



แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์กลุ่มลูกค้าที่มียอดเงินฝากในบัญชีคงเหลือต่ำกว่า 500 บาท
และที่ไม่มีการเคลื่อนไหวบัญชีระยะเวลาเกิน 1 ปี ของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาสิดา
Guidelines to increase the amount in savings accounts for customers having a deposit balance
in their accounts below 500 baht and customers whose savings accounts are left inactive for
more than 1 year of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Sida branch

ลิทธิพร เถวสูงเนิน

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Email: ama4832@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นการศึกษาแนวทางเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ กลุ่มลูกค้าที่มียอดเงินฝากในบัญชีคงเหลือต่ำกว่า 500 บาท และที่ไม่มีการเคลื่อนไหวบัญชีระยะเวลาเกิน 1 ปี ของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาสิดา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและสาเหตุที่ลูกค้าคงยอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีต่ำกว่า 500 บาท และที่ไม่มีการเคลื่อนไหวบัญชีเงินฝากระยะเวลาเกิน 1 ปี และเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ซึ่งมียอดเงินฝากออมทรัพย์ต่ำกว่าเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ซึ่งมีผลต่อผลประกอบการและสภาพคล่องของธนาคาร โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาสิดา ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย และทำการสัมภาษณ์พนักงานในสาขา จำนวน 5 ราย ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร การศึกษาระดับประถมศึกษา ยังขาดความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ ลูกค้าส่วนใหญ่เปิดบัญชีเพื่อรองรับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล และรับโอนเงินกู้จากธนาคารเท่านั้น โดยผู้ศึกษาได้นำมาสร้างแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ กลุ่มลูกค้าที่มียอดเงินฝากในบัญชีคงเหลือต่ำกว่า 500 บาท และที่ไม่มีการเคลื่อนไหวบัญชีระยะเวลาเกิน 1 ปี ของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาสิดา โดยการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ของธนาคาร ให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น คาดว่าจะสามารถทำให้ยอดเงินฝากออมทรัพย์เพิ่มขึ้นได้ตามเป้าหมาย

คำสำคัญ: แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์, บัญชีที่ไม่มีการเคลื่อนไหว, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



ABSTRACT

This independent study was a study of the guidelines to increase the amount in savings accounts for customers having a deposit balance in their accounts below 500 baht and customers whose savings accounts are left inactive for more than 1 year of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Sida branch, Nakhon Ratchasima Province. The objectives of this independent study were to identify the problems and causes of customers having a deposit balance in their accounts below 500 baht and customers whose savings accounts are left inactive for more than 1 year and to determine the guidelines to increase the amount in savings accounts for customers having a deposit balance in their accounts below the target set by the bank, affecting operating results and liquidity of the bank. The samples were 400 customers at BAAC, Sida branch. A questionnaire was used as a research instrument for collecting data from the samples. In addition, five employees at BAAC, Sida branch were interviewed. Data were analyzed by descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation. The results of the study indicated that most of the respondents were farmers, graduated with elementary education, lacked product knowledge. Most of them opened accounts to support government subsidies and accepted bank loan transfers only. The findings would be used to determine guidelines to increase the amount in savings accounts for customers having a deposit balance in their accounts below 500 baht and customers whose savings accounts are left inactive for more than 1 year of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Sida branch as follows: Promotion of savings products of the bank to increase customer awareness. The savings balance will be expected to increase to meet the bank's goal.

Keywords: Guidelines to increase the amount in savings accounts, inactive account, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC)

1. บทนำ

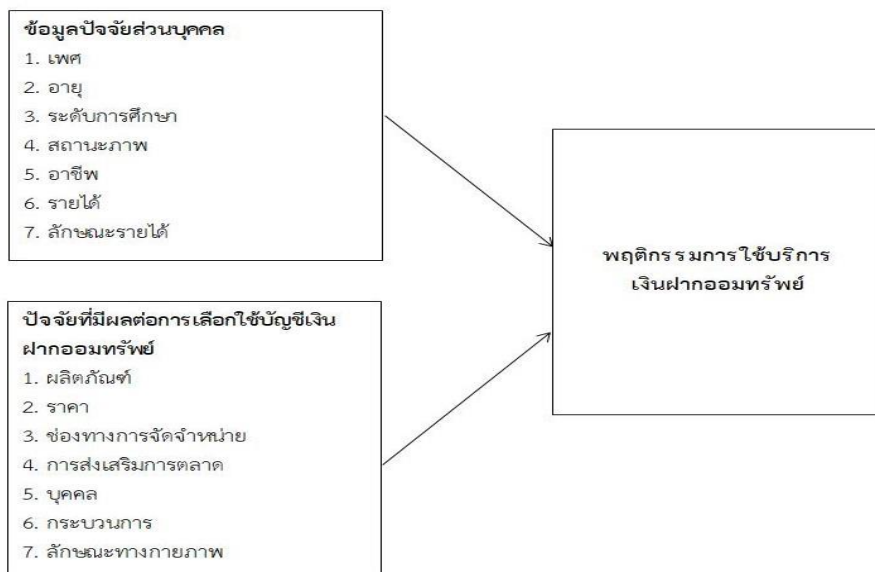
ธุรกิจธนาคารในประเทศไทยปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทั้งคู่แข่งใน ประเทศ และคู่แข่งจาก ธนาคารต่างประเทศจำนวนไม่น้อยที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย และมีแนวโน้มจะมีคู่แข่งจากต่างประเทศเข้ามาอีกจำนวนมากหลังจากการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน นอกจากนี้ยังต้องเพิ่ม ประสิทธิภาพการแข่งขันกันมากขึ้นในด้าน การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว และการให้ผลตอบแทน ของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และยังมี การสร้าง ภาพลักษณ์ใหม่ที่ทันสมัยมากขึ้น เพื่อที่จะระดมเงินฝาก จากบุคคลทั่วไป และเพิ่มจำนวนเงินฝาก เพื่อรักษา สภาพคล่องให้คงไว้ในระดับที่เหมาะสม จากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 และสภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบัน ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ประกาศปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย อัตราดอกเบี้ยใน ตลาดเงิน ทั้งในส่วน ของดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ การปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากลง ทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจแก่ประชาชนที่จะ เก็บออมหรือลงทุนในเงินฝาก ทำให้ประชาชนออมเงินในรูปแบบของเงินฝากน้อยลง มีผลกระทบทำให้ธนาคารระดมเงิน ฝากได้ยากยิ่งขึ้น ส่งผลกระทบต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสิดา จังหวัดนครราชสีมา ทำให้มียอดเงินฝากต่ำกว่าเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการและสภาพคล่องของธนาคาร ถึงแม้



ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจะเป็นธนาคารของรัฐบาลที่มีฐานลูกค้าเกษตรกรจำนวนมาก แต่ก็ต้องปรับตัวเพื่อให้ยังคงสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ เนื่องจากแหล่งเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงานส่วนใหญ่มาจากเงินฝากที่ได้มาจากบุคคลทั่วไป องค์กรของรัฐบาล และองค์กรเอกชน เพื่อนำไปปล่อยกู้ให้แก่ลูกค้าเกษตรกรอันเป็นภารกิจหลักของธนาคาร

ในการจ่ายเงินช่วยเหลือของโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่โอนเงินให้กับเกษตรกรและประชาชนทั่วไป โดยการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในแต่ละครั้งพบว่าบัญชีเงินฝากจำนวนมากที่ไม่สามารถโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของลูกค้าได้ สาเหตุจากบัญชีเงินฝากที่ลูกค้าแจ้งกับรัฐบาลถูกปิดบัญชีโดยอัตโนมัติ เนื่องจากลูกค้ามียอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีต่ำกว่า 500 บาท และไม่ได้มีการเคลื่อนไหวบัญชีติดต่อกันระยะเวลาเกินกว่า 1 ปี ซึ่งลูกค้าจะถูกคิดค่าธรรมเนียมรักษาสัญชีตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด และทำให้ลูกค้าถูกปิดบัญชีไปโดยอัตโนมัติ ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาสาเหตุ และหาแนวทางเพื่อเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์กลุ่มลูกค้าที่มียอดเงินฝากในบัญชีคงเหลือต่ำกว่า 500 บาท และที่ไม่มีการเคลื่อนไหวบัญชีระยะเวลาเกิน 1 ปี ของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาสิดา จังหวัดนครราชสีมา กอปรกับธนาคารได้กำหนดนโยบายสำคัญ โดยมุ่งเน้นการดูแลลูกค้าเชิงรุก (Customer Centric) กำหนดให้เป็นบทบาทหน้าที่หลักของพนักงานทุกคน ส่งเสริมการเพิ่มเงินออมของเกษตรกร เพื่อเป็นการส่งมอบความปรารถนาดีในการสร้างภูมิคุ้มกันในการดำรงชีพให้กับเกษตรกรและครอบครัว เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและสร้างความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว สังคม และประเทศชาติต่อไป

ในการศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์กลุ่มลูกค้าที่มียอดเงินฝากในบัญชีคงเหลือต่ำกว่า 500 บาท และที่ไม่มีการเคลื่อนไหวบัญชีระยะเวลาเกิน 1 ปี ของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาสิดา จังหวัดนครราชสีมา สามารถแสดงให้เห็นเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด



2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและสาเหตุที่ลูกค้าคงยอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีต่ำกว่า 500 บาท และที่ไม่มีการเคลื่อนไหวบัญชีเงินฝากระยะเวลาเกิน 1 ปี
2. เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มยอดเงินฝากของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสี่ดา จังหวัดนครราชสีมา

3. การดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสี่ดา จังหวัดนครราชสีมา ที่มีเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากต่ำกว่า 500 บาท และ ที่มีบัญชีแต่ไม่ได้เคลื่อนไหวรายการเกินกว่า 1 ปี รวมจำนวน 12,577 บัญชี โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นไม่เกินร้อยละ 5 หรือระดับนัยสำคัญในทางสถิติ 0.05

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประชากร จากสูตรทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ดังนี้
จากสูตร

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยกำหนดให้

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสี่ดา

จังหวัดนครราชสีมา

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นไม่เกินร้อยละ 5

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{12,577}{1+12,577(0.05)^2}$$

$$n = 388$$

จากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 388 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ครบถ้วนไม่ต่ำกว่าจำนวนขั้นต่ำของกลุ่มตัวอย่าง จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสี่ดา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง

การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการจดบันทึกจากการให้สัมภาษณ์ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารและพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสี่ดา จังหวัดนครราชสีมา รวมจำนวน 5 คน



เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยนี้ได้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 2 อย่างคือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากออมทรัพย์กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยใช้มาตรวัดแบบอันตรภาคชั้นตามระดับความคิดเห็น

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

แบบสัมภาษณ์การสัมภาษณ์ โดยใช้แนวคำถามสัมภาษณ์ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ ดังนี้

1. ท่านคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุให้ลูกค้าคงยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ต่ำกว่า 500 บาท
2. ท่านได้มีการพูดคุยหรือ โน้มน้าวลูกค้าให้มีการฝากเงินเพิ่มเติม หรือคงยอดเงินคงเหลือในบัญชีให้มากกว่า 500 บาท หรือไม่
3. ท่านคิดว่าสาขาควรจะมีวิธีการหรือแนวทางอย่างไรในการส่งเสริมให้ลูกค้าคงยอดเงินฝากในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ให้มากกว่า 500 บาท หรือใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับ ธ.ก.ส. ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากการวิจัย มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากออมทรัพย์กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้มาตรวัดแบบระดับความสำคัญ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ใช้การวิเคราะห์ในเชิงบรรยาย และพรรณนาวิเคราะห์ และสรุปประเด็น

แบบสัมภาษณ์ เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาตรวจสอบข้อมูล จัดระเบียบ และนำมาวิเคราะห์ในเชิงบรรยาย และพรรณนาวิเคราะห์ และสรุปประเด็น

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทฤษฎี SWOT Analysis ร่วมกับการวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อหาสาเหตุของปัญหา และนำมาจัดกลุ่มเพื่อกำหนดความสำคัญของสาเหตุ และหาแนวทางในการแก้ปัญหา

4. ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 55 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 30 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 36 มีสถานะภาพสมรส ร้อยละ 56 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 51 มีรายได้ไม่เกิน



10,000 บาท ร้อยละ 79.50 และมีรายได้ไม่ต่อเนื่องตลอดทั้งปี ร้อยละ 82 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการการ
ถอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการมากที่สุด ร้อยละ 72 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบัญชีเงิน
ฝากออมทรัพย์ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 88 และยังมีผู้ใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับธนาคารอื่น ได้แก่
ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสินและธนาคารกสิกรไทย วัตถุประสงค์ในการออมส่วนใหญ่ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายยาม
ฉุกเฉิน ร้อยละ 100 ความถี่ในการใช้บริการทำธุรกรรมที่ธนาคารต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ
62 และจะใช้บริการในช่วงต้นเดือน ร้อยละ 62 เหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์กับ ธ.ก.ส. คือความ
สะดวกสบายในการใช้บริการ และทางธนาคารมีผลิตภัณฑ์เงินฝากประเภทออมแบบได้ลุ้นโชค ร้อยละ 100 รองลงมา
คือ รองรับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล ร้อยละ 92 ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับ ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่ใช้
บริการเป็นระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป ร้อยละ 45

ระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูง
ที่สุด 4.36 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ตามลำดับ ระดับความสำคัญมาก คือ ปัจจัยด้าน
กระบวนการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 ปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93
ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 อยู่ในระดับ
ความสำคัญมาก ตามลำดับ ดังนั้นสรุปได้ว่าเหตุของปัญหาจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พิจารณาจาก ค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด และระดับความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ด้านช่องทางการจำหน่าย ประเด็นเรื่อง สถานที่จอด
รถเพียงพอ จำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอและสะดวกในการใช้บริการ มีบริการรับฝากนอกสถานที่ ด้านพนักงาน
ประเด็นเรื่อง จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ประเด็นเรื่อง มีพนักงานออก
ประชาสัมพันธ์และเยี่ยมลูกค้า เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ประเด็นเรื่อง
มีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ

ผลการสัมภาษณ์พนักงาน พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เปิดบัญชีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับเงินช่วยเหลือจาก
รัฐบาล และรับโอนเงินกู้จากธนาคารเท่านั้น ลูกค้าประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ที่ไม่แน่นอน มีภาระหนี้สินจาก
การกู้ยืมเพื่อใช้เป็นทุนในการทำเกษตรกรรม ทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายประจำวัน จึงไม่มีการเก็บออม
หรือมีการเก็บออมเป็นเงินสดไว้ในมือมากกว่า ลูกค้าชอบการลุ้นรางวัล และเสี่ยงโชค ดังนั้นการแนะนำลูกค้าในการ
ฝากเงินกับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ แบบได้ลุ้นโชค จะเป็นที่ยินชอบของลูกค้ามากที่สุด ลูกค้าไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับ
บัญชีเงินฝากและเงินช่วยเหลือที่ได้รับจากรัฐบาลที่โอนเข้าบัญชีเงินฝาก ว่าเงินที่ได้รับโอนเข้าบัญชีคือเงินที่ได้รับ
แล้วรัฐบาลจะไม่เรียกเงินคืน ถ้าหากลูกค้าไม่มาถอนเงินออกจากบัญชี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ทฤษฎี SWOT Analysis

จุดแข็ง คือ มีผลิตภัณฑ์ทั้งสินเชื่อและเงินฝากที่หลากหลายให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ มีความ
ใกล้ชิดกับลูกค้ามีความเข้าใจและมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ามาช้านาน

จุดอ่อน คือ มีเครื่องบริการถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) น้อย ไม่มีเครื่องบริการรับฝากเงินอัตโนมัติ (CDM)
บุคลากรขาดความชำนาญในการโน้มน้าวใจลูกค้า



โอกาส คือ ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์เงินฝากที่สามารถออมเงินและได้ลุ้นโชค มาตรการสนับสนุนเกษตรกรผู้มีรายได้น้อยของรัฐบาล โครงการเงินช่วยเหลือตามนโยบายของรัฐบาล

อุปสรรค คือ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ผู้สูงอายุ ที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในผลิตภัณฑ์ สถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ทำให้ลูกค้ามีการเก็บเงินสดไว้กับตัวมากขึ้น

ตารางที่ 1 ตาราง TOWS Matrix

ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก	จุดแข็ง (Strength : S) - มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อและเงินฝากที่หลากหลายให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ - มีความใกล้ชิดและมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ายาวนาน	จุดอ่อน (Weakness : W) - เครื่องบริการทางการเงินอัตโนมัติไม่เพียงพอ - บุคลากรขาดความชำนาญในการโน้มน้าวใจลูกค้า
	กลยุทธ์ SO	กลยุทธ์ WO
โอกาส (Opportunities : O) - ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์เงินฝากที่สามารถออมเงินและได้ลุ้นโชค - มาตรการสนับสนุนเกษตรกรผู้มีรายได้น้อยของรัฐบาล - โครงการเงินช่วยเหลือตามนโยบายของรัฐบาล	- ธนาคาร ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการโอนเงินช่วยเหลือตามโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลให้กับลูกค้า ในขณะที่โอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอก คือ ลูกค้ามีรายได้อาจเงินช่วยเหลือตามนโยบายรัฐ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าสามารถนำเงินมาออมได้ เดือนละไม่เกิน 500 บาท	- มาตรการสนับสนุนเกษตรกรผู้มีรายได้น้อยของรัฐบาล โครงการเงินช่วยเหลืออื่นตามนโยบายของรัฐบาลซึ่งเป็นช่องทางในการเพิ่มเงินฝากของธนาคารได้อีกทางหนึ่ง - เพิ่มจุดบริการตู้ถอนเงิน ฝากเงินอัตโนมัติ
	กลยุทธ์ ST	กลยุทธ์ WT
อุปสรรค (Threats : T) - ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ผู้สูงอายุ ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในผลิตภัณฑ์ - สถานการณ์โรคระบาดโควิด19 ทำให้ลูกค้ามีการเก็บเงินสดไว้กับตัวมากขึ้น	- ธนาคารมีผลิตภัณฑ์การเงินฝากที่หลากหลายให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ เพื่อเสนอให้กับลูกค้าที่ต้องการเก็บออมในช่วงสภาวะเศรษฐกิจในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	- พัฒนาศักยภาพพนักงาน ธนาคารให้เกิดความชำนาญในทักษะการโน้มน้าวใจและขายผลิตภัณฑ์งานฝาก



5. การอภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า สาเหตุของปัญหาจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พิจารณาจาก ค่าเฉลี่ยต่ำสุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า สถานที่จ่อครด จำนวนคู่มือที่เอื้อไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้านพนักงาน พบว่า จำนวนพนักงานในการให้บริการ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ไม่มีพนักงานออกประชาสัมพันธ์และเยี่ยมลูกค้า เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ ทำให้ลูกค้าบางกลุ่มยังไม่เข้าใจผลิตภัณฑ์เงินฝากของธนาคาร ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ที่นั่งรอสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า ซึ่งปัจจัยในด้านต่าง ๆ มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจของลูกค้าที่จะมาใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์กับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจ กล่าวคือ ขั้นตอนในการเลือกซื้อหรือการเลือกใช้บริการจากสองทางเลือกขึ้นไป พฤติกรรมของลูกค้าจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งลูกค้ามักจะตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอ โดยที่ลูกค้าจะเลือกบริการนั้นตามข้อมูลและข้อจำกัด (วิศิษฐ์พงศ์ พยัคคานนท์, 2559)

วัตถุประสงค์ในการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับ ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่เพื่อรองรับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล และรับโอนเงินกู้จากธนาคารเท่านั้น เมื่อมีเงินโอนเข้าลูกค้าจะทำการถอนเงินออกจนหมดหรือมีเงินคงเหลือในบัญชีต่ำกว่า 500 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศูนย์วิจัย ธ.ก.ส. ได้ทำการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค พบว่า เนื่องมาจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคเป็นบัญชีที่ใช้เป็นคู่โอนเงินกู้ทั้งเงินกู้ปกติ และเงินกู้โครงการต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ยอดเงินฝากในช่วงที่มีการจ่ายเงินกู้หรือเงินโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลจะสูงชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น และจะลดลงเมื่อมีการถอนเงินกู้ออกจากบัญชี แต่ทั้งนี้จะมีบางส่วนที่ยังคงเหลือเงินฝากไว้เพื่อลุ้นรางวัลซึ่งอาจมีจำนวนเงินที่ไม่สูงมากนัก

ลูกค้าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ที่ไม่แน่นอน มีภาระหนี้สินจากการกู้ยืมเพื่อใช้เป็นทุนในการทำเกษตรกรรม ทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายประจำวัน จึงไม่มีการเก็บออม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมการออม กล่าวคือจำนวนรายได้ ถ้าบุคคลมีรายได้เพิ่มขึ้น การออมก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย การคาดการณ์เกี่ยวกับรายได้ในอนาคต ถ้าผู้มีรายได้คาดว่าในอนาคตจะมีรายได้มาก ก็อาจจะเก็บออมในปัจจุบันน้อยลง อัตราดอกเบี้ย ถ้าอัตราดอกเบี้ยในปัจจุบันอยู่ในระดับสูงจะจูงใจให้คนเก็บเงินออมมากขึ้น

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ที่ไม่แน่นอน แต่มีศักยภาพเพียงพอสำหรับการออม แต่สาเหตุที่ลูกค้าไม่ทำการออม หรือคงยอดคงเหลือในบัญชีเงินฝากต่ำกว่า 500 บาท เนื่องจากลูกค้าขาดความเข้าใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ไม่เข้าใจในผลิตภัณฑ์เงินฝากของธนาคาร ลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารประกอบอาชีพเกษตรกร นิยมเก็บเป็นเงินสดไว้กับตัวมากกว่าการมาฝากกับไว้กับธนาคาร ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าผู้สูงอายุ การเดินทางมาติดต่อกับธนาคารค่อนข้างลำบากต้องรอรถหลานหรือให้ผู้นำหมู่บ้าน พามาติดต่อ ดังนั้นลูกค้าจึงไม่นิยมนำเงินมากไว้กับธนาคาร ลูกค้าผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพ หรือลูกค้าประชาชนทั่วไปที่รับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาลเมื่อมีเงินเข้าบัญชีก็จะถอนออกไปจนหมด ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการต้องคงยอดเงินคงเหลือไว้ในบัญชีขั้นต่ำ 500 บาท ทำให้ลูกค้าบางรายบัญชีถูกปิดไปโดยอัตโนมัติ พนักงานควรตรวจสอบยอดเงินคงเหลือของลูกค้าหลังจากทำรายได้กับลูกค้าและเชิญชวนลูกค้าให้ฝากเงินเพิ่มหรือคงยอดเงินฝากขั้นต่ำ 500 บาท พนักงานพัฒนาธุรกิจเมื่อ



ออกพื้นที่พบลูกค้า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงความสำคัญของการรักษาบัญชีเงินฝากเพื่อรองรับเงินช่วยเหลือต่าง ๆ จากรัฐบาล บัญชีจะได้ไม่ถูกปิดและไม่ต้องเสียเวลาในการดำเนินการเปิดบัญชีใหม่ ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นทุกครั้งเมื่อมีการโอนเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารให้ลูกค้าทราบถึงประโยชน์ของการออมและการคงยอดเงินคงเหลือในบัญชีขั้นต่ำ 500 บาท อย่างต่อเนื่อง

ควรกำหนดให้พนักงานหาแนวทางในการเพิ่มยอดเงินฝากในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารให้พนักงานมีส่วนร่วมในการระดมแนวคิด สร้างการมีส่วนร่วมในการทำงาน

ควรมีการศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้า ในพื้นที่อำเภอเสีดา จังหวัดนครราชสีมา ว่าลูกค้ามีความคาดหวังต่อธนาคารทั้งเรื่องผลิตภัณฑ์ และการให้บริการอย่างไรบ้าง เพื่อนำมาพัฒนา การให้บริการและนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- วิศิษฐ์พงศ์ พัตตตานนท์. (2559). *กระบวนการตัดสินใจซื้อก่อนโคมิเนียมระดับซูเปอร์มาร์เก็ตชัวร์รี่บริเวณพื้นที่พร้อมพงษ์และทองหล่อ กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาโครงการเทล่า ทองหล่อ 13 นิก สุขุมวิท 32 และโครงการคราม สุขุมวิท 26 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).*
- ศูนย์วิจัย ธ.ก.ส. (2558). *การศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ต้นทุนต่ำกรณีศึกษา เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค. กรุงเทพฯ: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.*
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* (3rd ed.). Newyork: Harper and Row Publication.