

**ปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ)
ของธนาคารออมสิน สาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561)**

**Problem of declining non-interest income (Fee and service income)
of the Government Savings Bank, Nong Ben Branch in the past 2 years (2017 and 2018)**

อนุวรรณ โมราสุข¹

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเงิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, AnuwamM1@gsb.or.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์ 2 ด้าน ประกอบด้วย 1. เพื่อศึกษาปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง 2. เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง ผลการศึกษามีดังนี้ 1. ปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง พบว่า กำไรของธนาคารมีแนวโน้มลดลงอย่างชัดเจนในช่วงที่อัตราดอกเบี้ยต่ำ แต่สำหรับรายได้ดอกเบี้ยสุทธินั้น จะเห็นได้ว่าช่วงความแตกต่างของข้อมูลกว้างขึ้นในช่วง 4-5 ปีหลัง ซึ่งหลักๆ มาจากการที่รายได้ดอกเบี้ยสุทธิของธนาคารที่เป็นสาขาของธนาคารต่างประเทศลดลง 2. แนวทางการแก้ไขปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง พบว่า ธนาคารควรปรับเปลี่ยนการบริการลูกค้า เพื่อให้สามารถรองรับการสื่อสารจากหลากหลายช่องทาง เช่น ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลได้ทางข้อความ สื่อสังคมออนไลน์ และแชท มีการนำเทคโนโลยีด้านบริการลูกค้ารูปแบบใหม่มาใช้เพื่อสนับสนุนช่องทางการให้บริการที่มีอยู่ทั้งหมด โดยจะเชื่อมโยงกับระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และการตลาด

คำสำคัญ: ปัญหา, รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย, ธนาคารออมสิน

ABSTRACT

This Qualitative Research is conducted with 2 purposes as listed below: 1. To study problem of declining non-interest income (Fee and service income) of the Government Savings Bank, Nong Ben Branch in the past 2 years 2. To guidelines for troubleshooting of declining non-interest income (Fee and service income) of the Government Savings Bank, Nong Ben Branch in the past 2 years. The results of the study were as follows. 1. Problem of declining non-interest income (Fee and service income) of the Government Savings Bank, Nong Ben Branch in the past 2 years were bank's profit is likely to decline significantly during low interest rates, but for the net interest income, it can be seen that the range of data differences has increased in the last 4-5 years, mainly due to the decrease in net interest income of banks that are branches of foreign banks. 2. Guidelines for troubleshooting of declining non-interest income (Fee and service income) of the Government Savings Bank, Nong Ben Branch in the past 2 years were bank should

adjust the customer service, in order to be able to support communication from various channels, for example, customers can ask for information via text message, social media and chat have introduced new customer service technology to support all available service channels, by linking with customer relationship management and marketing systems.

Keywords: Problem, Non-interest income, Government Savings Bank

1. บทนำ

ธนาคารออมสินเขตนครสวรรค์ สาขาหนองเบน จังหวัดนครสวรรค์ เป็นสาขาที่เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 เปิดดำเนินการมาแล้ว 7 ปี มีแนวโน้มลดลงและไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร โดยรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยหรือรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆของธนาคาร ประกอบด้วย

1. รายได้ค่าธรรมเนียมสินเชื่อ ประกอบด้วยรายได้ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลัก และตรวจสภาพที่ดิน ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกัน และค่าธรรมเนียมกรณีลูกค้าไม่จัดทำนิติกรรมสัญญา

2. รายได้ค่าธรรมเนียมจากธุรกรรมเงินฝากและบัตรเครดิตทรอนิกส์ ประกอบด้วยรายได้ค่าธรรมเนียมบริการ Mobile Banking ค่าธรรมเนียมบริการ กอช. ค่าธรรมเนียม Bill Payment ค่าธรรมเนียมบัตรรายปี/ATM ค่าธรรมเนียมบัตร ATM

3. รายได้จากประกันภัยและประกันชีวิต เป็นการให้บริการโดยนำเสนอบริการของบริษัทอื่น หรือเรียกว่าตัวแทน หรือเรียกว่าเป็นรายได้ค่านายหน้าการขายประกันชีวิตประกันภัย การให้บริการจัดการกองทุน เป็นต้น

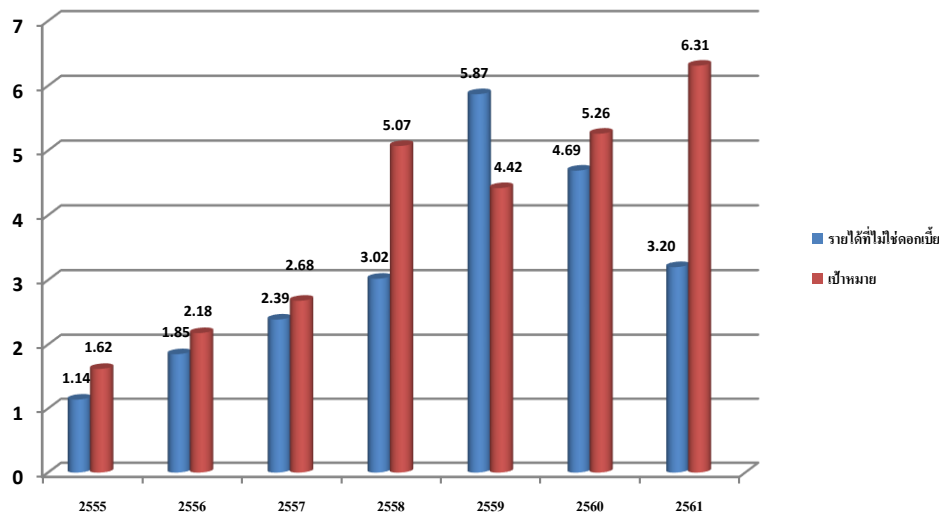
4. รายได้จากบัตรเครดิต เป็นค่าธรรมเนียมด้านการทำธุรกรรมด้านการเงิน เช่น การแลกเปลี่ยนเงินตรา ระหว่างประเทศ รายได้จากการกดเงินสด เป็นต้น

5. รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ ประกอบด้วย ค่าธรรมเนียมจากการรับอวัลด์ตัว ค่าธรรมเนียมฝากถอน ต่างสำนักงาน ค่าธรรมเนียมเช็คเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมการรับซื้อขายหน่วยลงทุน ค่าธรรมเนียมจากการออกหนังสือรับรองภาระสินเชื่อ เป็นต้น

จากรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยหรือรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการของสาขาหนองเบนมีแนวโน้มลดลง อาจทำให้เกิดกระทบทำให้รายได้จากการดำเนินงานของสาขาลดลง และหากธนาคารไม่หาแนวทางในการป้องกันและแก้ไข หรือหาแนวคิดเน้นสร้างรายได้จากบริการอื่นๆ เช่น การลงทุน ค่าธรรมเนียมการลงทุน และบริการทางการเงินอื่นๆ อาจมีผลกระทบทำให้ธนาคารมีการลดต้นทุนการจัดการเงินสด คือ การปรับเปลี่ยนรูปแบบของสาขา ลดขนาดของสาขาลง ลดจำนวนพนักงานให้น้อยลง ซึ่งทำให้พนักงานของธนาคารสาขาหนองเบนมีภาระในการทำงานมากขึ้น เมื่อเทียบกับเป้าหมาย (KPI) ที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี จนอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้ในอนาคต จากข้อมูลผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินเขตนครสวรรค์ สาขาหนองเบน ฝ่ายบริหารงานสาขา ณ.วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีการสรุปผลประกอบการดังตารางและกราฟ ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของธนาคารออมสินเขตนครสวรรค์ สาขาหนองเบน ปี2555-2561

ปี	รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย	เป้าหมาย	ส่วนต่างระหว่างเป้าหมาย
2555	1.10	1.62	-0.52
2556	1.75	2.18	-0.43
2557	2.30	2.68	-0.38
2558	2.97	5.07	-2.10
2559	5.68	4.42	1.26
2560	4.42	5.26	-0.84
2561	3.99	6.31	-2.32



ภาพที่ 1 รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของธนาคารออมสินเขตนครสวรรค์ สาขาหนองเบน ปี2555-2561

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ธนาคารออมสินสาขาหนองเบน มีผลการสัมภาษณ์ว่า ธนาคารออมสินสาขาหนองเบน มีรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ในช่วง 2 ปี ข้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561) ลดลงซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงสถิติที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น จากที่กล่าวมาทำให้ผู้ศึกษาที่มีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ข้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561) เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ข้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561) ซึ่งข้อมูลที่ได้รับเป็นแนวทางในการสร้างกำไรให้กับธนาคารออมสินสาขาหนองเบน โดยการเพิ่มรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ในช่วง 2 ปี ข้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561) ได้ต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561)
2. เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561)

3. การดำเนินการวิจัย

3.1 การกำหนดประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ลูกค้ำที่มีบัญชีเงินฝากและบัญชีสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน กำหนดขนาดโดยใช้สูตรในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาน ที่ความเชื่อมั่น 90% ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Accidental Sampling)
2. ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้จัดการสาขาธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาธนาคารออมสินสาขาหนองเบน และพนักงานธุรกิจสาขาธนาคารออมสินสาขาหนองเบน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. แบบสอบถาม สำหรับลูกค้ำที่มีบัญชีเงินฝากและบัญชีสินเชื่อ ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน
2. แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหารและพนักงานของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561) มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ข้อมูล ดังนี้

1.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามกับลูกค้ำที่มีบัญชีเงินฝากและบัญชีสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน จำนวน 100 คน

1.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน จำนวน 3 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลของการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยหรือรายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ ได้แก่ รายได้ค่าธรรมเนียมสินเชื่อ รายได้ค่าธรรมเนียมจากธุรกรรมเงินฝากและบัตรอิเล็กทรอนิกส์ รายได้จากประกันภัยและประกันชีวิต และรายได้จากบัตรเครดิตของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน โดยย้อนหลังตั้งแต่ปี 2555 ถึงปี 2561

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการเชิงคุณภาพ โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบบรรยายและพรรณนา (Descriptive Research) เครื่องมือเก็บข้อมูลใช้แนวคำถามซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเอกสารและภาคสนามได้เพียงพอต่อการศึกษาคตามวัตถุประสงค์บ้างแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการ

วิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น โดยนำมาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบตามเค้าโครงเรื่องแล้วสรุปออกมาเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไปหลังจากนั้นมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์โดยการสัมภาษณ์เข้าไปในบางประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้นและทำการวิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งซึ่งให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงมากและผู้วิจัยได้ใช้การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลแบบสามเส้ากรณีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง (Interview) โดยมีรายละเอียดการตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านบุคคล กล่าวคือ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบสามเส้าด้านบุคคล จากผู้บริหารและพนักงานของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน หากได้ข้อมูลเหมือนกันหรือตรงกันก็หมายความว่าข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่เชื่อถือได้ จากนั้นจึงดำเนินการสรุปผลการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้แนวทางแก้ไขปัญหา ปัจจัยความสำเร็จ คັນิวัตความสำเร็จ แผนปฏิบัติการ และแผนฉุกเฉิน

4. ผลการวิจัย

รายได้ที่ไม่มีดอกเบี้ย (non-interest income) รายได้ที่มีดอกเบี้ย หรือ เรียกอีกนัยหนึ่งว่ารายได้จากค่าธรรมเนียม สามารถแบ่งเป็นประเภทของรายได้จากค่าธรรมเนียม ได้ดังนี้

1. รายได้ค่าธรรมเนียมจากการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ สำหรับรายได้ค่าธรรมเนียมจากการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ เป็นรายได้ซึ่งเกิดจากการที่ธนาคารให้บริการต่างๆทางการเงิน ซึ่งธนาคารจะได้รับรายได้ในรูปของค่าธรรมเนียม ซึ่งสามารถจำแนกประเภทค่าธรรมเนียมได้ 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ บริการด้านเงินฝาก บริการด้านสินเชื่อในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ และบริการบัตรเครดิต บัตรเครดิต

2. กำไรปริวรรต เป็นบริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางด้านต่างประเทศ ซึ่งธนาคารจะได้รับผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียมการบริการ และส่วนต่างของอัตราแลกเปลี่ยน บริการด้านต่างประเทศ เช่น แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการรับซื้อตั๋วเงินต่างประเทศ บริการเรียกเก็บตั๋วเงินต่างประเทศ บริการขายเช็คเดินทางต่างประเทศ บริการโอนเงินไปต่างประเทศ

3. บริการอื่นๆ นอกจากบริการทางการเงินต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ธนาคารจะมีบริการอื่นๆ เพื่อบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของธนาคาร เช่น บริการให้เช่าตู้നിรัถย บริการธนาคารทางโทรศัพท์ บริการรถอิเล็กทรอนิกส์เคลื่อนที่ บริการ โอนเงินในบัญชีตามคำสั่ง พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการ โอนเงินผ่านบัญชี และบริการจัดการทางการเงิน

ปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่มีดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561) พบว่า ธนาคารออมสินสาขาหนองเบน จังหวัดนครสวรรค์ ให้บริการทางการเงินหลายรูปแบบและครบวงจร สำหรับทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล มีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม นอกจากเครือข่ายสาขาที่ให้บริการลูกค้าบุคคลเป็นหลัก ธนาคารยังมีสำนักธุรกิจจำนวนมากเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าธุรกิจ บริการเอทีเอ็ม และบริการธนาคารอัตโนมัติต่างๆ นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนาช่องทางการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้แก่ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและธนาคารทางโทรศัพท์มือถือสำหรับลูกค้าบุคคล บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าธุรกิจ บริการธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศทางอินเทอร์เน็ต และบริการธนาคารทางโทรศัพท์ เพื่อรองรับความต้องการบริการธนาคารดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น ธนาคารกำลังสร้างระบบนิเวศภายใน โดยรวมรูปแบบทางธุรกิจหลายประเภทเข้าด้วยกัน ในขณะเดียวกันธนาคารได้ร่วมเป็นพันธมิตรกับผู้ประกอบการฟินเทค และธุรกิจเทคโนโลยีดิจิทัลธนาคารดำเนินการปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรองรับบริการใหม่ การประมวลผลธุรกรรมดิจิทัลที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น และการใช้ประโยชน์จาก

ข้อมูล เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าได้อย่างลึกซึ้ง นอกจากนี้ ยังปรับปรุงช่องทางการให้บริการ เพื่อให้สะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน อีกทั้งยังดำเนินการในเชิงรุก เพื่อมอบข้อเสนอและบริการที่ตรงกับความต้องการและการดำเนินชีวิตประจำวันของลูกค้า

5. การอภิปรายผล

แนวทางการแก้ไขปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561) มีดังนี้

1. ธนาคารควรประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานหลากหลายด้าน ทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริหารจัดการโครงการ โดยแนวคิดนี้ส่งเสริมให้แต่ละทีมทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำเสนอโซลูชันใหม่สำหรับลูกค้าได้ในเวลาที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ธนาคารควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และเทคโนโลยีดิจิทัล ที่สามารถปรับข้อมูลให้เข้ากับลูกค้าเป็นรายบุคคล เพื่อการบริการที่ดียิ่งขึ้นซึ่งจะช่วยสนับสนุนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และการให้บริการในทุกช่องทาง

3. ธนาคารควรร่วมมือกับบริษัทผู้ให้บริการด้านความปลอดภัยบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูล และเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

4. ธนาคารควรร่วมมือกับสถาบันชั้นนำในประเทศไทย เพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและระบบงาน

5. ธนาคารควรมีพันธมิตรเพื่อมีส่วนร่วมสนับสนุนการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การพัฒนาแอปพลิเคชันและบริการใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัล รวมทั้งพัฒนาเพื่อให้ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของตน

6. ธนาคารควรตระหนักถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสำคัญ และทำงานร่วมกับพันธมิตร เพื่อปกป้องข้อมูลของลูกค้า และดำเนินการอย่างเคร่งครัด ตามแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดตามมาตรฐานสากล เพื่อรักษาความปลอดภัยของระบบงานในระดับสูงสุดด้วย

7. ธนาคารควรพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อใช้ยืนยันตัวตนลูกค้าด้วยระบบดิจิทัล และการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ เนื่องจากลูกค้ามีการทำธุรกรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์และพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

8. ธนาคารควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เพื่อสร้างความประทับใจในทุกช่องทางการให้บริการของธนาคาร ไม่ต่างจากบริการของผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ และพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์รายใหญ่ในระดับสากล

9. ธนาคารควรพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านการชำระเงิน (ส่วนงานสนับสนุน) และช่องทางการให้บริการแบบดิจิทัล (ส่วนงานบริการ) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประมวลผลการทำธุรกรรม และการใช้งานแอปพลิเคชันแบบอัตโนมัติ

10. ธนาคารควรปรับเปลี่ยนการบริการลูกค้า เพื่อให้สามารถรองรับการสื่อสารจากหลากหลายช่องทาง เช่น ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลได้ทางข้อความ สื่อสังคมออนไลน์ และแชท มีการนำเทคโนโลยีด้านบริการลูกค้ารูปแบบใหม่มาใช้เพื่อสนับสนุนช่องทางการให้บริการที่มีอยู่ทั้งหมด โดยจะเชื่อมโยงกับระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และการตลาด

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากข้อมูลทั้งหมดสามารถสรุปผลเพื่อให้ได้แนวทางแก้ไขปัญหา ปัจจัยความสำเร็จ ดัชนีวัดความสำเร็จ แผนปฏิบัติการ และแผนฉุกเฉิน สำหรับการแก้ไขปัญหาลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561) ดังนี้

แนวทางแก้ไขปัญหา

ทางเลือกที่ 1 การปรับเปลี่ยนการบริการลูกค้า

ธนาคารควรปรับเปลี่ยนการบริการลูกค้า เพื่อให้สามารถรองรับการสื่อสารจากหลากหลายช่องทาง เช่น ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลได้ทางข้อความ สื่อสังคมออนไลน์ และแชท มีการนำเทคโนโลยีด้านบริการลูกค้ารูปแบบใหม่มาใช้เพื่อสนับสนุนช่องทางการให้บริการที่มีอยู่ทั้งหมด โดยจะเชื่อมโยงกับระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และการตลาด

ข้อดี เป็นการบริหารจัดการได้เองในธนาคารทำให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ดี

ข้อเสีย ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย งบประมาณที่ใช้ ประมาณ 30,000 บาท

ทางเลือกที่ 2 การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี

ธนาคารควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และเทคโนโลยีดิจิทัล ที่สามารถปรับข้อมูลให้เข้ากับลูกค้าเป็นรายบุคคล เพื่อการบริการที่ดียิ่งขึ้นซึ่งจะช่วยสนับสนุนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และการให้บริการในทุกช่องทาง

ข้อดี เป็นการพัฒนาเทคโนโลยีทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสีย ต้องรองบประมาณจากสำนักงานใหญ่ งบประมาณที่ใช้ ประมาณ 100,000 บาท

ทางเลือกที่ 3 การประยุกต์ใช้กระบวนการทำงาน

ธนาคารควรประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานหลากหลายด้าน ทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริหารจัดการโครงการ โดยแนวคิดนี้ส่งเสริมให้แต่ละทีมงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำเสนอโซลูชันใหม่สำหรับลูกค้าได้ในเวลาที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อดี การปรับกระบวนการทำงานจะทำให้ได้รูปแบบการทำงานที่ชัดเจนมากขึ้น

ข้อเสีย เป็นนามธรรมต้องได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ งบประมาณที่ใช้ ประมาณ 80,000 บาท

จากทางเลือกทั้งหมด ผู้วิจัยตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ 1 การปรับเปลี่ยนการบริการลูกค้า เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง (ปี 2560 และ ปี 2561)

ปัจจัยความสำเร็จ

1. ด้านการบริการ ธนาคารออมสินสาขาหนองเบนควรปรับเปลี่ยนการบริการลูกค้า เพื่อให้สามารถรองรับการสื่อสารจากหลากหลายช่องทาง เช่น ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลได้ทางข้อความ สื่อสังคมออนไลน์ และแชท
2. ด้านความพึงพอใจ ธนาคารออมสินสาขาหนองเบนควรนำเทคโนโลยีด้านบริการลูกค้ารูปแบบใหม่มาใช้เพื่อสนับสนุนช่องทางการให้บริการที่มีอยู่ทั้งหมด โดยจะเชื่อมโยงกับระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และการตลาด

ดัชนีวัดความสำเร็จ

1. ธนาคารออมสินสาขาหนองเบนสามารถให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการทำงานของธนาคารออมสินสาขาหนองเบนมากขึ้น

แผนปฏิบัติการ

ในปี 2563 ธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ดำเนินการจัดอบรมพนักงาน ให้มีความสามารถรองรับการสื่อสารจากหลากหลายช่องทาง เช่น ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูล ได้ทางข้อความ สื่อสังคมออนไลน์ และแชท และมีสามารถในการนำเทคโนโลยีด้านบริการลูกค้านรูปแบบใหม่ โดยจะเชื่อมโยงกับระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และการตลาด

แผนฉุกเฉิน

หากธนาคารออมสินสาขาหนองเบน ไม่สามารถจัดการอบรมพนักงานเองได้ ธนาคารจำเป็นต้องส่งพนักงานไปอบรมกับหน่วยงานอื่น ที่มีหลักสูตรเหมาะสมกับความต้องการพัฒนาบุคลากรของธนาคารออมสินสาขาหนองเบนแทน ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารound ต่อไป มีดังนี้

1. ในการศึกษาถึงการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียม) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน จังหวัดนครสวรรค์ นั้นสามารถที่จะพิจารณาจากหลายด้านไม่ว่าจะเป็นอัตราส่วนที่แสดงสภาพคล่อง อัตราส่วนที่แสดงโครงสร้างของเงินทุน และอัตราส่วนที่แสดงประสิทธิภาพของสาขาและพนักงาน เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้ครอบคลุมถึงความสามารถในการทำกำไรประเด็นอื่นๆ การศึกษาในอนาคตจึงควรที่จะมีการศึกษาถึงความสามารถในการทำกำไรด้านอื่นๆ ด้วย

2. ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาช่วงปี 2558 ถึงปี 2561 ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวได้เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรแบ่งการศึกษาออกเป็นสองช่วงคือช่วงอดีตก่อนเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ และช่วงหลังวิกฤตเศรษฐกิจ เพื่อเปรียบเทียบการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียม) ของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน จังหวัดนครสวรรค์และปัจจัยที่มีผลต่อสภาพคล่องของธนาคารออมสินสาขาหนองเบน จังหวัดนครสวรรค์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จ ได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ชอุตพณ อุสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขเนื้อหา ตลอดจนให้กำลังใจในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโททุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ขอขอบคุณคุณแม่ที่ให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาที่ศึกษาอยู่ และพี่ๆ เพื่อนนักศึกษาปริญญาโททุกท่าน ที่ได้ให้กำลังใจและความช่วยเหลือในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระตลอดมา

เอกสารอ้างอิง

จินห์วรา เชื้อเมืองพาน. (2557). ความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์ ศ.ม.

(เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิกุล ไคว้สุวรรณ. (2533). ทฤษฎีและนโยบายการเงิน. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ยอด หนูไทร. (2554). การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ ระหว่างปี 2548-2552. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วเรศ อุปตติก. (2559). เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุขมา ดันตสันติสกุล. (2557). ปัจจัยกำหนดกำไรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุทุมพร นิลรัตน์. (2556). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัจฉรา จิระพันธุ์วานิช. (2557). การบริหารสินเชื่อสถาบันการเงินครบวงจร. กรุงเทพมหานคร : อักษรโสภณ.
- Bennett, T. M. (1989). **Monetary economics : Theory and policy**. New York : Macmillan.
- Robert, E. W. (1970). **Introduction to monetary economics**. New York : The Ronald.
- Stiglitz, J.E., & Weiss, A. (1980). **Credit rationing in markets with imperfect information**. Englewood Cliffs, NJ : Princeton University.
- Thomas, F. C. (1979). **Money the financial system and monetary policy**. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice – Hall.