

แนวทางการเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
APPROACH TO INCREASE JAK-JAI DEPOSIT ACCOUNT OF SIAM
COMMERCIAL BANK, KOSUMPISAI BRANCH MAHASARAKHAM PROVINCE

สุธามาศ บุญยัสสะ
รักพงษ์ เพชรคำ

บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามมีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 2.) เพื่อจัดทำแนวทางการเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจและขยายฐานลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในเขตอำเภอโกสุมพิสัย โดยวิธีการแจกแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการทั้งหมด 400 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นิยมใช้บริการด้านเงินฝาก ประเภท ออมทรัพย์กับธนาคารพาณิชย์ด้วยเหตุผลมาจาก การออมเงินและเป็นบัญชีเงินเดือน ซึ่งส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.75 มีรายได้ต่อเดือนที่ 20,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.25 ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก ให้ความสำคัญสูงสุดในด้านราคา รองลงมาคือ คือด้านบุคลากร จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมทั่วไป วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค แล้วนำผลจัดทำแนวทางในการเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจ และขยายฐานลูกค้า โดยผ่านโครงการ 3โครงการดังนี้ 1) สื่อจากใจ 2) เยี่ยมด้วยใจ 3) พัฒนาจากใจ หลังจากดำเนินการทั้ง 3 โครงการแล้ว คาดว่าจะสามารถเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจ และขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้น

คำสำคัญ : การเพิ่มยอด บัญชีเงินฝากจากใจ ธนาคารไทยพาณิชย์

Abstract

This independent study aimed to study was a behavior of the deposit accounts, factors that influence customers to apply service, and also suggest approach to increasing account numbers and opportunity to increase customer base as set by the target in the city area of Amphoe Kosum Phisai, Mahasarakham Province. The data collected from 400 customers by means of questionnaires It was found that users most commonly used services are savings deposits with banks of reasons includes saving money and a payroll. Most of which are female 71.50 per cent were aged between 31-40 years, accounting for 39.75 percent of income per month. 20001-40000 baht or 37.25 percent of the factors that influence the decision to opt for deposit services. Factors affecting customer decision to use the service were ranked from high to low include price, followed by the personnel. Sue jak-jai, Yiam duay jai, patthana jak-jai.

Keywords : Marketing Plans, Jak -jai deposit account, Siam Commercial Bank

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000

E-mail: pim_suthamas@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเกษตรศาสตร์ และผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000

E-mail: rakpong@kku.ac.th

บทนำ

ธนาคาร ถือเป็นสถาบันการเงินทางธุรกิจที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการระดมเงินฝากเพื่อนำไปให้ประชาชนหรือกลุ่มเจ้าของกิจการที่ทำธุรกิจกู้ยืมเพื่อดำเนินกิจการ ซึ่งในปัจจุบันในระบบธนาคารมีการแข่งขันกันสูงในเรื่องของผลิตภัณฑ์ด้านต่างๆ ซึ่งมีความหลากหลายภายใต้อัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทนที่น่าสนใจ อย่างไรก็ตามธนาคารได้จัดเตรียมแผนงานและกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันในทางธุรกิจ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทย ก่อตั้งในปี 2449 มีบริการด้านเงินฝาก การเงินครบวงจรให้แก่ลูกค้าทุกประเภท ทั้งที่เป็น บริษัทขนาดใหญ่ วิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย ได้แก่ การรับฝากเงิน การโอนเงิน การให้กู้ยืมประเภทต่างๆ การรับซื้อลด การรับอ่าวาล์ค่าประกัน บริการด้านปริวรรตเงินตรา บริการด้านต่างประเทศ บริการด้านรับฝากทรัพย์สิน การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และกองทุนส่วนบุคคล ผ่านทางสำนักงานใหญ่ และเครือข่ายสาขา[1] จากข้อมูลบัญชีเงินฝากจากใจ ภายหลังเปิดตัวในเดือนมีนาคม 2559 ทำให้ยอดเปิดบัญชีเงินฝากจากใจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่ำกว่าเกณฑ์ เมื่อเทียบกับสาขาอื่นในเขตพื้นที่เดียวกัน ซึ่งทางสาขาต้องดำเนินการหาลูกค้าและประชาสัมพันธ์เพื่อให้ได้ยอดเปิดบัญชีตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการสาขาให้ดำเนินการหายอดเปิดบัญชีเงินฝากจากใจ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่สาขาควรทำได้ จึงมีความจำเป็นในการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการด้านเงินฝาก ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการด้านเงินฝาก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบัน และเก็บข้อมูลไปใช้กำหนดแนวทางการเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจ และเพื่อปรับปรุงพัฒนาการบริการด้านต่างๆ และใช้แนวทางนั้นๆมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการเพื่อเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจของสาขาให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก ลูกค้า ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อจัดทำแนวทางการเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจ และขยายฐานลูกค้า ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินงาน

1. ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก ลูกค้า ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

1.1 ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 ราย ที่อยู่ในพื้นที่อำเภอโกสุมพิสัย ที่มีอายุระหว่าง 15-69 ปี [2] โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามตามหน่วยงานและกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการในสาขา ระหว่างวันที่ 20 พฤษภาคม 2559 ถึง 10 มิถุนายน 2559

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคือ การประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป นำข้อมูลที่ได้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดบัญชีเงินฝากจากใจ จะมีระดับการให้ความสำคัญสำหรับปัจจัย แบบสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการเป็นคำถามให้เลือกตอบข้อที่ลูกค้าชอบหรือคิดว่าตรงที่สุดสำหรับ

ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการธนาคาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยเป็นคำถามปลายปิดที่มีคำตอบให้เลือกตอบตามข้อเท็จจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝาก โดยทำเป็นคำถามแบบปลายปิดโดยมีคำตอบให้เลือกตามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารอะไรบ้าง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะให้ธนาคารปรับปรุง โดยทำเป็นคำถามปลายปิดในส่วนที่มีคำตอบให้เลือกเกี่ยวกับการบริการต่างๆ และข้อเสนอแนะในส่วนท้าย

2. จัดทำแนวทางการเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจ และขยายฐานลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

จากผลแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้านต่างๆ ได้ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป เพื่อศึกษาผลกระทบภายนอกที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วย การเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเน้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก[3]

2.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์คือ แรงผลักดันทั้ง 5 ประการ ได้แก่ วิเคราะห์คู่แข่งทางธุรกิจ ภัยคุกคามของรายใหม่ ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน อำนาจต่อรองผู้ขาย และอำนาจต่อรองผู้ซื้อ โดยเน้นประเด็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก[4]

2.3 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อหาปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการ เพื่อเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจ[5]

ผลการวิจัย

1. พฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

1.1 ข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนมากเป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.70 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.50 ประกอบอาชีพพนักงาน ลูกจ้าง/บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-40,000 บาท ร้อยละ 37.25

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการ พบว่า ธนาคารที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 15.63 รองลงมาคือ กสิกรไทย คิดเป็นร้อยละ 13.18 โดยเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก ประเภทออมทรัพย์/เผื่อเรียก คิดเป็นร้อยละ 36.59 มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.00 ระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่ที่ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 โดยมีเหตุผลในการใช้บริการมากที่สุดคือ เป็นบัญชีเงินเดือน คิดเป็นร้อยละ 33.63 เหตุผลรองลงมาคือ สะดวก ใกล้บ้านใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 19.56 และสื่อที่ทำให้รับรู้เกี่ยวกับการบริการธนาคารด้านเงินฝาก มาจาก พนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 23.20

1.2 ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก โดยสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 พนักงานสามารถให้คำแนะนำคำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย ด้านผลิตภัณฑ์คือการเพิ่มบริการเงินฝาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 ด้านกระบวนการ การให้บริการรวดเร็วไม่ต้องรอคิว

มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีตู้เอทีเอ็ม ให้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการลูกค้าขณะรอคิวใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.03 และด้านส่งเสริมการขาย จัดให้มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ตามลำดับ

2. จัดทำแนวทางในการเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจ และขยายฐานลูกค้า ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

จากผลการศึกษาแบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป ได้ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป เป็นการวิเคราะห์สภาพภายนอกธุรกิจ ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน โดยตรงและโดยอ้อม แบ่งเป็น 5 ลักษณะดังนี้

สภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมาย ปัจจุบันผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความมั่นคงและ เสถียรภาพของสถาบันการเงิน นอกจากสถาบันการเงินยังต้องสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนทั่วไป ระบบสถาบัน การเงินจึงมีระบบคุ้มครองเงินฝากขึ้น ในวันที่ 11 สิงหาคม 2555 ถึง 10 สิงหาคม 2558 มีคุ้มครองวงเงินไม่เกิน 50 ล้านบาท ระหว่างวันที่ 11 สิงหาคม 2555 ถึง 10 สิงหาคม 2559 คุ้มครองวงเงินไม่เกิน 25 ล้านบาท และตั้งแต่ 11 สิงหาคม 2559 เป็นต้นไป จะคุ้มครองไม่เกิน 1 ล้านบาท[3] จากปัญหาความวุ่นวายและการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของประเทศไทย ทำให้เศรษฐกิจเกิดการชะลอตัว ให้ผลการวิเคราะห์เป็นบวก สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ปี 2558 เป็นต้นมา เศรษฐกิจในประเทศไทยเกิดการชะลอตัว ขณะที่การท่องเที่ยวมีแนวโน้มฟื้นตัวมากขึ้นเนื่องจาก นโยบายของภาครัฐ แต่ก็ไม่ทำให้เศรษฐกิจฟื้นตัวเนื่องจากประชาชนทุกครัวเรือน ระมัดระวังในการใช้จ่าย บาง ครอบครัวยังระมัดระวังสูงทำให้ การให้เศรษฐกิจมีแนวโน้ม ให้ผลการวิเคราะห์ เป็นลบ สภาพด้านสังคมและวัฒนธรรม ประชากรในประเทศไทยส่วนใหญ่มีการปลูกฝังให้มีการออมเงินในรูปแบบต่างๆกับสถาบันการเงิน ตั้งแต่เด็ก ทำให้ คนไทยส่วนใหญ่มีเงินเก็บในรูปของเงินฝากมาก ส่งผลดีต่อการบริการด้านเงินฝากต่อยอดเงินฝากของสถาบันการ เงินได้มากขึ้น ซึ่งสื่อที่ส่งผลต่อพฤติกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ มากที่สุดคือ พนักงานธนาคาร รองลงมาคือ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และสื่ออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ให้ผลการวิเคราะห์ เป็นบวก สภาพด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันประชาชน ส่วนใหญ่เข้าถึงเทคโนโลยีได้มากขึ้น ทุกเพศ ทุกวัย และมีความสำคัญมากในการแข่งขันธุรกิจเนื่องจาก ผู้บริโภค ได้รับข้อมูลข่าวสาร และผลิตภัณฑ์ด้านต่างๆของธนาคารจากสื่อต่างๆเหล่านี้ ทำให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจในการ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์กับธนาคารได้ง่ายและสะดวกสบายมากขึ้น ให้ผลการวิเคราะห์เป็น บวก สภาพแวดล้อมทาง กายภาพ การคาดหวังในการบริการ ชื่อเสียงของธนาคารและความมั่นคงของธนาคาร นอกเหนือจากการใช้บริการ ที่ถูกต้องและรวดเร็ว ลูกค้าอาจมองเห็นถึงความสะอาด สะดวก ที่จอดรถเพียงพอ และใกล้กับชุมชนใกล้ที่ทำงาน สะดวกแก่การเข้าใช้บริการ พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการที่มากกว่าการบริการ เกินความคาดหวังของ ลูกค้า มีผลให้เป็น บวก

2.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการแข่งขัน

ความรุนแรงของการแข่งขันธุรกิจเดียวกัน

เนื่องจากในปัจจุบันการแข่งขันทางอุตสาหกรรมเดียวกันด้านธนาคาร มีการแข่งขันสูงมาก โดยเฉพาะ ด้านเงินฝาก ผลตอบแทนของแต่ละธนาคาร มีการแข่งขันกันสูง จัดโปรโมชั่น แจกของที่ระลึก หรือกลยุทธ์ต่างๆมา แข่งขันกันตลอด ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้นและเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ง่าย ระดับการวิเคราะห์ สูง ภัยคุกคามจากคู่แข่งรายใหม่ ปัจจุบันมีสถาบันการเงินเอกชน หรือธนาคารพาณิชย์ มีการขยายสาขามากยิ่งขึ้น ทำให้ มีคู่แข่งรายใหม่เข้ามาในตลาดหรือพื้นที่มากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการมีการเปรียบเทียบและส่วนแบ่งทางการตลาดก็มี มากขึ้นเช่นกัน ระดับการวิเคราะห์ สูง ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน อัตราผลตอบแทนเงินฝากที่ถูกควบคุมโดย

ธนาคารแห่งประเทศไทย ส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันมากนัก อีกทั้งหากไม่ฝากเงินกับธนาคาร ผู้ใช้บริการก็มี สหกรณ์ออมทรัพย์ต่างๆ ได้นำเงินไปลงทุนในกองทุนต่างๆ มากเช่นกัน ระดับการวิเคราะห์สูง อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ ปัจจุบันอำนาจต่อรองผู้ซื้อมีมากขึ้น เนื่องจากธนาคารได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในธุรกิจธนาคาร ซึ่งเป็นงานบริการ เพื่อให้เกิดการตอบสนองในเรื่องการบริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกและเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของนั่นเอง อีกทั้งลูกค้าสามารถเลือกได้ว่า จะใช้บริการกับธนาคารใดก็ได้ตามความต้องการของลูกค้า ระดับการวิเคราะห์ สูง อำนาจต่อรองผู้ขาย ปัจจุบันอัตราเงินฝากในระบบในอัตราที่ต่ำมาก ทำให้นักลงทุนหันมาลงทุนในตราสารทุนมากกว่าการฝากเงินในระบบ การลงทุนในตราสารหรือหุ้นกู้ ประเภทต่างๆ เช่น กองทุนรวม มีอัตราสูงกว่า ทำให้นักลงทุนส่วนหนึ่งหันไปลงทุนมากขึ้น ระดับการวิเคราะห์ ปานกลาง

2.3 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค

จุดแข็ง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เปิดให้บริการเป็นเวลานาน และเป็นธนาคารแห่งแรกในเขตอำเภอโกสุมพิสัย ทำให้มีฐานลูกค้ามากที่สุด ทำให้มีความมั่นคงกับลูกค้าเป็นเวลายาวนาน มีระบบลูกค้าไม่ต้องกดคิวนั่งรอ ฝาก ถอน โอนไม่ต้องกรอกฟอร์ม สร้างความสะดวกในการให้บริการ และผลิตภัณฑ์มีให้เลือกหลากหลายตามความต้องการของลูกค้า

จุดอ่อน ขาดการประชาสัมพันธ์ลูกค้าเกี่ยวกับการบริการด้านเงินฝากใจ พนักงานไม่เพียงพอต่อการออกตลาด หรือเยี่ยมลูกค้า **โอกาส** เนื่องจากสาขาเปิดทำการเป็นเวลายาวนานและมีพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ทำให้คุ้นเคยและผูกพันกับลูกค้าผู้ให้บริการเป็นอย่างดี สามารถเพิ่มยอดการเปิดบัญชีและขยายฐานเงินฝากได้ง่ายขึ้น **อุปสรรค** ภาวะการแข่งขันในตลาดมีสูง อัตราดอกเบี้ยลดลง สภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว วันหยุดราชการมีเยอะมากขึ้นกว่าทุกปี

จากผลการพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการธนาคาร โดยใช้เครื่องมือ แบบสอบถาม และ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค สามารถกำหนดแนวทางให้การเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจ โดยผ่านโครงการ จำนวน 3 โครงการ ดังนี้

โครงการที่ 1 สื่อจากใจ วัตถุประสงค์ 1. เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดบัญชีเงินฝากจากใจให้ประชาชนเข้าใจและทราบถึงรายละเอียดสิทธิประโยชน์ของบริการนี้ 2. เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น วิธีการดำเนินงาน 1. จัดเตรียมเอกสาร 2. แจกจ่ายเอกสาร ให้กับผู้มาใช้บริการและลูกค้าทั่วไปใน 3. ให้พนักงานทุกคนทำการเชิญชวนลูกค้าเดิมหรือผู้ใช้บริการด้านอื่นมาใช้บริการเงินฝากจากใจ หรือ ชักชวนญาติพี่น้องหรือคนรู้จักมาใช้บริการเพิ่มขึ้น ระยะเวลาดำเนินการ วันที่ 15 มิถุนายน - 30 กรกฎาคม 2559 งบประมาณ 3,000 บาท

โครงการที่ 2 เยี่ยมด้วยใจ วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และแนะนำผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าที่ไม่สะดวกมาใช้บริการที่สาขา วิธีการดำเนินการ 1. ให้พนักงานคัดเลือกลูกค้าเป้าหมาย 2. จัดทำตารางการเข้าพบตามเทศกาลและวันสำคัญ 3. จัดเตรียมของที่ระลึก หรือเค้ก อวยพรลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ด้วยใจ ระยะเวลาดำเนินการ วันที่ 15 มิถุนายน - 30 กรกฎาคม 2559 งบประมาณ 15,000 บาท

โครงการที่ 3 พัฒนาด้วยใจ วัตถุประสงค์ 1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาศักยภาพพนักงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและบริการด้วยใจ 2. เพื่อปรับโครงสร้างระบบการดำเนินงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน วิธีการดำเนินงาน 1. ผู้จัดการเตรียมข้อมูลเพื่อทดสอบความรู้พื้นฐานพนักงาน 2. จัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมวันละ 15-20 นาทีหลังเลิกงาน 3. เพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่มสิ่งอำนวยความสะดวก 4. พัฒนาศักยภาพสร้างแรง

มุ่งใจในการทำงาน ระยะเวลาดำเนินการ วันที่ 15 มิถุนายน - 30 กรกฎาคม 2559 งบประมาณ 5,000 บาท

สรุป

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ร้อยละ 39.70 ปีมีรายได้อยู่ที่ 20,001-40,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 30.50 โดยประกอบอาชีพ พนักงาน ลูกจ้าง/บริษัท เอกชน ร้อยละ 42.00

การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่า ธนาคารที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 15.63 รองลงมาคือ กสิกรไทย ร้อยละ 13.18 โดยเลือกใช้เงินฝาก ประเภทออมทรัพย์/เผื่อเรียก ร้อยละ 36.59 ความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 47.00 ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี ร้อยละ 32.00 ซึ่งมีเหตุผลในการใช้บริการมากที่สุดคือ เป็นบัญชีเงินเดือน ร้อยละ 33.63 รองลงมาคือ สะดวก ใกล้บ้านใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 19.56 และสื่อที่ทำให้รับรู้เกี่ยวกับการบริการธนาคารด้านเงินฝาก มาจาก พนักงานธนาคาร ร้อยละ 23.20 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก โดยสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ร้อยละ 74.50 ด้านบุคลากร พนักงานสามารถให้คำแนะนำคำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย ร้อยละ 68.00 ด้านผลิตภัณฑ์คือการเพิ่มบริการเงินฝาก ร้อยละ 63.00 ด้านกระบวนการ การให้บริการรวดเร็วไม่ต้องรอคิวนาน ละ 62.00 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีตู้เอทีเอ็มให้บริการอย่างทั่วถึง ร้อยละ 62.00 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการลูกค้า ขณะรอคิวใช้บริการ ร้อยละ 55.50 และด้านส่งเสริมการขาย จัดให้มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ ร้อยละ 47.50 ตามลำดับ

แนวทางในการเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 3 โครงการ คือ โครงการสื่อจากใจ เยี่ยมด้วยใจ และพัฒนาด้วยใจ ใช้งบประมาณรวมทั้งสิ้น 23,000 บาท หากดำเนินตามแนวทางทั้ง 3 โครงการ คาดว่าจะสามารถเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากจากใจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2559). **ประวัติธนาคาร**. ค้นเมื่อ 6 กันยายน 2559, จาก <http://www.scb.co.th/th/about-scb/investor-relations/company-information/at-a-glance>
- [5] ประดิษฐ์ ภิญญาสกุล (2552). **แผนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จการบริหารงานและธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [4] ญัฐยา สินตระการผล (2556). **การวางแผนเชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์ เน็ท.
- [3] รินจง อุทัย, สุกัญญา หน่ายคอน, บุปผา ต้นตะรวางศา, พิมพ์รัตน์ อินจิว และบารมี ต้นติกุล. (2553). **การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก**. ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- [2] สถิติจำนวนประชากร. (2558). **จำนวนประชากรและบ้านจากฐานข้อมูลปัจจุบัน**. ค้นเมื่อ วันที่ 14 เมษายน 2559 จาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php.