

**การเพิ่มยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น**

**THE INCREASE IN BAAC LIFE DEPOSIT OF BANK FOR AGRICULTURE AND  
AGRICULTURAL COOPERATIVES, KRANUAN BRANCH, KHON KAEN PROVINCE**

อภิญญา สิงคะกุล<sup>1</sup>  
วีรพล ทวีนนท์<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อกำหนดแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธกส เพิ่มรัก 12/10 และ ธกส มอรั๊ก 1/1 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ศึกษาปัจจัยต่างๆ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุมากกว่า 55 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา สถานภาพสมรส มีอาชีพเกษตรกร จำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 – 4 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,001 - 20,000 บาท ผลการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ปัจจุบันมีการทำประกันชีวิต รับรู้ข้อมูลจากตัวแทนบริษัทประกันภัย ระยะเวลาคุ้มครอง 10-15 ปี กรมธรรม์ที่ครอบครัวซื้อไว้ คือ 2 กรมธรรม์ ทุนประกันชีวิต 100,000 - 300,000 บาท เบี้ยประกันชีวิตต่อปี ที่ซื้อไว้ส่วนใหญ่อยู่ที่ น้อยกว่า 10,000 บาท มีธนาคารเป็นแหล่งที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ส่วนระดับความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านทางกายภาพของการบริการ ด้านกระบวนการ ด้านคน ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการขาย และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการวิเคราะห์ PESTE Analysis พบว่า สภาพแวดล้อมด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเทคโนโลยีมีผลกระทบในด้านบวก การส่งเสริมให้ผู้เอาประกันภัยนำค่าเบี้ยประกันชีวิตมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้ส่วนบุคคลได้ เป็นแรงดึงดูดใจสำคัญในการทำให้ประชาชนหันมาให้ความสนใจ ในการทำประกันชีวิตมากขึ้น ส่วนทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีผลกระทบในด้านลบ ด้านเศรษฐกิจมีผลกระทบทั้งในด้านบวกและด้านลบ เนื่องจากภาพรวมของเศรษฐกิจภายในประเทศที่ชะลอตัว และราคาสินค้าเกษตรตกต่ำอาจมีผลต่อกำลังซื้อของผู้บริโภค การวิเคราะห์สภาพการแข่งขัน พบว่า ภัยคุกคามจากอำนาจต่อรองของลูกค้าและการแข่งขันระหว่างบริษัทที่มีอยู่จากการศึกษาจากข้อมูลต่างๆ ทำให้ผู้ศึกษาได้โครงการในการการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 4 โครงการคือ 1) โครงการประชาสัมพันธ์เชิงรุก 2) โครงการเพิ่มจำนวนถือครองผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า 3) บริการเกินความคาดหวัง 4) โครงการพัฒนาพนักงานเป็นนักขายมืออาชีพ

**คำสำคัญ:** กลยุทธ์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

**Abstract**

This study aimed 1) to learn customer behaviors marketing mix factors affection decision making in choosing BAAC Life Deposit. 2) to determine the increase in housing deposits BAAC Add Love 12/10 and Fundand Love Fund (Mob Rak Deposit) 1/1 Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Kranuan, Khon Kaen

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000  
E-mail: aim.apinya@gmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

province. Students have studied various factors the questionnaires was used to collect data. The findings from a sample of 400 people found. Most customers are women older than 55 years of primary education, marital status, occupation farmers. Many members of the family 2-4 people with an average income per month is 9,001-20,000 baht study the behaviors marketing mix factors affection decision making in choosing BAAC Life deposit found. The behavior of most consumers today are life insurance. Recognition of an insurance company representative. 10-15 year period covered by the insurance policy. The family bought two life insurance policy cost from 100,000 to 300,000 baht per year, life insurance policies purchased mostly less than 10,000 baht a bank to buy a life insurance policy. The most important factors that affect the decision to leave allowance of respondents. In descending order of descending below. The physical aspects of the service the process of the performance and quality of service, pricing, products, the promotion and distribution channels. The analysis of PESTE Analysis found that the politics and legal environment. Society and Culture Technological had a positive impact. Encouraging the insured value life insurance more part of the physical environment has an impact on the negative side. Economic impact both positive and negative. The overall domestic economic slowdown. And declining commodity prices and the competition between the Company are available. The study was a project of operations to guide the increase in BAAC life deposit of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Kranuan Brance , Khon Kaen Province of four projects: 1) an aggressive public relations program 2) increase the number of products to customers holdings 3) service exceeds expectations 4) development staff as sales professionals.

**Keywords:** Strategy, Bank For Agriculture and Agricultural Cooperatives, BAAC Life Deposit

## บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจและเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในภาคชนบทได้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบและการบริการทางการเงินที่ครบวงจร มีความทันสมัยเทียบเท่าชุมชนเมือง ควบคู่ไปกับบริการด้านการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

ด้วยอาศัยข้อบังคับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฉบับที่ 51 ว่าด้วยการรับฝากเงินเพื่อการสงเคราะห์ชีวิตของเกษตรกรและครอบครัวของเกษตรกร ทำให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ขยายขอบเขตจากภารกิจหลักให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม เป็นการสร้างหลักประกันที่มั่นคง ให้ความคุ้มครองชีวิต และฐานเงินออมอย่างมีแบบแผนที่จะเป็นภูมิคุ้มกันตนเองให้มีความยั่งยืนในการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจึงเปิดรับฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ ส่งผลให้ธนาคารมีบริการทางการเงินที่เติมเต็มแบบครบวงจร ให้เกษตรกรและครอบครัวของเกษตรกรมีโอกาสเข้าถึงหลักประกัน ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ บรรลุพันธกิจ ตอบสนองวิสัยทัศน์เพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยอย่างแท้จริงและยั่งยืน พร้อมไปกับธนาคารมีแหล่งระดมและบริหารจัดการเงินบูรณะระยะยาวที่มีต้นทุนเงินต่ำ และการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของตนเอง สามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานรับฝากเงินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตเป็นช่องทางธุรกิจใหม่และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธนาคาร ขณะเดียวกันทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงด้านสงเคราะห์ชีวิตเพิ่มขึ้นด้วย ธนาคารจึงจำเป็นต้องวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจให้ชัดเจน เหมาะสม ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมประกัน

ชีวิต สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ทางการ ให้มีความเสี่ยงที่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ สามารถบริหารจัดการธุรกิจได้ด้วยตัวเอง สร้างภาระทางการเงินแก่ธนาคารน้อยที่สุด จากข้อมูลทางการเงินประจำปีบัญชี 2558 นั้นมียอดรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย จำนวน 1,615 ล้านบาท จากปีบัญชี 2557 มียอดรายได้จำนวน 1,366 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้น 249 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 18.23 [1] ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นของรายได้จากผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต โดยเป้าหมายในปีบัญชี 2559 นั้นต้องมีจำนวนเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต 1,410,000 กรมธรรม์ และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น ได้กำหนดรายได้จากเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตเป็นเป้าหมายและตัวชี้วัดของสาขาด้วยในปีบัญชี 2559 เป้า FBI ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตสาขากระนวนเท่ากับ 1,500,000 บาท ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะเป็นพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการด้านเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ โดยจะได้รับเงินฝากปีแรก และรักษาลูกค้าเดิมเพื่อจะได้รับเบี้ยปีต่อมา ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดของธนาคาร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อกำหนดแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธกส เพิ่มรัก 12/10 และธกส มอประก 1/1 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น

### วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 7,476 คน เป็นข้อมูลเหลือ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2559 ข้อมูลจากฐานสารสนเทศข้อมูลลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร [3]

กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จึงใช้สูตร Yamane [4] ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น ที่มีเวลาและเต็มใจจะตอบแบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกคำตอบในแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaires)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ได้จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าโดยแบบสอบถามที่เข้มทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยเป็นคำถามปลายปิด ที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยข้อคำถามแต่ละข้อ เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

## ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 55 ปี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา สถานภาพสมรส มีอาชีพเกษตรกร จำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 – 4 คน รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน (ทั้งครอบครัว) ไม่เกิน 9,001 - 20,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อประกันชีวิต และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก ฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อประกันชีวิต ส่วนใหญ่ปัจจุบันมีการทำประกันชีวิต รับรู้ข้อมูลกรมธรรม์ประกัน ชีวิตจากข้อมูลจาก ตัวแทนบริษัทประกันภัย มีระยะเวลาคุ้มครองที่เลือกซื้อประกันชีวิต อยู่ที่ 10 - 15 ปี จำนวน กรมธรรม์ประกันชีวิต ที่ครอบครัวซื้อไว้ คือ 2 กรมธรรม์ จำนวนทุนประกันชีวิตในกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ซื้อไว้ อยู่ที่ 100,000 - 300,000 บาท มีจำนวนเบี้ยประกันชีวิตต่อปี ในกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ซื้อไว้ส่วนใหญ่อยู่ที่ น้อยกว่า 10,000 บาท มีธนาคารเป็นแหล่งที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ “กนกนาถ เมย์ชม (2554)” [5] ได้ศึกษาเรื่องการศึกษากลยุทธ์เพื่อเพิ่มเบี้ยประกันชีวิต บริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า จำกัด ผ่าน ธนาคารกรุงไทย สาขาบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีระยะเวลาของกรม ธรรม์ประกันชีวิต 10 ปีขึ้นไปเลือกซื้อกับบริษัทที่มีฐานะมั่นคง

ระดับความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านทางกายภาพของการ บริการ ด้านกระบวนการ ด้านคน ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการ ส่งเสริมการขาย และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 4.33 4.32 4.30 4.28 4.23 4.21 4.19 และ 4.10 ตาม ลำดับ โดยด้านผลิตภัณฑ์คือ ให้อำนาจเงินคุ้มครองชีวิตสูงเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ด้านราคา คือ อัตราการจ่ายเบี้ย ประกันชีวิตที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ มีความสะดวกในการติดต่อใช้บริการระหว่าง ลูกค้ำและเจ้าหน้าที่ธนาคาร ด้านการส่งเสริมการขาย คือ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำแก่ลูกค้ำที่มาใช้บริการ ด้าน กระบวนการ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน และ ธนาคารมีขั้นตอนในการดำเนินการที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก ด้านคน คือ บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงาน ด้านทางกายภาพของการบริการ คือ การจัดสถานที่ภายในธนาคารมีความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ คือ ความ รวดเร็วในการบริการลูกค้ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ “วรรณดี อมตะธงไชย (2557)” [6] ได้ศึกษาเรื่องการ เพิ่มยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสิน สาขาศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวด้านกายภาพของการบริการ ได้แก่ ป้ายชื่อธนาคารมีความชัดเจนเห็นง่าย ด้านกระบวนการได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

การกำหนดแผนกลยุทธ์ จากการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ทั่วไป การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมอุตสาหกรรม การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการแข่งขัน การวิเคราะห์ SWOT เพื่อ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของธนาคาร คือการเพิ่มรายได้ FBI จากผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ให้ได้ 1,500,000 บาท ในปีบัญชี 2559 นี้จึงกำหนดกลยุทธ์ดังนี้

โครงการที่ 1 โครงการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น ยังขาดการ ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ทำให้ยังไม่เป็นที่รู้จักของลูกค้ำกลุ่มเป้าหมาย และจากการศึกษา

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของธนาคาร พบว่าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดหัวข้อ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และการโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ของธนาคารทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ดังนั้นจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต รวมถึงให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ทราบกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต มีการแจกแผ่นพับหรือใบปลิวของผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตตามตลาดนัดและตามบ้านของลูกค้าธนาคาร ใช้งบประมาณ 6,000.00 บาท

#### โครงการที่ 2 โครงการเพิ่มจำนวนถือครองผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า

เนื่องจากยุทธศาสตร์ของธนาคารที่ต้องการให้บริหารเงินทุนให้สมดุลและเพียงพอ สาขากระนวนจึงหาแนวทางในการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตให้แก่ลูกค้า โดยการประชาสัมพันธ์และเสนอรูปแบบเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตในแบบต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ ตัดสินใจฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต อย่างน้อยร้อยละ 50 โดยมีวิธีดำเนินการคือ ให้พนักงานสินเชื่อเสนอให้ลูกค้าที่มีการกู้เงินกับทางธนาคารฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และให้แนะนำสำหรับคนในครอบครัวของลูกค้าเงินกู้เพื่อให้ฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตด้วยรูปแบบต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามคุณสมบัติของลูกค้าด้วย ใช้งบประมาณ 4,000.00 บาท

#### โครงการที่ 3 บริการเกินความคาดหวัง

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ พบว่าให้ความสำคัญมากที่สุดในหัวข้อความรวดเร็วในการบริการลูกค้า และการบริการหลังการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต ซึ่งลูกค้าที่มาใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำการให้ข้อมูลจากพนักงานโดยลูกค้าจะรับรู้ได้ว่าเป็นคนสำคัญที่พนักงานจะให้การดูแลเป็นอย่างดี จนเกิดความประทับใจ และเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตและนอกจากนี้ลูกค้ายังแนะนำเพื่อนและคนรอบข้างมาฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตและใช้บริการด้านอื่นกับทางธนาคาร วัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเป็นกันเอง ไม่ต้องให้ลูกค้ารอคิวเป็นเวลานาน สะดวกรวดเร็ว โดยมีวิธีดำเนินการคือ มีจุดไว้คอยให้บริการด้านเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตโดยไม่ต้องรอคิว ให้พนักงานทุกคนให้บริการแก่ลูกค้าเต็มกำลังความสามารถด้วยความเต็มใจและใส่ใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ใช้งบประมาณ 3,000.00 บาท

#### โครงการที่ 4 โครงการพัฒนาพนักงานเป็นนักขายมืออาชีพ

จากปัญหาที่พบ ความสามารถในการอธิบายและให้คำแนะนำของพนักงาน และจากการศึกษาจากแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของลูกค้าในด้านคนอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกหัวข้อ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงาน ความสามารถในการอธิบายและให้คำแนะนำรูปแบบกรมธรรม์เป็นอย่างดี ดังนั้นการพัฒนาพนักงานเพื่อให้เป็นนักขายมืออาชีพการพัฒนาพนักงานด้านบุคลิกภาพพนักงานจึงมีความสำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของลูกค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานแนะนำและตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งจะสามารถเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในผลิตภัณฑ์ธนาคาร โดยมีวิธีดำเนินการคือ จัดอบรมพนักงานโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอกด้านเทคนิคการขายร่วมกับการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากบุคลากรภายในจากฝ่ายเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของธนาคาร ใช้งบประมาณ 10,000.00 บาท

## สรุป

จากผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 55 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา สถานภาพสมรส มีอาชีพเกษตรกร จำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-4 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 9,001-20,000 บาท ผลการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคส่วนใหญ่ปัจจุบันมีการทำประกันชีวิต รับรู้ข้อมูลกรมธรรม์ประกันชีวิตจากข้อมูลจาก ตัวแทนบริษัทประกันภัย มีระยะเวลาคุ้มครอง อยู่ที่ 10 - 15 ปี จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต ที่ครอบครัวซื้อไว้ คือ 2 กรมธรรม์ จำนวนทุนประกันชีวิต ในกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ซื้อไว้ อยู่ที่ 100,000 - 300,000 บาท มีจำนวนเบี้ยประกันชีวิตต่อปีอยู่ที่ น้อยกว่า 10,000 บาท มีธนาคารเป็นแหล่งที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต

ระดับความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านทางกายภาพของการบริการ ด้านกระบวนการ ด้านคน ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการขาย และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทั้งนี้ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด 6 ด้าน และระดับมาก 2 ด้าน ตามลำดับ และกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น ได้จำนวน 4 โครงการ คือ 1) โครงการประชาสัมพันธ์เชิงรุก 2) โครงการเพิ่มจำนวนถือครองผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า 3) บริการเกินความคาดหวัง 4) โครงการพัฒนาพนักงานเป็นนักขายมืออาชีพ รวมใช้งบประมาณทั้งสิ้น 23,000 บาท คาดว่าหากดำเนินการตามแนวทางทั้ง 4 โครงการ จะสามารถเพิ่มยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น ได้ตั้งแต่กันยายน 2559 เป็นต้นไปจนถึงเดือนมีนาคม 2560

## ข้อเสนอแนะ

1. หลังจากดำเนินโครงการตามแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 โครงการแล้ว ควรมีการประเมินโครงการว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ รวมทั้งมีการประเมินสถานการณ์ซ้ำ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของสาขา
2. ศึกษาช่องทางการจำหน่าย การให้บริการในรูปแบบอื่นๆให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เช่นการตั้งจุดบริการที่เหมาะสม ในพื้นที่ที่ลูกค้าสะดวกในการรับบริการ

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน จังหวัดขอนแก่น ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากความกรุณาของ อาจารย์ที่ปรึกษา คณาจารย์วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## เอกสารอ้างอิง

- [1] กนกนาล เมียชม. (2554). การศึกษากลยุทธ์เพื่อเพิ่มเบี้ยประกันชีวิต บริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า จำกัด ผ่านธนาคารกรุงเทพ สาขาบ้านฝ่อ จังหวัดอุดรธานี. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- [2] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2558). ผลการดำเนินงาน รายงานประจำปี. ค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2559 จาก <http://www.baac.or.th>
- [3] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2557). เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต. ค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2559, จาก <http://www.baac.or.th>
- [4] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2559). **ฐานสารสนเทศข้อมูลลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากระนวน. อำเภอกระนวน**
- [5] วรณดี อมตะชงไชย. (2557). **การเพิ่มยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสิน สาขาศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**
- [6] Yamane, T. (1973). Statistics, an Introductory Analysis. 3 ed. New York: Harper and Row.