



การศึกษาปัญหาเงินฝากต้นทุนต่ำภาคเกษตรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห์
Study of CASA (current and saving account to total deposit) of Bank
for Agriculture and Agriculture Cooperatives, Phayu Branch

วันเพ็ญ นูระกรณ์¹ และ ประสิทธิ์ มะหะหมัด²

¹ วิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, wanpen.baac@gmail.com

² กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, pmahamad2004@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เงินฝากต้นทุนต่ำภาคเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห์ ผลการศึกษาพบว่าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 % และอยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปีจำนวน 145 คน ร้อยละ 36.25% มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 273 คนคิดเป็นร้อยละ 72.25 % มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.75% จบการศึกษาระดับประถมศึกษา 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 ผลจากการวิจัยพบว่าสาเหตุที่ทำให้เงินฝากต้นทุนต่ำภาคเกษตรกรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าต้องการความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ต้องการเพิ่มจำนวนตู้ A.T.M เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุด บัญชีเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห์ได้และอีกหนึ่งสาเหตุได้แก่ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ด้านคู่แข่ง ด้านพนักงานและด้านลูกค้า จากการวิเคราะห์ด้วยแผนผังก้างปลาเพื่อนำมากำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาคือการจัดกิจกรรมส่งเสริมเงินออม การเดินตลาดประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์เงินฝากที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า จัดกิจกรรมส่งเสริมการออมเงินให้กับลูกค้า เพื่อเพิ่มยอดเงินฝากต้นทุนต่ำภาคเกษตรกรให้เติบโตเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: เงินฝากต้นทุนต่ำ, ลูกค้าเกษตรกร

ABSTRACT

The objectives of this research was to study the caused of uneypected CASA (current and saving account to total deposit). Of Bank for Agriculture and Agriculture Cooperatives, Phayu Branch, Sisaket. This was a questionnaire surver 400 samples and personal interview executives and staff of Bank for Agriculture and Agriculture Cooperatives, Phayu Branch, Sisaket. The results showed that the must of customers was 247 female, 61.75%. There were 145 of age 40-49, 36.25%. There were 273 agriculturist, 72.25%. The percentage of under 5000 baht monthly income was 33.75%. There was 250 of primary school graduated. This research found



that caused of unexpected CASA were, customers needed fast service. Increasing of Automatic Teller Machine, Automatic Deposit Machine, Automatic Book Adjuster. These were effect to customer satisfaction on Bank for Agriculture and Agriculture Cooperatives. And others were, economics, competitor, staff and customers. According to fishbone diagram analysis shown that the solutions is making up activities, saving promotion, deposit products, money saving to increase CASA deposit amount to be expected continually.

Keywords: Current and saving account to total deposit, Farmer's customer

1.บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห้ ดำเนินกิจการให้บริการตามวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ไว้ในพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 ครอบคลุมพื้นที่ดำเนินงานในเขตอำเภอพยุห้จังหวัดศรีสะเกษ โดยดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลและนโยบายธนาคาร เพื่อการบริการด้านเงินฝากต้นทุดำให้มีคุณภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วส่งผลให้ลูกค้ามีทางเลือกเพิ่มขึ้นในการใช้บริการ ด้านเงินฝากธนาคารประสบปัญหาเกี่ยวกับการเติบโตด้านเงินฝาก การระบาดของไวรัสโควิด-19 สร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจ ธุรกิจขาดการจ้างงาน ปัญหายักษ์แล้งที่รุนแรง คุกคามเกิดผลกระทบต่อพืชผลทางการเกษตรได้รับความเสียหาย ราคาสินค้าทางการเกษตรตกต่ำต้นทุนการผลิตสูง ทำให้รายได้ที่เกิดจากการผลิตสินค้าทางการเกษตรลดลง ส่งผลต่อเกษตรกรมีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายเป็นสาเหตุที่ทำให้ลูกค้านำเงินมาฝากกับธนาคารลดลง กระทบต่อการบริหารต้นทุนเงินของธนาคาร ขาดสมดุลและขาดประสิทธิภาพการบริหารต้นทุนทางการเงิน การบริหารทรัพย์สินและหนี้สินของธนาคาร มีแหล่งเงินทุนไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานและมีต้นทุนที่สูงขึ้น ขาดความมั่นคงและยั่งยืนด้านเงินทุนของธนาคาร ผลกระทบต่อสาขาทำให้มีต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อเงินโอนเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อรายได้ดอกเบี้ยลดลงและผลการดำเนินงานไม่เป็นไปเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

ราช ศิริวัฒน์ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจในการใช้บริการการซื้อสินค้า การเปลี่ยนแปลงการซื้อมีความสำคัญต่อการวางแผนการบริหารทางการตลาด

ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ (2538) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ดิเรก ฤกษ์สาหาราย (2528) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกที่มีต่องานที่ทำและความสุขอันเกิดจากการทำงานผลงานที่ได้เป็นที่พึงพอใจ มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กร



กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกที่ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะรู้ว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลนั้นจึงทำให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งนั้น

นภรัตน์ เสือจงพฐ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิดสิริ อินทร์เสนและธฤตพน อุ่สวัสดิ์ (2562) ศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากต้นทุนต่ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา พบว่า ลูกค้าต้องการได้รับความสะดวกเร็วในการให้บริการและเพิ่มจุดบริการนอกสถานที่และจุดบริการอิเล็กทรอนิกส์ และลูกค้าต้องการให้พนักงานช่วยเหลือในด้านการใช้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการต่างๆ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า

พัชรวดี ชมพวิเศษและณงนภัส แก้วพลอย (2562) ศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดผลิตภัณฑ์เงินฝากต้นทุนต่ำของ ธ.ก.ส. สาขาร้อยเอ็ด พบว่า สาเหตุที่ทำให้เงินฝากต้นทุนต่ำของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาร้อยเอ็ดลดลงจากสาเหตุดังกล่าวนำมาวิเคราะห์ด้วยแผนผังแสดงเหตุผลและนำมากำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาด้านลูกค้าหรือพฤติกรรมผู้บริโภคและแนวทางแก้ไขปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาคือสามารถดำเนินการไปพร้อมกันได้ เพื่อเป็นการพัฒนาและส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจในการใช้จ่าย รู้จักการออม การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นความต้องการของลูกค้าโดยการเดินตลาด ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์เงินฝากที่สามารถสนองความต้องการลูกค้าได้ตรงจุดและรวดเร็ว เพิ่มยอดเงินฝากต้นทุนต่ำของ ธ.ก.ส. สาขาร้อยเอ็ดให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

2.วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้เงินฝากต้นทุนต่ำภาคเกษตรกรรมลดลงไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มยอดเงินฝากภาคเกษตรกรรม

3.การดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องเงินฝากต้นทุนต่ำภาคเกษตรกรรมไม่เป็นไปตามเป้าหมายธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห์ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและศึกษาจากรายงานการวิจัยและเอกสารอื่น ๆ โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้คำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลตอบคำถามได้อย่างอิสระที่อยู่ในขอบเขตที่ผู้วิจัยศึกษากับผู้ใช้บริการ



จำนวนประชากรของการศึกษา ข้อมูลของลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากและมาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห้ จำนวน 6,660 ราย ผู้บริหารและพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห้ จำนวน 18 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเชิงปริมาณ การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากประเภทเงินฝากต้นทุนต่ำที่เป็นเกษตรกรในพื้นที่ดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห้ จำนวน 400 คน

ข้อมูลเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าผู้มาใช้บริการจำนวน 30 คน ผู้บริหารและพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห้ จำนวน 18 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แผนผังก้างปลาเพื่อหาสาเหตุของปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหา

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 % และอยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปีจำนวน 145 คน ร้อยละ 36.25% มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 273 คนคิดเป็นร้อยละ 72.25 % มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.75% จบการศึกษาระดับประถมศึกษา 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25

ผลการวิจัยพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห้ พบว่าความถี่ในการมาใช้บริการ 1- 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 81.50 จำนวนเงินที่นำเงินมาฝากมากที่สุดตั้งแต่ 1,000 - 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.50 ธุรกรรมทางการเงินที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดคือด้านฝากถอน คิดเป็นร้อยละ 59.75

ผลการวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการดังนี้ผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายตอบสนองความต้องการค่าเฉลี่ย 3.89 เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคมีรางวัลพิเศษ ค่าเฉลี่ย 4.17 อัตราดอกเบี้ยค่าเฉลี่ย 4.18 อัตราค่าธรรมเนียมของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.06 กิจกรรมส่งเสริมการออมเงิน ค่าเฉลี่ย 3.47 บริการฝาก-ถอนเงินนอกสถานที่เมื่อลูกค้าไม่สามารถมาธนาคารได้ ค่าเฉลี่ย 4.29 ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.39 พนักงานบริการและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.55 การให้บริการเสร็จสรรพ ณ จุดเดียว ค่าเฉลี่ย 4.15 สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.90 เครื่องกดเงินสด(ATM)เครื่องปรับสมดุล เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.05



การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเงินฝากต้นทุนต่ำภาคเกษตรกรรมไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห์พบว่าสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เงินฝากต้นทุนต่ำภาคเกษตรกรรมไม่เป็นไปตามเป้าหมายมีสาเหตุ ดังนี้

ด้านพนักงาน เกิดจากปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละวันจำนวนมาก ปริมาณงานที่ทำมีมากไม่เพียงพอให้บริการลูกค้าเพียงอย่างเดียว ทำให้ขาดมนุษย์สัมพันธ์กับลูกค้าผู้มาติดต่อก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารให้คำแนะนำไม่ละเอียดถี่ถ้วน ขาดการเอาใจใส่ลูกค้าจึงทำให้ลูกค้าผู้มาติดต่อเกิดความไม่พึงพอใจในอีกทั้งบริการระบบงานที่ล่าช้า ทำให้ผู้มาใช้บริการรอคอยนานซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญ

ด้านคู่แข่ง สถาบันการเงินคู่แข่งได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในรูปแบบสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารเปิดให้บริการอำนวยความสะดวกกับบริการ เช่นการโอนเงิน การรับฝากเงิน ถอนเงิน จ่ายชำระค่าบริการอื่น ๆ ใช้เวลาไม่นานในการใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายประหยัดเวลา ด้วยเทคโนโลยีให้บริการทางการเงินทันสมัย ตู้ ATM CDM เครื่องปรับสมดุลมีเพียงพอต่อความต้องการ ผู้ใช้บริการจึงหันไปใช้บริการสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายคุ้มค่างบเงินที่ได้จ่ายและบริการที่ได้รับ

ด้านเศรษฐกิจ เศรษฐกิจไทย มีแนวโน้ม จะชะลอตัวและต่ำกว่าระดับศักยภาพ เนื่องจากผลกระทบจากโรคไวรัสโคโรนาหรือโควิด-19 (COVID-19) ปัญหาภัยแล้งที่รุนแรงกว่าที่คาด ภาพรวมเศรษฐกิจโดยคาดการณ์ว่าเศรษฐกิจไทยจะเติบโตที่ 4% อยู่ในช่วงระดับศักยภาพแต่ผลกระทบภาวะกีดกันทางการค้าสหรัฐ-จีน ทำให้การส่งออกขยายตัวต่ำกว่าระดับศักยภาพคาดว่าจะขยายตัวดีขึ้น แต่เมื่อเกิดภาวะระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจการจ้างงานของภาคเอกชนและภาคการท่องเที่ยว ทำให้เกิดการว่างงาน ราคาสินค้าทางการเกษตรตกต่ำราคาสินค้าอุปโภคบริโภคมีราคาสูงขึ้นส่งผลต่อการดำรงชีวิต

ด้านลูกค้า จากปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อลูกค้า ขาดการจ้างงาน ราคาสินค้าทางการเกษตรตกต่ำ ไม่มีรายได้เพิ่ม ราคาสินค้าที่ใช้ในการดำรงชีพเพิ่มสูงขึ้นสวนทางกับภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย สิ่งเหล่านี้กระทบโดยตรงกับลูกค้าเมื่อไม่มีรายได้จากการจ้างงาน ราคาสินค้าทางการเกษตรตกต่ำตรงกันข้ามกับต้นทุนการผลิตสินค้าทางการเกษตรสูงขึ้น เมื่อราคาสินค้าทางการเกษตรไม่เป็นไปตามต้นทุนที่ผลิต เกิดปัญหาการขายที่มากกว่ารายรับส่งผลกระทบต่อลูกค้าทำให้เกิดภาระหนี้สิน ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงขึ้น ค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายรับจึงไม่มีเงินเหลือเพื่อการออม

5. การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องเงินฝากต้นทุนต่ำภาคเกษตรกรรมไม่เป็นไปตามเป้าหมายธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห์ นำมาอภิปรายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการมาใช้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห์ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการตู้กดเงินสด (ATM) เครื่องรับฝากเงิน เครื่องปรับสมดุลเงินฝาก ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ผู้มาใช้บริการในการ ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน โดยใช้บริการของตู้กดเงินสด (ATM) เครื่องรับฝากเงิน เครื่องปรับสมดุลเงินฝาก ใช้เวลานานเพราะมีลูกค้าจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาตู้กดเงินสด (ATM) เครื่องรับฝากเงิน เครื่องปรับสมดุลเงินฝาก มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ลูกค้าจึงมาใช้บริการเคาน์เตอร์เพื่อฝากเงิน ถอนเงินและ โอนเงินและยังมีลูกค้าผู้สูงอายุ



จำนวนหนึ่ง ไม่สามารถให้บริการของผู้กดเงินสด (ATM) ได้ รอรับบริการผ่านเคาน์เตอร์จึงเกิดปัญหาหรือใช้บริการนาน สร้างความไม่ประทับใจในการมาใช้บริการ

ผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห้ ผู้บริหารและพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห้ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อเงินฝากต้นทุนต่ำภาคเกษตรกรรมไม่เป็นไปตามเป้าหมาย คือ ด้านสภาพเศรษฐกิจ ด้านลูกค้า ด้านพนักงาน คู่แข่งขัน คือระบบเศรษฐกิจได้รับผลกระทบจากโรคระบาดไวรัสโคโรน่าหรือโควิด-19 ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับผลกระทบ ไม่มีการจ้างงาน ผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ภาระหนี้ในครัวเรือนส่งผลให้ลูกค้าไม่มีการออมเงิน สถาบันการเงินคู่แข่งเกิดขึ้นอย่างมากเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความทันสมัยเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการมีส่วนให้ลูกค้าตัดสินใจไปใช้บริการของสถาบันการเงินอื่น ๆ ด้านพนักงานที่มีอย่างจำกัด ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นทำให้บริการลูกค้าไม่ทันต่อความต้องการ

6. ข้อเสนอแนะ

1. ผลจากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้ไม่เพียงพอ มีภาระหนี้สิน ไม่มีการวางแผนทางการเงิน ดังนั้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพยุห้ ควรดำเนินการส่งเสริมให้ความรู้ทางการเงินให้แก่เกษตรกรเพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าเกษตรกรมีวินัยทางการเงิน

2. จัดกิจกรรมส่งเสริมการออมเงินให้กับลูกค้า มอบของชำร่วยให้กับลูกค้าที่มาฝากเงิน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการฝากเงินเพิ่มขึ้น

3. ผลการวิจัยพบว่าเครื่องกดเงินสด (ATM) เครื่องปรับสมุดเงินฝาก เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้นธนาคารประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าใช้บริการผ่านระบบโทรศัพท์มือถือใช้แอปพลิเคชัน A Mobile ในการโอนเงินเงิน จ่ายค่าบริการสินค้าต่าง ๆ และใช้บริการ SMS Alert เป็นการแจ้งเตือนเงินเข้า – ออกผ่านบัญชี เพื่อเป็นข้อมูลให้ลูกค้าใช้ประกอบการตัดสินใจใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารต่อไป

4. จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่สาขา พร้อมทั้งจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ร่วมกับงานเทศกาลต่างๆ ประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เป็นเครือข่ายของธนาคารในพื้นที่ จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์โดยการเดินตลาด เช่น ตลาดนัด ตลาดสด ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ธนาคารผ่านหอกระจายข่าว เครือข่ายหัวหน้ากลุ่มลูกค้า เครือข่าย อสม. เครือข่ายดีเจ ช.ก.ส. เพื่อสร้างการรับรู้ในการให้บริการของธนาคาร ส่งเสริมและสนับสนุนการออมเงินของเกษตรกร ประชาชนในภาคชนบทและเยาวชนอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างวินัยในการออมเงินโดยการจัดให้สวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารอื่น เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์และปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาผลิตภัณฑ์เงินฝากอื่นๆของธนาคาร เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากได้ตรงความต้องการของลูกค้า



เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000/>
- ชนิดสิริ อินทร์เสน และ ธฤตพน อุ่สวัสดิ์. (2562). แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากต้นทุนต่ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาเซกา (การศึกษาค้นคว้าอิสระบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- คำรงค์ศักดิ์ ชัยสนิท. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/pmtech32001005/home/phvtikrrm-phu-briphokh/>
- ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000/>
- นภารัตน์ เสือจงพรุ. (2544). ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000/>
- พัชรราตรี ชมพูวิเศษ และนงนภัส แก้วพลอย. (2562). แนวทางการเพิ่มยอดผลิตภัณฑ์เงินฝากต้นทุนต่ำ ของ ธ.ก.ส. สาขาร้อยเอ็ด (การศึกษาค้นคว้าอิสระบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- ราช ศิริวัฒน์. (2560). กระบวนการตัดสินใจซื้อระบบกล้องวงจรปิด. สืบค้นจาก <https://doctemple.wordpress.com/>