

แนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารออมสิน สาขาบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ GUIDELINE TO INCREASE OF BUSINESS LOAN, GOVERNMENT SAVINGS BANK, BAMNETNARONG BRANCH, CHAIYAPHUM PROVINCE

วิชชุกร นามมาวงษ์¹
พงษ์ธร สุวรรณธาดา²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจ ของธนาคารออมสินสาขาบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ผู้ศึกษาได้ศึกษาสาเหตุปัญหาปัจจัย การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคในการดำเนินการเกี่ยวกับสินเชื่อธุรกิจ เพื่อหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาโดยใช้แผนผังการวิเคราะห์ที่ง่าย ครอบคลุมโดยใช้แบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคาร จำนวน 7 คน และใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้ามีอาชีพประกอบธุรกิจที่มีบัญชีกับธนาคาร จำนวน 100 คน ผลจากการศึกษาพฤติกรรมกรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ จำนวน ร้อยละ 100.00 ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนเงินกู้ ที่ต้องการ 1 - 5 ปี ร้อยละ 14.00 อัตราดอกเบี้ยที่ต้องการ คือ อัตราดอกเบี้ยคงที่ซึ่งต่ำกว่าดอกเบี้ยลอยตัว ณ ปัจจุบันในช่วงแรก หลังจากนั้น กำหนดอัตราดอกเบี้ยลอยตัวจนครบอายุเงินกู้ ร้อยละ 64.00 วงเงินกู้ที่ต้องการ 1,000,001-3,000,000 บาท ร้อยละ 37.00 รับข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ จากสื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 81.00 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ อัตราการผ่อนชำระเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.28) และด้านพนักงาน ได้แก่ พนักงานมีความพร้อมและยินดีบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัญหาสาเหตุหลักเกิดจากปัจจัยกระบวนการให้บริการที่มีความล่าช้า พนักงานไม่มีประสบการณ์การทำงาน สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า จากการศึกษาได้แนวทางในการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจ จำนวน 3 โครงการ ได้แก่ โครงการเต็มใจเต็มฝัน โครงการเพิ่มผู้สูธุรกิจ และโครงการอีซีฟอรัล โดยใช้งบประมาณ 30,000 บาท คาดว่าหากดำเนินการตามโครงการทั้ง 3 โครงการ จะสามารถเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจของธนาคารได้

คำสำคัญ: การเพิ่มยอด สินเชื่อธุรกิจ

Abstract

This study had objective to find and approach to increase business loan of Government Saving Bank, Bamnetharong Branch, Chaiyaphum Province. Factors analysis and SWOT analysis in business loan to use cause and affect diagram in problem solving. Data was collected by questionnaire from 7 bank officers and 100 bank customers who ran own business. A study of business loan behavior of respondents found that they used business loan as working capital at 100%. Desired repayment period was 1 – 5 years at 14%. Expected interest rate was fixed rate that was lower than current float rate at the beginning, then used float rate until loan maturity at 64%. They expected loan amount around 1,000,000 – 3,000,000 baht at 37%. They got loan information from television advertisement at 81%. Factors influential to using business loan were reasonable repayment period (average 4.33), reasonable interest rate (average 4.29), well-known and good image of the bank (average 4.28) and service-minded staffs (average 4.25). Problem of business loan process were slow service process, inexperienced staffs, and insufficient facilities. There were 3 projects that can use to be the guideline for increase business loan that were 1. Willing to Fulfill Dreams, 2. Increasing Loan to Business and 3. Easy for All projects. Budget of the projects was 30,000 baht. It was expected to increase business loan after applying these 3 projects.

Keywords: Increase Volume, Business Loan

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

การแข่งขันระหว่างธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นธนาคารในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคล้วนมีการแข่งขันในเชิงการประกอบธุรกิจ ธนาคารออมสินถึงแม้จะเป็นธนาคารของรัฐ สภาพปัญหาการแข่งขันในเชิงธุรกิจนั้นมีผลกระทบต่อ การเพิ่มยอดลูกค้าและรายได้ของธนาคารทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสินสาขาบําเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ มีการแข่งขันที่สูงมาก โดยคู่แข่งที่สำคัญในขณะนี้มีทั้งธนาคารของรัฐ และธนาคารพาณิชย์ที่เปิดดำเนินการอยู่ในพื้นที่ โดยในแต่ละธนาคารนั้นได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการสินเชื่อกับลูกค้า ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเลือกใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคารเหล่านั้น การให้บริการสินเชื่อถือเป็นจุดสำคัญที่จะทำให้ธนาคารดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการให้บริการสินเชื่อที่ดีนั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จึงจะสามารถเพิ่มยอดจำนวนของลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการในด้านต่างๆ ของธนาคารได้ โดยเฉพาะการบริการในด้านของสินเชื่อ นั้น เป็นจุดหลักที่จะต้องมีการหาวิธีการในการเพิ่มจำนวนของลูกค้า การบริการด้านสินเชื่อมีหลายสินเชื่อที่เป็นผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

จุดสำคัญที่ธนาคารออมสินสาขาบําเหน็จณรงค์ประสบปัญหาในปัจจุบันคือ ปัญหาในการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งเป็นการให้บริการด้านสินเชื่ออันหนึ่งที่สำคัญต่อรายได้ของธนาคาร เป็นจุดสำคัญในการทำให้ธุรกิจของธนาคารบรรลุผลสำเร็จได้ โดยความสำคัญนั้นคือ วิธีการหรือแนวทางในการเพิ่มจำนวนลูกค้าในการรับบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ คือการเพิ่มรายได้จากการบริการด้านสินเชื่อ จากปัญหาที่พบคือปัญหาภายในของการให้บริการสินเชื่อและการทำการตลาดสินเชื่อ จากปัญหาในด้านนี้ อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อธนาคารออมสิน ดังนี้ 1) ธนาคารออมสินไม่สามารถรักษารฐานลูกค้าเดิมได้ และไม่สามารถเพิ่มยอดจำนวนลูกค้าได้ เพราะลูกค้าอาจไม่พึงพอใจในการให้บริการ และเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อธนาคาร ทำให้ลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการกับธนาคาร 2) ธนาคารออมสินจะสูญเสียรายได้ เพราะพนักงานไม่สามารถเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า (ธนาคารออมสิน สาขาบําเหน็จณรงค์, 2557) [1]

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางในการเพิ่มยอดสินเชื่อโดยเลือกที่จะศึกษาสินเชื่อธุรกิจ เพราะเป็นสินเชื่อที่สามารถตอบสนองการดำเนินธุรกิจของลูกค้าในพื้นที่ เป็นสินเชื่อที่สะดวก รวดเร็ว อนุมัติง่าย เพื่อเป็นการเพิ่มยอดสินเชื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยการศึกษาจากสภาพปัญหา และอุปสรรค การให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ตลอดจนข้อคิดเห็นในด้านต่างๆ ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาบําเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อเป็นข้อมูลและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข รวมทั้งเพื่อเป็นข้อมูลในวางแผนปรับปรุงการบริการของธนาคารออมสิน สาขาบําเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อหาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสิน สาขาบําเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสิน สาขาบําเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อให้การศึกษابรรลุตามวัตถุประสงค์จึงได้กำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท คือ
 - 1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จาก แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม
 - 1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จาก การค้นคว้าจากเอกสารของธนาคารออมสิน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานธนาคารออมสิน สาขาบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 7 คน และลูกค้าทั่วไปที่มีบัญชีกับธนาคารออมสิน จำนวน 59,585 บัญชี (ธนาคารออมสิน สาขาบำเหน็จณรงค์, 2558) [2]

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสิน จำนวน 7 คน โดยเป็นผู้บริหาร 2 คน และพนักงาน 5 คน และลูกค้า โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยจะนำข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิมาทำการวิเคราะห์ เพื่อหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา โดยมีเครื่องมือและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1) แบบสัมภาษณ์พนักงานธนาคารออมสิน 2) ผังก้างปลา 3) SWOT Analysis และ 4) แบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน

4. แนวทางในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหา

นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินสาขาบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัญหาที่สำคัญในการทำงานนั้น มาจากปัญหาเรื่องกระบวนการในการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานได้รับข้อมูลที่ผิดพลาด บางครั้งอาจมีการได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไม่สมบูรณ์ อีกทั้งระบบงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า รวมถึงจำนวนพนักงานที่น้อยไม่เพียงพอ รวมทั้งการที่พนักงานยังไม่เข้าใจในผลิตภัณฑ์ของธนาคารครอบคลุม จึงมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้าทำให้การสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงานมีความเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้ลูกค้าไม่พอใจในการให้บริการ ธนาคารมีพนักงานและอุปกรณ์ในการบริการไม่เพียงพอ เช่น เครื่องบริการถอนเงินอัตโนมัติ เคาน์เตอร์ฝาก-ถอนเงิน การให้บริการกับลูกค้าเกิดความล่าช้า โดยมีสาเหตุหลักของปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ สาเหตุเกิดจาก ขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน เนื่องจากธนาคารเป็นธนาคารของรัฐบาลมีระเบียบการปฏิบัติที่เข้มงวด จึงส่งผลให้เกิดการบริการที่มีความล่าช้า 2) ปัจจัยด้านพนักงาน สาเหตุเกิดจาก พนักงานของธนาคารออมสินประสบการณ์ยังไม่เพียงพอ ทำให้พนักงานของธนาคารยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน ประกอบกับการเข้าทำงานของธนาคารยังไม่มีได้รับการอบรมที่เพียงพอในการทำความเข้าใจกับกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร และธนาคารยังมีการส่งไปพนักงานไปอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะในการทำงานไม่เพียงพอ ทำให้เกิดปัญหาพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำกับลูกค้า และเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ อีกทั้งธนาคารออมสิน ยังขาดบุคลากรที่มีความชำนาญโดยเฉพาะในเรื่องของสินเชื่อ ทำให้การบริการของธนาคารเกิดความล่าช้า 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สาเหตุเกิดจาก ธนาคารยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า และ 4) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และการตลาด

ผลการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน โดยเป็น เพศหญิง ร้อยละ 55.00 เป็นเพศชาย ร้อยละ 45.00 ส่วนมากมีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 33.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.00 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 33.00 เป็นเจ้าของกิจการขนาดกลาง ร้อย

ละ 59.00 ประกอบกิจการ 3 - 4 ปี ร้อยละ 40.00 ยอดขายต่อปีไม่เกิน 500,000 บาท ร้อยละ 35.00

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ จำนวน ร้อยละ 100.00 ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนเงินกู้ ที่ต้องการ 1 - 5 ปี ร้อยละ 14.00 อัตราดอกเบี้ยที่ต้องการ คือ อัตราดอกเบี้ยคงที่ซึ่งต่ำกว่าดอกเบี้ยลอยตัว ณ ปัจจุบันในช่วงแรก หลังจากนั้น กำหนดอัตราดอกเบี้ยลอยตัวจนครบอายุเงินกู้ ร้อยละ 64.00 วงเงินกู้ที่ต้องการ 1,000,001-3,000,000 บาท ร้อยละ 37.00 รับข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ จากสื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 81.00

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ อัตราการผ่อนชำระเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านราคา (Price) ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.28) และด้านพนักงาน (People) ได้แก่ พนักงานมีความพร้อมและยินดีบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

จากผลการศึกษาสามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินสาขา บำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ โดยจัดทำเป็นโครงการทั้งหมด 3 โครงการ ดังนี้

1. โครงการเต็มใจเต็มฝัน

เป็นโครงการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานในด้านต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ซึ่งการบริการลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญในการทำงานสภาพการบริการ การให้บริการที่เป็นเลิศ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ และประทับใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์เชิงรับ คือ เน้นการให้บริการที่ดีสร้างความประทับใจ และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้มีการบอกต่อลูกค้าใหม่ให้กับสาขา เป็นโครงการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของธนาคาร โดยโครงการนี้จัดเป็นกิจกรรมย่อย 6 กิจกรรม คือ

1) กิจกรรมการถ่ายทอดแบบครบครัน

เป็นการถ่ายทอด นโยบายที่ได้รับจากธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ให้พนักงานทุกคนรับทราบอย่างทั่วถึง และสร้างความเข้าใจในแนวทางในการปฏิบัตินั้นอย่างชัดเจน และให้มองไปในทางเดียวกัน รับรู้สถานการณ์เดียวกัน มีภารกิจเดียวกัน ให้ร่วมกันทำงานเป็นทีมเพื่อปฏิบัติให้ที่ให้มีประสิทธิภาพที่สุด

2) กิจกรรมอย่าใหญ่ไถ่งาน

เป็นกิจกรรมการแบ่งงานตามสัดส่วนเป้าหมายที่ได้รับจากธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ให้พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบ และมีการประชุมร่วมกันเป็นประจำ เพื่อระดมความคิดและหารือเกี่ยวกับปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้น และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ทันเวลา

3) กิจกรรมเต็มใจเต็มฝัน

เป็นการจัดให้มีการส่งเสริมความรู้ และทดสอบประจำไตรมาสในเรื่องผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร โดยมีรางวัลต่างๆ เป็นแรงจูงใจให้พนักงาน เพื่อเป็นการกระตุ้นการเรียนรู้ การสร้างความเข้าใจในนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติ เป็นการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร ทำให้พนักงานสามารถตอบคำถามอธิบายให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจน รวมทั้งเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมตรงความต้องการให้กับลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ธนาคารออมสินสามารถเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร และส่งผลดีกับตัวของพนักงานในการตอบสนองต่อการเลื่อนตำแหน่ง

4) กิจกรรมบ้านเดียวกัน

การจัดอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการสอนงานให้แก่พนักงาน โดยให้พนักงานที่มีประสบการณ์สอนงานให้กับพนักงานที่เข้ามารับการปฏิบัติหน้าที่ใหม่และมีการประเมินผลงานควบคู่ไปด้วย

5) กิจกรรมเปิดโลก

เป็นการส่งเสริมสนับสนุนเปิดโอกาสให้พนักงานไปอบรมนอกสถานที่ เพื่อเปิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ในการบริการผลิตภัณฑ์ต่างๆ เทคนิควิธีการต่างๆ ให้พนักงานมีมุมมองที่กว้างขึ้น

6) กิจกรรมกระจก

เป็นกิจกรรมประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงานและความสามารถของพนักงาน และถ้าได้คะแนนไม่ดี ให้หัวหน้างานช่วยให้คำแนะนำ ปรับปรุงจุดบกพร่องต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของธนาคาร

2. โครงการเพิ่มผู้ธุรกิจ

เป็นโครงการพัฒนาแนวทางในการหาลูกค้า สาขาควรจัดให้มีพนักงานออกไปเดินตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ไปแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อนอกสถานที่หรือถึงที่ทำงานตามศักยภาพของตลาดที่มีผู้อาศัยอยู่โดยรอบของสาขา โดยโครงการนี้จัดเป็นกิจกรรมย่อย 3 กิจกรรม

1) กิจกรรมบริการถึงมือถึงบ้าน

เป็นการจัดพนักงานออกหาลูกค้านอกสถานที่ เพื่อสอบถามภาวะโดยรวมของผู้ธุรกิจลูกค้า เป็นการทราบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ธุรกิจ เป็นการหาลูกค้ากลุ่มใหม่ของธนาคาร เป็นการสร้างทางเลือกในการเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารให้กับลูกค้า ในกลุ่มลูกค้าเดิมหากธุรกิจของลูกค้ามีปัญหาสามารถแก้ไขได้ทัน ยังเป็นการลดหนี้เสียของธนาคาร และเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเดิม

2) กิจกรรมแจ้งเพื่อทราบ

เป็นการทำบอร์ดชี้แจงรายละเอียดของอัตราดอกเบี้ย อัตราผลตอบแทน ค่าธรรมเนียมอย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจ และมีความไว้วางใจมากที่สุด รวมทั้งจัดทำสัญลักษณ์บอกตำแหน่งต่างๆ ภายในธนาคารออมสิน

3) กิจกรรมพร้อมใจ

เป็นกิจกรรมที่ธนาคารออมสินควรเพิ่มการดูแลเครื่องบริการอัตโนมัติให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และตลอดเวลา และใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากธนาคารออมสินยังไม่มีเครื่องบริการฝากเงินอัตโนมัติ ผู้บริหารควรมีนโยบายใช้รถโมบายออกบริการนอกสถานที่ รวมทั้งประชาสัมพันธ์สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการต่างๆ ของธนาคารออมสิน

3. โครงการอีซีพีฟอร์ออล

เป็นโครงการแก้ปัญหาในด้านกระบวนการ เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานภายในให้เป็นที่ประทับใจของลูกค้า เพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประโยชน์ โดยโครงการนี้จัดเป็นกิจกรรมย่อย 3 กิจกรรม คือ

1) กิจกรรมเรื่องใหญ่ เป็นกิจกรรมขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อ

เป็นกิจกรรมขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อ เมื่อธนาคารออมสินได้รับข้อมูลเบื้องต้นจากลูกค้าแล้ว ให้พนักงานสินเชื่อหารือกับผู้บริหารธนาคาร หรือกรณีสินเชื่อที่เกินวงเงินที่ธนาคารออมสินจะอนุมัติได้ที่จะต้องผ่านการวิเคราะห์จากสำนักงานเขต อาจลดขั้นตอนในการดำเนินการทางเอกสาร ให้ผู้บริหารธนาคารโทรศัพท์

หารือกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อพิจารณาเบื้องต้นก่อนออกไปพบลูกค้า

2) กิจกรรมประหยัด

เป็นกิจกรรมสร้างความร่วมมือ และขอความร่วมมือกับพนักงานให้ช่วยกันใช้อุปกรณ์ และทรัพยากรของธนาคารออมสินให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

3) กิจกรรมเต็มใจ

เป็นกิจกรรมปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการบริการให้กับพนักงาน เมื่อพนักงานเกิดทัศนคติที่ดีและมีใจรักในการบริการ จะส่งผลให้พนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี มีความเต็มใจรวมถึงการให้คำปรึกษาและแนะนำในเรื่องต่างๆ ให้กับลูกค้าทุกคนด้วยความเต็มใจ

สรุปผลการศึกษา

หลังจากที่เริ่มดำเนินการตามโครงการเพื่อเพิ่มยอดธุรกิจสินเชื่อทั้ง 3 โครงการ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม จนถึงเดือนกันยายน 2558 ปรากฏว่า ธนาคารออมสิน สาขาบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ มีลูกค้ามายื่นกู้สินเชื่อธุรกิจกับทางสาขาเพิ่มขึ้น และสามารถอนุมัติสินเชื่อธุรกิจแก่ผู้ประกอบการด้วยผลการผ่านการอนุมัติจำนวนรายที่เพิ่มขึ้น คาดว่า หากดำเนินการโครงการอย่างต่อเนื่อง จะสามารถเพิ่มสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสิน สาขาบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนาคารออมสิน สาขาบำเหน็จณรงค์. (2557). **ผลการดำเนินงาน ปี 2557**. ชัยภูมิ: สาขาบำเหน็จณรงค์.
- [2] ธนาคารออมสิน สาขาบำเหน็จณรงค์. (2558). **จำนวนลูกค้าที่เปิดบัญชี**. ชัยภูมิ: สาขาบำเหน็จณรงค์.
- [3] Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Ed. New York: Harper and Row Publications.