



## แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ของลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา

### ให้มียอดเงินคงเหลือไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท

#### Guidelines for Increasing Customer Deposits of the Bank for Agriculture and Agricultural

#### Cooperatives Choho branch, Nakhon ratchasima, to have a minimum balance of 1,000 baht

### จิราภา ทบนา<sup>1</sup> และนางนภัส แก้วพลอย<sup>2</sup>

<sup>1</sup> บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, kikk\_22@hotmail.com

<sup>2</sup> กลุ่มวิชาการเงิน, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ajarmyng@hotmail.com

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา ให้มียอดคงเหลือไม่ต่ำกว่า 1,000 บาททุกบัญชี เพื่อสนองนโยบายของธนาคารที่มี การรณณรงค์ให้ทุกสาขาลดจำนวนบัญชีเงินฝากที่มีเงินคงเหลือต่ำกว่า 1,000 บาท ในทุกเดือน ซึ่งธนาคารมีเป้าหมาย ให้ลดลงอย่างน้อยร้อยละ 5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา และหาแนวทางเพื่อเพิ่มยอดเงินฝากให้ธ.ก.ส.สาขาจอหอ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการออม สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าของธ.ก.ส.สาขาจอหอ ไม่สามารถคง ยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากไว้ให้ไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท และหาแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ โดยศึกษา ถึงสถานการณ์ทั่วไปขององค์กร การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้า อิสระครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าธ.ก.ส. สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างที่ผู้ตอบให้ความร่วมมือ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการออมของลูกค้าของธ.ก.ส.สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา มีการออมสม่ำเสมอทุกเดือนและการออมส่วนใหญ่จะออมแบบเก็บไว้กับตนเองเพื่อสะดวกใน การใช้จ่ายยามฉุกเฉินและออมกับสถาบันการเงิน ปัจจุบันลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ไม่น้อยกว่าค่าใช้จ่ายจึงทำให้ไม่ สามารถออมเงินไว้ได้ และลูกค้าเกษตรกรยังขาดความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ของธนาคาร แนวทางการเพิ่มยอดเงิน ฝากคือ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือหากต่ำกว่า 1,000 บาทเชิญชวนให้ลูกค้าฝากเพิ่มด้วยความ สม่ครใจ พนักงานสินเชื่อเมื่อออกไปประชุมลูกค้าประชาสัมพันธ์ถึงผลดีที่คงยอดบัญชีเงินฝากไว้ไม่ต่ำกว่า 1,000 บาทว่าจะไม่โดนหักค่าธรรมเนียมบัญชีเมื่อมีเงินช่วยเหลือจากรัฐบาลหรือมีเงิน โอนเข้ามาบัญชีจะยังคงใช้ได้ อธิบายให้ ลูกค้าเข้าใจและให้ความสำคัญกับการออมเงิน

คำสำคัญ: การเพิ่มยอดเงินฝาก, สนองนโยบาย, พฤติกรรมการออม



## ABSTRACT

Independent study on Guidelines for increasing customer deposits of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Choho branch, Nakhon Ratchasima, To have a minimum balance of 1000 baht for every account. In order to meet the bank's policy of campaigning for all branches to reduce the number of deposit accounts with remaining funds less than 1,000 Baht. The Bank aims to reduce at least 5% compared to the end of last year and find a way to increase deposits.

Objective of this study is to study saving behavior. The reason that customers of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Choho branch, Nakhon Ratchasima unable to maintain a balance of a deposit account of at least 1000 baht and find a way to increase the amount of savings by studying the general situation of the organization Jung analysis of strengths and weaknesses Opportunities and obstacles. The sample group used in this independent study consisted of 100 customers Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Choho branch, Nakhon Ratchasima. The instruments used for data collection were questionnaires and sampling using the sample selection method that respondents cooperated with. Analyze by using statistics, percentage, mean, standard deviation. From the study found that saving behavior of customers of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Choho branch, Nakhon Ratchasima, There is regular savings every month and most of them are stored on their own for easy spending during emergencies and savings with financial institutions. Nowadays, most customers have less income than expenses, So they can't save money. And the farmers still lack knowledge and understanding about the products of the bank Ways to increase deposits are loan staff when going out to the customer meeting to publicize the benefits that keep the deposit balance of less than 1,000 baht that will not be deducted for account maintenance, when there is government aid or money transferred into the account will still be available. Explain to the customer to understand and value the savings.

**Keywords:** Increase Saving Deposits, Meet The Policy, Saving Behavior

### 1. บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเมื่อ พ.ศ. 2509 มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

เงินฝากออมทรัพย์ เป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์โครงการประเภทหนึ่งที่ธนาคารเปิดให้บริการเพื่อเป็นการจูงใจให้ประชาชนมีนิสัยรักการออมเงินและออมอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้าง ส่งเสริม สนับสนุนลูกค้า เงินฝากทั่วไป และกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง ยั่งยืน เพื่อมุ่งเน้นยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและประชาชนทั่วไป มีรูปแบบการออมที่ได้รับผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ย

ในปีบัญชี 2560 เป็นต้นมา ธนาคารกำหนดนโยบายสำคัญ โดยมุ่งเน้นการดูแลลูกค้าเชิงรุก (Customer Centric) กำหนดให้เป็นบทบาทหน้าที่หลักของพนักงานทุกคนที่จะต้อง "ส่งเสริมการเพิ่มเงินออมของเกษตรกร" เพื่อ



เป็นการส่งมอบความปรารถนาดีในการสร้างภูมิคุ้มกันในการดำรงชีพให้แก่เกษตรกรและครอบครัว เพื่อให้บรรลุนิเวศทัศน์ของธนาคารในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกร เพื่อความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว สังคม และประเทศชาติต่อไป โดยสนับสนุนให้เกษตรกรมีการออมเงินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอผ่านผลิตภัณฑ์เงินฝากของธนาคาร เช่น กองทุนทวีสุข ออมทรัพย์ทวีโชค สลากออมทรัพย์ เป็นต้น ประกอบกับ วันที่ 31 ตุลาคมของทุกปีเป็นวันออมแห่งชาติ ธ.ก.ส.มีการจัดกิจกรรม "ส่งเสริมการเพิ่มเงินออมของเกษตรกร" ในช่วงวันออมแห่งชาติ โดยมุ่งเน้นการดูแลลูกค้าเชิงรุก (Customer Centric) กำหนดให้เป็นบทบาทหน้าที่หลักของพนักงานทุกคนที่จะต้อง "ส่งเสริมการเพิ่มเงินออมของเกษตรกร" โดยให้สาขาจัดกิจกรรมส่งเสริมการออมเงิน และมีกิจกรรมรณรงค์ให้ลูกค้าเกษตรกรมีเงินออมในบัญชีอย่างน้อย 1,000 ทุกบัญชี โดยการประชาสัมพันธ์ของพนักงาน

จากการศึกษาลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารมีอาชีพเกษตรกร จะมีรายได้เป็นรายปีหรือตามฤดูกาลเฉพาะปลูกซึ่งรายได้ส่วนใหญ่นำมาใช้ในชีวิตรประจำวัน ครอบครัวเกษตรกรส่วนมากเป็นครอบครัวใหญ่ ลูกค้าเกษตรกรยังไม่ให้ความสำคัญในการออมเงินเพราะคิดว่าไม่สะดวกเมื่อต้องการนำมาใช้จ่าย

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการออมเงินของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อหาแนวทางเพิ่มยอดการรับฝากเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา จอหอ จังหวัดนครราชสีมา

## 3. การดำเนินการวิจัย

### วิธีการเก็บข้อมูล (Data Collection)

1. แจกแบบสอบถาม โดยการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) วิธีที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง คือ การเลือกตัวอย่างที่ผู้ตอบให้ความร่วมมือ (Accidental Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการทั่วไปกับธ.ก.ส. สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอจอหอ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 100 คน
2. สถานที่ที่ทำการแจกแบบสอบถาม คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งหมด 100 คน และทำการขอรับแบบสอบถามที่ตอบแล้ว เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป



เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา (Study Instrument)

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยการศึกษาจากตำราต่าง ๆ รายงาน การวิจัย และจากเอกสารทางวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคมและเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบคำถามปลายเปิดที่กรอกรายละเอียด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรออมของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมี ลักษณะแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการกรออมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดย ใช้คำถามปลายเปิด (Close-Ended Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

มากที่สุด ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 5

มาก ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 4

ปานกลาง ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 3

น้อย ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 2

น้อยที่สุด ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 1

วิธีการแปรผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบน (S.D.) เป็นดัชนีในการแบ่งระดับการประเมินซึ่งกำหนดเป็น 5 ระดับ และในแต่ละระดับมีค่าพิสัยที่ได้จากการคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

นำช่วงคะแนนที่ได้นี้ ไปบวกเพิ่มจากค่าต่ำสุด ซึ่งจะได้แต่ละช่วงคะแนน ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปเกณฑ์การแปรความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	ความคิดเห็น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	เห็นด้วย
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ทำการศึกษาทฤษฎี เอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับเรื่อง พฤติกรรมการออมและรูปแบบการออม จากนั้นทำการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม



2. ทำการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรออมและรูปแบบการออม และตรวจสอบ เนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงให้แก้ไข มาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. ทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ตัวอย่าง เพื่อหาคุณภาพของ เครื่องมือเพื่อให้ได้ประเด็นคำถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์

#### วิธีการวิเคราะห์ (Data Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้กำหนดกฎเกณฑ์ในการแปล ความหมายและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้

##### 1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรออมและรูปแบบการออมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการออมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D)

#### 4. ผลการวิจัย

##### 1. วิเคราะห์ SWOT ANALYSIS

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคเพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์การวิเคราะห์ SWOT จะทำให้เกิดความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจุดแข็งเป็นความสามารถที่จะต้องใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จุดอ่อนเป็นลักษณะที่ต้องจัดการ แก้ไข, โอกาสเป็นสถานการณ์ซึ่งมีศักยภาพ (ข้อได้เปรียบ) ซึ่งช่วยให้บรรลุเป้าหมายและอุปสรรคเป็นปัญหาวิกฤตที่จะทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้

##### Strengths

1. ธ.ก.ส.สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา เป็นธนาคารของรัฐบาล และมีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์องค์กรที่ดี

2. ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3. ธ.ก.ส. สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา มีบุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดี มีความใกล้ชิดและได้รับความเชื่อถือจากเกษตรกร

4. ธ.ก.ส. สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชน มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการติดต่อทำธุรกรรม



**Weakness**

1. พนักงานการเงินมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้าอาจไม่มีเวลาอธิบายรายละเอียดด้านเงินฝากแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่เข้าใจผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก
2. ลักษณะงานในบางตำแหน่งมีความซับซ้อน และธนาคารมีผลิตภัณฑ์เป็นจำนวนมากทำให้พนักงานขาดความรู้ ขาดทักษะในการดำเนินงาน

**Opportunity**

1. ธนาคารได้รับเทคโนโลยีใหม่เข้ามาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธนาคารมีนวัตกรรมและการปรับปรุงระบบการทำงานและเครือข่ายสื่อสารทั่วโลก ซึ่งเป็นประโยชน์ในการบริหารงาน
2. จากการสนับสนุนตามนโยบายของรัฐบาล อาทิ การสนับสนุนธุรกิจ SMEs นโยบายการลดอัตราดอกเบี้ยการลดค่าธรรมเนียมการโอนหลักทรัพย์ ทำให้มีธนาคารสามารถขยายฐานเงินฝากได้เพิ่มมากขึ้น
3. ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น เพราะมีรัฐบาลเข้ามาสนับสนุนมีโครงการต่าง ๆ ช่วยเหลือเกษตรกร
4. มีนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ ในการระดมทุน ซึ่งช่วยลดปัญหาในการเพิ่มทุนของธนาคารที่มีเงินกองทุนต่ำ

**Threats**

1. มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงในระบบการเงิน
2. ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจภายในประเทศที่ชะลอตัว ส่งผลโดยตรงต่อการขยายสินเชื่อ และการลงทุนของธนาคาร ทำให้ธนาคารมีรายได้ที่ลดลง
3. ได้รับผลกระทบจากการเมืองภายในประเทศ ภาวะการก่อการร้าย และภัยธรรมชาติสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อภาวะการทำธุรกิจ การลงทุน และการบริโภคทั้งสิ้น

หลังจากประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายใน และ ภายนอก โดยการวิเคราะห์ จุดแข็งจุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคแล้ว ก็จะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบแมทริกซ์โดยใช้ตารางที่เรียกว่า TOWS Matrix โดย TOWS Matrix เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อกำหนดออกมาเป็นกลยุทธ์ ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดง TOWS Matrix

ปัจจัยภายใน	<p>S-Strengths</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความน่าเชื่อถือและมีภาพลักษณ์องค์กรที่ดี</li> <li>- มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า</li> <li>- มีบุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดี มีความใกล้ชิดและได้รับความเชื่อใจจากเกษตรกร</li> </ul>	<p>W-Weaknesses</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานการเงินมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้าไม่มีเวลาอธิบายรายละเอียดด้านเงินฝากแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่เข้าใจผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก</li> <li>- ลักษณะงานมีความซับซ้อน และธนาคารมีผลิตภัณฑ์เป็นจำนวนมาก</li> </ul>
ปัจจัยภายนอก		





	- ตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชน มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการติดต่อทำธุรกรรม	ทำให้พนักงานขาดความรู้ ทักษะในการดำเนินงาน
O-Opportunity - ธนาคารได้รับเทคโนโลยีใหม่เข้ามาซึ่งเป็นประโยชน์ในการบริหารงาน - จากการสนับสนุนตามนโยบายของรัฐบาลทำให้มีธนาคารสามารถขยายฐานเงินฝากได้เพิ่มมากขึ้น - มีนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ	SO-Strategies กลยุทธ์ CRM สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าปัจจุบันเพื่อใช้เป็นลูกค้าอ้างอิงในการหาลูกค้าใหม่ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจในบริการ	WO-Strategies กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง คิดค้นหาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองลูกค้าที่มีใช้บริการทุกประเภท ปัจจุบันมีการสนับสนุนนโยบาย “จากรัฐบาลทำให้ต้องปรับกลยุทธ์ให้เปลี่ยนแปลงไปตามรัฐบาลและสนองนโยบายของรัฐบาล
T-Threats - มีการแข่งขันสูงในระบบการเงิน - มีความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย - การได้รับผลกระทบจากการเมืองจากผู้ก่อการร้ายจากภัยธรรมชาติ	ST-Strategies เน้นการขยายฐานลูกค้า โดยเพิ่มลูกค้ารายใหม่ รักษาลูกค้ารายเก่า สร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจกับองค์กรต่าง ๆ พร้อมให้คำปรึกษาทางด้านการเงินแก่ลูกค้า	WT-Strategies กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง จัดทำแผนการตลาดเพิ่มยอดเงินฝากให้สอดคล้องกับพฤติกรรมลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างที่มีการออมมีจำนวน 100 คน ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นพิจารณา ค่าเฉลี่ยเพื่อมาวิเคราะห์และดูความถี่ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการออมของลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

จากการศึกษาตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน จะเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ที่มีผลต่อการออมมากที่สุด คือ ทางด้านความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสถาบันการเงิน รองลงมา คือ ความพอใจในการบริการ ด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีผลต่อการออม และเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตอยู่ในระดับความสำคัญมากตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการออมในระดับปานกลางคือ ด้านการส่งเสริมเงินออม ของธนาคาร การมีรายได้ของครัวเรือนจำนวนที่เพียงพอ การมีรายจ่ายที่เหมาะสมที่จะออม การมีหนี้สินที่เหมาะสมที่จะออม การมีสินทรัพย์ที่มีอยู่เดิม การมีชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของสถาบัน สามารถทำการติดต่อได้สะดวก และจำนวนสาขามีมาก

ตารางที่ 3 ตารางแสดงการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการออม

ปัจจัยด้านการออม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>ทางด้านผลตอบแทน</b>			
24. อัตราผลตอบแทน	3.55	0.70	มาก
25. กิจกรรมส่งเสริมเงินออม	3.31	0.65	ปานกลาง



ปัจจัยด้านการออม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
26. เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	3.50	0.63	มาก
<b>ทางด้านรายได้</b>			
27. มีรายได้ของครัวเรือนจำนวนที่เพียงพอ	3.22	0.79	ปานกลาง
28. มีรายจ่ายที่เหมาะสมที่จะออม	2.76	0.85	ปานกลาง
29. มีหนี้สินเหมาะสมที่จะออม	3.02	0.70	ปานกลาง
<b>ทางด้านความมั่นคง</b>			
30. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสถาบัน	4.22	0.59	มากที่สุด
31. สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	3.17	0.73	ปานกลาง
32. ความพอใจในการบริการ	4.09	0.56	มาก
33. มีสาขาจำนวนมาก	3.14	0.62	ปานกลาง

จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างของลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา โดยส่วนใหญ่ปัจจัยที่มีผลต่อการออม คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร แสดงให้เห็นว่าลูกค้ำมีความไว้วางใจในการทำธุรกรรมฝากเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และปัจจัยทางด้านผลตอบแทนในด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านเงินฝากคุ้มครองชีวิต ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่จะได้รับที่แน่นอน

#### 5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างของลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ลูกค้ำที่มาทำธุรกรรมจะมีอายุระหว่าง 31-40 ปี อยู่ในสถานภาพสมรสแสดงให้เห็นว่าครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นครอบครัวขนาดใหญ่มีสมาชิกในครอบครัวหลายคนที่อยู่รวมกัน ระดับการศึกษาคือระดับประถมศึกษาและช่วงมัธยมศึกษาตอนต้น ดังนั้น จึงสามารถอธิบายได้ว่าในอดีตคนยังไม่ให้ความสำคัญกับการศึกษาและไม่มีโอกาสได้เรียนสูง จึงทำให้จำนวนคนที่จบการศึกษาในระดับสูงมีจำนวนน้อย

ลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าเรื่องการขอดเงินคงเหลือในบัญชีเพื่อรักษาบัญชีไว้เมื่อมีเงินช่วยเหลือจากรัฐบาลหรือได้รับเงินจากโครงการต่าง ๆ ลูกค้ำ ธ.ก.ส.สาขาจอหอ จะถอนออกจนหมด พนักงานการเงินควรตรวจสอบขอดเงินคงเหลือหลังการใช้บริการและเชิญชวนให้ลูกค้ำเงินฝากเงินเพื่อให้ยอดเงินคงเหลือไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท พนักงานสินเชื่อเมื่อออกไปประชุมลูกค้ำหรือออกไปพบลูกค้ำนอกพื้นที่ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ำทราบ เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการรักษาบัญชีไว้เมื่อได้รับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาลบัญชีจะได้ไม่ปิดและสามารถรับเงินได้โดยไม่ต้องเสียเวลามาเปิดบัญชีใหม่ ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นทุกครั้งเมื่อมีการให้ความช่วยเหลือจากรัฐบาล

แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา จากผลการศึกษานำมากำหนดแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝาก ดังนี้





มีการประชาสัมพันธ์ลูกค้าเรื่องของผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากต่าง ๆ บอกถึงข้อดีข้อเสียของผลิตภัณฑ์ จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis ที่ส่งผลให้ยอดเงินฝากของธนาคารไม่เป็นไปตามเป้าหมาย พบว่า ธ.ก.ส.สาขาจอหอขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงินฝาก เนื่องจากมีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้พนักงานไม่มีเวลาประชาสัมพันธ์ และแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผลกระทบที่คงยอดเงินไว้ในบัญชีต่ำกว่า 1,000 บาท ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรเพิ่มตู้ถอนเงินอัตโนมัติ ATM และตู้ฝากเงินอัตโนมัติ CDM เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่มากขึ้นสอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า ให้ลูกค้าเห็นถึงความสะดวกสบาย และความรวดเร็วในการทำธุรกรรม จากแนวทางการเพิ่มยอดผลิตภัณฑ์พนักงานสิ้นเชื่อเมื่อออกไปพบลูกค้าหรือประชุมกลุ่มลูกค้าควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงผลิตภัณฑ์ของธนาคาร มีการขอความร่วมมือกับส่วนงานราชการในการประกาศเสียงตามสาย แจ้งให้ลูกค้าทราบ และเนื่องจากเป้าหมายของยอดเงินฝากของธนาคารมีการกำหนดKPI (Key Performance Indicator) เป็นตัวชี้วัดผลงานเพื่อให้ผลงานของธนาคารเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร ธนาคารจึงต้องมีการมอบเป้าหมายให้สมาชิกทุก เพื่อให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการเพิ่มยอดเงินฝากให้กับสาขา

#### ข้อเสนอแนะ

ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานในการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงประโยชน์ของการคงยอดเงินคงเหลือไว้ไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาพัฒนากลยุทธ์ให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและความต้องการของลูกค้า และหาแนวทางในการแก้ไข ควรมีการกำหนดให้พนักงานหาแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการระดมแนวคิด สร้างการมีส่วนร่วม และเกิดแรงจูงใจ ในการทำงาน มีการศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้า ในพื้นที่อำเภอจอหอ จังหวัดนครราชสีมา ว่าลูกค้ามีความคาดหวังต่อธนาคารทั้งเรื่องผลิตภัณฑ์และการให้บริการอย่างไร เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดในการบริการเพื่อตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า

#### เอกสารอ้างอิง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.(2562). *เกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์*. สืบค้นจาก

<http://www.baac.or.th>

นันทกา นันทวิสัย. (2552). *การศึกษาเปรียบเทียบภาวะการออมของครัวเรือนในภาคการเกษตร และนอกภาคเกษตร*.

สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

*SWOT คืออะไร ? การวิเคราะห์ SWOT ทำอย่างไร*. Retrieved From <https://www.tereb.in.th/erp/swot>

*SWOT คืออะไร? วิเคราะห์+ประโยชน์+ตัวอย่าง*. Retrieved From <https://thaiwinner.com/swot/>

*TOWS Matrix* กับการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร. Retrieved From <https://www.tereb.in.th/erp/tows-matrix/>