่ยงต่ำ และได้รับผลตอบแทนที่แน่นอน ทั้งนี้รายได้ของธนาคารนั้นมาจากดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียมทางการดำเนินงานต่างๆ ทำให้การบริการด้านเงินฝากมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารต่างๆ ซึ่งการบริการด้านเงินฝากแบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposit) เงินฝากประจำ (Fixed Deposit) และเงินฝากกระแสรายวัน (Current Deposit) ซึ่งมีลักษณะดังนี้ [1]

1. ฝากออมทรัพย์หรือเงินฝากสะสมทรัพย์ เป็นเงินฝากที่สามารถถอนเงินออกจากบัญชีเมื่อไหร่ก็ได้ ผู้ฝากจะได้รับสมุดเงินฝากหรือสมุดคู่ฝาก (Pass Book) เป็นหลักฐานและใช้สำหรับติดต่อฝากถอนเงิน ธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยให้ปีละ 2 ครั้ง ในอัตราดอกเบี้ยที่สูงมากมักเงินฝากออมทรัพย์เหมาะกับบุคคลที่ต้องการออมเงินและความสะดวกคล่องแคล่วตัวในการฝากถอนเงินโดยไม่เน้นผลตอบแทนหรือดอกเบี้ยที่จะได้รับ

2. เงินฝากประจำหรือเงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลา เป็นเงินฝากที่มีกำหนดในการฝากที่แน่นอน เช่น 3 เดือน 6 เดือน 1 ปี หรือ 2 ปี ปกติธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยให้อัตราที่สูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์เพื่อจูงใจลูกค้าให้ฝากเงินไว้กับธนาคารเป็นระยะเวลาที่แน่นอน เพื่อให้ธนาคารสามารถนำเงินฝากไปหาผลประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ในทางปฏิบัติกรณีที่มีการถอนเงินฝากก่อนครบกำหนด ธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยให้อัตราเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำเหมาะกับบุคคลที่มีการวางแผนการใช้เงินที่แน่นอน และไม่มีมีความจำเป็นที่ต้องใช้เงินส่วนนี้ในระยะเวลาอันใกล้

3. เงินฝากกระแสรายวันหรือบัญชีเดินสะพัด เป็นเงินฝากที่ใช้เช็คในการถอนเงินออกจากบัญชีเพื่อชำระค่าสินค้าหรือจ่ายเงินให้กับคู่ค้า จึงเหมาะกับบุคคลที่ประกอบธุรกิจการค้า ส่วนใหญ่จะมีการหมุนเวียนนำเงินเข้าออกบัญชีตลอดเวลา ทำให้ยอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีมีไม่มากนักธนาคารนำเงินไปหาผลประโยชน์ต่อได้ยาก จึงไม่จ่ายดอกเบี้ยให้กับเงินฝากประเภทนี้

จากคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการส่วนงานบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขา โพนทอง จ.ร้อยเอ็ด ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารออมสินกำหนด จึงมีความสำคัญอันจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาและเกิดแนวทางพัฒนาการบริการขององค์กรเพื่อปรับให้ทันต่อสภาพการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน และการนำไปปรับใช้ในองค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสิ่งแวดล้อมทางการจัดการของธนาคารออมสิน สาขา โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการส่วนงานบริการด้านเงินฝาก ของธนาคารออมสิน สาขา โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของส่วนงานบริการด้านเงินฝากธนาคารออมสิน สาขา โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการและจงรักภักดีต่อส่วนงานบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขา โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
5. เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาส่วนงานบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขา โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินงาน

1. การศึกษาสิ่งแวดล้อมทางการจัดการของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.1 การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทั่วไป เป็นการวิเคราะห์ถึงด้านการเมือง การปกครอง และกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่ส่งผลต่อการบริการด้านเงินฝาก [2]

1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันโดยใช้ Five Forces Model วิเคราะห์ความรุนแรงของการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในเขตพื้นที่เดียวกัน ภัยคุกคามที่เกิดจากคู่แข่งรายใหม่ วิเคราะห์ภัยคุกคามที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ทดแทน วิเคราะห์อำนาจการต่อรองของผู้ซื้อ และวิเคราะห์อำนาจการต่อรองของผู้หาปัจจัยการผลิต [3]

1.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) [4]

การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในเป็นการประเมินจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) จากสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร การจัดการ นโยบาย

การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นการประเมิน โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) จากสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ประชากรศาสตร์ สังคม วัฒนธรรม การเมือง กฎหมาย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและทรัพยากรธรรมชาติ

2. การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการส่วนงานบริการด้านเงินฝาก ของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด คือ แบบสอบถามกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์แบบประจำ และกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์แบบประจำ ธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง โดยมีกลุ่มตัวอย่างรวมทั้ง 400 ราย เพื่อสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการทางการเงิน

3. การศึกษาความพึงพอใจและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของส่วนงานบริการด้านเงินฝากธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม ส่วนที่ 3 เพื่อสอบถามข้อมูลความพึงพอใจและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของส่วนงานบริการด้านเงินฝากธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

4. การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการและจงรักภักดีต่อส่วนงานบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม ส่วนที่ 4 เพื่อสอบถามข้อมูลปัจจัยที่ทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการและจงรักภักดีต่อส่วนงานบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

5. จัดทำแนวทางการพัฒนาส่วนงานบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

นำข้อมูลปัจจัยภายนอกที่เป็นโอกาสและอุปสรรคต่างๆ ในสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถนำมาจับคู่เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยภายในที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน มาวิเคราะห์กลยุทธ์โดยวิธีแมทริกซ์ (The TOWS Matrix) [4] เพื่อสามารถหากลยุทธ์ที่เหมาะสม มาใช้ในการปฏิบัติในแนวทางแก้ไขประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสิ่งแวดล้อมทางการจัดการของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษาสิ่งแวดล้อมทางการจัดการของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด วิเคราะห์ PESTE Analysis พบว่า ด้านการเมือง การปกครอง ส่งผลด้านบวกจากนโยบายรัฐ ทำให้มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ด้านลบจากการบริการที่ล่าช้า ด้านเศรษฐกิจ ส่งผลด้านบวกจากแรงสนับสนุนจากการลงทุนภาคเอกชนที่ขยายตัว ด้านเทคโนโลยี ส่งผลด้านบวกจากการบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ สร้างความสะดวกให้กับลูกค้ามากขึ้น ด้านสังคม และวัฒนธรรม ส่งผลด้านบวก ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ส่งผลด้านบวกจากมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก วิเคราะห์ Five Forces Model พบว่า การคุกคามของผู้เข้ามาใหม่ ต่ำ เนื่องจากปัจจุบันมีธนาคาร 11 ธนาคาร การแข่งขันระหว่างธุรกิจที่มีอยู่ในอุตสาหกรรม สูง เนื่องจากความแตกต่างของอัตราดอกเบี้ยและขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็วกว่า อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ สูง เนื่องจากธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันกันสูงมาก การคุกคามของสินค้าหรือบริการทดแทน อำนาจต่อรองของผู้ขาย ต่ำ เนื่องจากมีข้อจำกัดตามนโยบายของรัฐ วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายใน พบว่า ด้านการตลาดธนาคารมีความมั่นคง มีชื่อเสียงมาอย่างยาวนาน บริการมีมาตรฐานได้คุณภาพ ด้านการเงิน ด้านบุคคล พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง

ผลวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ส่วนงานบริหารด้านเงินฝาก ธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า จุดแข็ง คือ มีฐานลูกค้าจำนวนมาก ภาพลักษณ์ธนาคารมีความมั่นคง มีความสัมพันธ์ที่มีและเป็นพันธมิตรกับหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ มีประเภทเงินฝากหลากหลาย ช่องทางการให้บริการหลาย ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง จุดอ่อน คือ บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านไม่เพียงพอ ช่องทางบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ จำนวนพนักงานน้อย และกระบวนการทำงานมีความซ้ำซ้อน โอกาส คือ จำนวนผู้สูงอายุมีแนวโน้มมากขึ้น ทำให้ฐานลูกค้าเงินฝากเพิ่มขึ้น การกระตุ้นเศรษฐกิจผ่านมาตรการไทยเข้มแข็ง และอุปสรรค คือ การแข่งขันของสถาบันการเงินที่เพิ่มสูงขึ้นในทุกกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการส่วนงานบริการด้านเงินฝาก ของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการส่วนงานบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปได้ว่าลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 20 - 40 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา กลุ่มอาชีพ ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ 9,000 - 15,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปได้ว่าพฤติกรรมของลูกค้าต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่ผู้ตัดสินใจใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด คือ ตัวเอง บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการมาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสินมากที่สุด คือ พนักงานธนาคาร บัญชีที่ทำรายการมากที่สุดเป็นบัญชีเปิดเพื่อตัวเอง ช่องทางที่ทำให้รู้จักหรือได้รับข่าวสารของธนาคาร มากที่สุด คือ พนักงานธนาคาร ประเภทของธุรกรรมที่ทำจากส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารฯ มากที่สุด คือ ฝาก - ถอน ช่วงเวลาของเดือนที่ผ่านมากที่สุดใช้บริการส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารฯ มากที่สุด คือ ต้นเดือน วันที่ 1 - 10 ช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการส่วนงานบริการลูกค้าธนาคารฯ มากที่สุด คือ ช่วงเช้า (ตั้งแต่ 08.30 - ไม่เกิน 10.00) ความถี่เฉลี่ยที่เข้ามาใช้บริการส่วนงานบริการของธนาคารฯ ในแต่ละเดือน คือ 2 - 3 ครั้ง ช่องทางที่เลือกใช้บริการธนาคารฯ มากที่สุด คือ บริการหน้าเคาน์เตอร์ เหตุผลที่เลือกใช้บริการส่วนงานบริการของธนาคารฯ มากที่สุด คือ ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาโพนทอง สามลำดับแรก เนื่องจากธนาคารมีความน่าเชื่อถือ เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาโพนทอง เนื่องจากการบริการมีคุณภาพ เดินทางสะดวกใกล้บ้าน / ที่ทำงาน เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาโพนทอง เนื่องจาก ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโพนทอง เนื่องจากธนาคารมีความน่าเชื่อถือ เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทอง เนื่องจากธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของส่วนงานบริการด้านเงินฝากธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

การศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาโพนทองจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าลูกค้าที่มีเพศ ช่วงอายุ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารออมสิน สาขาโพนทองจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ ระดับการศึกษา ประเภทของลูกค้า ประเภทธุรกิจ/กลุ่มอาชีพ รายได้ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาโพนทองจังหวัดร้อยเอ็ด ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. ผลการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการและจงรักภักดีต่อส่วนงานบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของส่วนงานบริการธนาคารออมสิน สาขาโพนทองจังหวัดร้อยเอ็ด สรุปได้ว่าปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าส่วนงานบริการ ธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด สามลำดับแรก ส่วนใหญ่เพิ่มช่องให้บริการพิเศษในวันลูกค้ามีจำนวนมาก เพื่อความรวดเร็ว รองลงมา ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และพนักงานสามารถตอบรับเอกสารการขอใช้บริการหรือตอบปัญหาในการใช้บริการที่มีได้ทันที ตามลำดับ

5. จัดทำแนวทางการพัฒนาส่วนงานบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

แนวทางการพัฒนาส่วนงานบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้กำหนดกลยุทธ์เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการบริการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านบริการเงินฝาก ธนาคารออมสิน สาขาโพนทองจังหวัดร้อยเอ็ด ด้วย โครงการจัดฝึกอบรมพนักงาน โครงการช่องบริการแบบทางด่วน และโครงการให้ข้อมูลและความรู้ด้านเงินฝาก

สรุป

จากผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงช่วงอายุระหว่าง 20 - 40 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และกลุ่มอาชีพเป็นค้าขาย พฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการด้านเงินฝากด้วยตัวเอง โดยบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการมาใช้บริการด้านเงินฝากมากที่สุด คือ พนักงานธนาคาร ประเภทของธุรกรรมที่ทำมากที่สุด คือ ฝาก - ถอน ช่วงเวลาของเดือนที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ปลายเดือนวันที่ 21 - 30 หรือ 31 ช่วงเช้า (ตั้งแต่ 08.30 น. - 10.00 น.) ความถี่เฉลี่ยในการเข้ามาใช้บริการในแต่ละเดือน คือ 2 - 3 ครั้ง ช่องทางที่เลือกใช้บริการมากที่สุด คือ บริการหน้าเคาน์เตอร์ เหตุผลที่เลือกใช้บริการส่วนงานบริการของธนาคาร มากที่สุด คือ ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการด้านเงินฝากของส่วนงานบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการทำการวิจัยความสำเร็จของการบริการด้านเงินฝากของ ธนาคารออมสิน สาขาอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบบหาจุดเด่น จุดด้อย เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการบริการด้านเงินฝากให้เกิดผลสำเร็จโดยทั่วถึงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนาคารออมสิน. (2558). **ผลิตภัณฑ์เงินฝาก**. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.gsb.or.th/products/personal/deposits/index.php>
- [2] พิบูล ทีปะपाल. (2551). **การจัดการเชิงกลยุทธ์ = Strategic management**. กรุงเทพฯ: อมรรการพิมพ์.
- [3] ญัฎฐพันธ์ เขจรนันท์. (2552). **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [4] ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). **การจัดการเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา = Strategic management and case**. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ บิสสิเนส เวิร์ด.