



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

แนวทางการเพิ่มเงินฝากต้นทุนต่ำ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาแม่ชะจาน

Approach Increase Low-Cost Saving Deposit of Bank for Agriculture and Agricultural
Cooperatives, Mae Khachan Branch

สุวิตรา ศิริบุญธรรม¹ นงนภัส แก้วพลอย²

^{1,2}กลุ่มวิชาการเงิน, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เงินฝากต้นทุนต่ำมีแนวโน้มลดลง และ เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มยอดการเติบโตเงินฝากต้นทุนต่ำให้เป็นไปตามเป้าหมายตามตัวชี้วัดของ ธนาคาร ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่ชะจาน อ.เวียงป่าเป้า จ. เชียงราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิง ลึก จากกลุ่มผู้บริหารของธนาคาร โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 51-60 ปี สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการออมเงิน ฝากเงินเพื่อ รับดอกเบี้ยย มีรูปแบบของการออมเงินในรูปแบบเงินฝากธนาคาร รูปแบบบัญชีธนาคารที่มีกับทาง ธ.ก.ส. คือ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และส่วนใหญ่มีการวางแผนทางการเงิน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผล ต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านธุรกรรมทางการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้าน การส่งเสริมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก และ ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง แนวทางการ แก้ปัญหาเงินฝากต้นทุนต่ำโดยสรุปผลจากการศึกษา ควรใช้ กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมทางการตลาดเป็น แนวทางที่ดีต่อสาขาสามารถเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายช่วยสร้างความเชื่อมั่นในตัวผลิตภัณฑ์และธนาคารเพิ่ม การรับรู้เกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์และประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการเงินฝากต้นทุนต่ำของ ธ.ก.ส. ทำให้ลูกค้าตระหนักถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการบัญชีเงินฝากต้นทุนต่ำ

คำสำคัญ: เงินฝากต้นทุนต่ำ, การเพิ่มยอดเงินฝาก, ธ.ก.ส



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

Abstract

The purpose of this study is to study the causes of problem that cause the inclination of the low-cost deposit and to find a solution for the growth of low-cost deposit to meet with the KPI of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) Mae Khachan Branch, Wiang Pa Pao District, Chiang Rai Province. The questionnaire was used as one tool for data collection from a sample group. An in-depth interview with the selected BAAC's senior executive was used as another tool. The study found that most of the questionnaire respondents are female, age 51-60, married, primary school graduated, agriculturist occupation, with average monthly income below 10,000 baht. Most of them have reasons for saving money to earn interest. They are saving money in the form of bank deposits. Saving account is the type of bank account they have with BAAC. Most of them have financial planning. Marketing mix factors is highly affect the overall quality of financial transaction service, with Personnel as the highest affecting factors, follow by Process, Physical Evidence, Place, Price, Promotion are a high affecting factors, only a Products factor has a moderate affect. The solutions to the low-cost deposit problem form this study in summary is that the bank need to utilize the following strategies. A good marketing promotion that help the branch get to the target customer group, to build confidence and awareness in the product and the bank, also the benefit the customers will get from low-cost deposit service of BAAC. Make customers aware of the value and benefits of using low-cost deposit service.

Keyword: Low-cost deposit, increasing the deposit, BAAC

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยี (Disruptive Technology) เช่น ระบบ Mobile Banking Application, E wallet หรือ Prompt Pay ซึ่งถูกนำมาใช้ในด้านธุรกรรมทางการเงิน ทำให้สถาบันทางการเงินเกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ส่งผลให้ธนาคารเกิดผลกระทบทางด้านอัตราการเติบโตของเงินฝากมีแนวโน้มที่จะลดลง ไม่เป็นไปตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร ธ.ก.ส.ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการเงินให้สมดุลและเพียงพอ ภายใต้การบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการต้นทุนเงินที่เหมาะสมด้วยการบริหารจัดการเงินฝากต้นทุนต่ำ (CASA)



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

ยอดเงินฝากต้นทันท่ำของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ชะจาน ย้อนหลัง ตั้งแต่ปีบัญชี 2563 มีการเติบโตของเงินฝากต้นทันท่ำ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร เป็นผลให้ปริมาณเงินฝากไม่เพียงพอต่อปริมาณการให้สินเชื่อ จึงทำให้ ธ.ก.ส. สาขาแม่ชะจาน เกิดค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนทางการเงินในอัตราที่สูง จากการขุดเซยด้านเงินโอนจากสำนักงานใหญ่ โดยมีต้นทุนอัตราดอกเบี้ยจากการขุดเซยเงินโอนจากสำนักงานใหญ่ร้อยละ 2 ซึ่งหากว่าปริมาณเงินฝากเพียงพอต่อการปริมาณการให้บริการสินเชื่อของสาขา จะทำให้สาขามีค่าใช้จ่ายต้นทุนทางการเงิน หรือดอกเบี้ยจ่ายถัวเฉลี่ยเพียง 0.47 % - 0.88 % เท่านั้น ซึ่งธ.ก.ส. สาขาแม่ชะจาน จึงมีความเสี่ยงที่จะเป็นสาขาที่ขาดทุนจากการดำเนินงาน และยังส่งผลทำให้การดำเนินงานของสาขาไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เงินฝากต้นทันท่ำมีแนวโน้มลดลง
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มยอดการเติบโตเงินฝากต้นทันท่ำให้เป็นไปตามเป้าหมายตามตัวชี้วัด

ของธนาคาร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เน้นศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เงินฝากต้นทันท่ำมีแนวโน้มลดลง และศึกษาแนวทางในการเพิ่มยอดการเติบโตเงินฝากต้นทันท่ำให้เป็นไปตามเป้าหมายตามตัวชี้วัดของธนาคาร โดยทำการศึกษากลุ่มประชากร คือลูกค้าผู้มาใช้บริการกับทางธนาคารที่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์หรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ของ ธ.ก.ส. จำนวน 400 ราย และสัมภาษณ์ผู้บริหารของ ธ.ก.ส. จังหวัดเชียงราย

การทบทวนวรรณกรรม

แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) หรือแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)

เป็นผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุของปัญหาทั้งหมดชื่อเรียกผังก้างปลา เนื่องจากเป็นผังที่มีลักษณะคล้ายปลาที่ประกอบด้วยหัวปลาโครงร่างกระดูกแกนกลางและก้างปลาโดยระบุปัญหาที่หัวปลาระบุสาเหตุหลักของปัญหาเป็นลูกศรเข้าสู่กระดูกแกนกลางและระบุสาเหตุย่อยที่เป็นไปได้ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหานั้นเป็นลูกศรเข้าสู่สาเหตุหลักนอกจากนี้ผังก้างปลาชื่อเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าแผนผังอิชิกาวา (วันรัตน์ จันทกิจ, 2556)



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด 7Ps

ตามแนวคิดของ Kotler and Keller ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ว่ามี (1) ผลิตภัณฑ์หมายถึงสินค้าและบริการอันประกอบด้วยผลิตภัณฑ์หลักและผลิตภัณฑ์เสริมซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการเพื่อการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน (2) ราคา (3) ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึงการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้าเมื่อไหร่และต้องใช้เวลาในการที่จะส่งมอบบริการเท่าไรและเกิดขึ้นสถานที่ไหนและส่งมอบกันอย่างไร (4) การส่งเสริมการตลาดเป็นกิจกรรมด้านการออกแบบสิ่งจูงใจและการสื่อสารด้านการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า (5) บุคลากรต้องใช้ความพยายามในการวางแผนทั้งด้านกำลังคนการสรรหาการคัดเลือกบุคลากรและการฝึกอบรมพัฒนาและต้องสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (6) หลักฐานทางกายภาคคือสถานที่และสิ่งแวดล้อมรวมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สามารถจับต้องได้และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ (7) กระบวนการเป็นวิธีในการทำงานสร้างและส่งมอบผลิตภัณฑ์โดยต้องอาศัยการออกแบบและปฏิบัติให้ได้ตามกระบวนการที่มีประสิทธิผล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทธาทิพย์ แทนวิสุทธิ์, อมรรวรรณ รั้งกุล, เสรี แข็งแอ, (2558) แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของ ธ.ก.ส. สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย ซึ่งมียอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคลดลงจากปีบัญชี 2554 จนถึงปีบัญชี 2556 กว่า 31.49 % ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาถึงสถานการณ์ทั่วไปขององค์กร การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและ อุปสรรค จากนั้นได้มีการใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝาก ออมทรัพย์ทวีโชค ของ ธ.ก.ส. สาขาวังสะพุง ผลการศึกษา พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร การศึกษาระดับประถมศึกษา ที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ ในส่วนธนาคารยังมีการส่งเสริมการตลาดที่ยังไม่เพียงพอ โดยผู้ศึกษาได้นำมาสร้างแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของ ธ.ก.ส. สาขาวังสะพุง ทั้งสิ้น 3 โครงการ 1.) โครงการสะสมแต้มกับทวีโชค 2.) โครงการดีดีมีรางวัล 3.) ทวีโชคบอกต่อ

ธีรทิพย์ ตันยศศักดิ์ และ ปราณี เอี่ยมลออภักดี (2564) แนวทางการแก้ปัญหาเงินฝากต้นทุนต่ำ (CASA) โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด กรณีศึกษา: ธ.ก.ส. สาขาบางขุนน้อย การศึกษารั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาหาสาเหตุที่เงินฝากต้นทุนต่ำ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร และ 2) หาแนวทางการแก้ไขปัญหาลดต้นทุนเงินฝากต้นทุนต่ำ เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร การศึกษานี้เป็นแบบ ผสมผสาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าของธนาคารจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาใน ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า สถานภาพโสด อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 15,000 บาท/เดือน ทราบข้อมูล



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ด้านเงินฝากของธนาคาร มาจากญาติ/พี่น้อง วัตถุประสงค์ในการใช้บริการคือออมเงิน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการคือ ตนเอง ช่องทางที่ใช้บริการคือ ATM (ตู้กดเงิน)/CDM (ตู้ฝากเงิน) ช่วงเวลาที่ใช้ บริการธนาคารคือ 08.30 -10.00 น. มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน ผลิตภัณฑ์ที่เลือกใช้บริการคือ สมุดเงิน ฝากออมทรัพย์ หนี้โซครระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการอยู่ในระดับ มากทุกด้าน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ด้าน บุคคลและด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า สาเหตุของปัญหา คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เนื่องจากขาดการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ โดย แนวทางแก้ไขคือปรับปรุง การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ และสนใจที่จะใช้ บริการผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากของธนาคารเพิ่มมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เงินฝากต้นทุนต่ำมีแนวโน้มลดลง และศึกษาแนวทางในการเพิ่มยอดเงินฝากต้นทุนต่ำให้เป็นไปตามเป้าหมาย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้คือ เลือเฉพาะเจาะจงจากลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์หรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ชะจาน และ กลุ่มผู้บริหารของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ชะจานและสำนักงานจังหวัดเชียงราย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จาก กลุ่มผู้บริหารของธนาคาร โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 คน คือ ผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ ธ.ก.ส.สำนักงานจังหวัดเชียงราย, ผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการสาขาแม่ชะจาน

2.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเฉพาะลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ของ ธ.ก.ส.สาขาแม่ชะจาน จำนวน 20,849 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างจากแนวทางของ Yamane (สุวรรณรัตน์โชติ, 2551-101) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 392 คน แต่ผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ผล แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

3. ขั้นตอนการวิจัย

3.1 มีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ชะจาน จำนวน 400 ตัวอย่าง มีการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเงินฝาก และส่วนที่ 3 เป็นคำถามสำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

3.2 เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 คน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

4.1 ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาแม่ชะจาน ช่วงเวลา 08.30 น. -15.30 น. และสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารของธ.ก.ส. ในวันทำการปกติของธนาคารด้วยตนเอง

4.2 รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อนำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

5.1 ผลการการวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำข้อมูลในแบบสอบถามไปประมวลผลข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ชะจาน และเป้าหมายการเติบโตของเงินฝากต้นทุนต่ำ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 ส่วนข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ จะใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยจะมีการจำแนกข้อมูล เปรียบเทียบ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้

ผลการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและมีบัญชีเงินฝากต้นทุนต่ำของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ชะจาน อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 51-60 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการออม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการออมเงิน เพื่อรับดอกเบี้ย ร้อยละ 25.2 เก็บเงินไว้ใช้จ่ายฉุกเฉิน ร้อยละ 20.8 ฝากเงินเพื่อลุ้นรางวัล ร้อยละ 20.3



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

เพื่อซื้อสินทรัพย์ในอนาคต ร้อยละ 12.4 เป็นมรดก ร้อยละ 11.2 และ เก็บไว้ใช้จ่ายยามชรา ร้อยละ 10.2 ตามลำดับ มีรูปแบบของการออมเงิน เงินฝากธนาคาร ร้อยละ 31.6 สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ร้อยละ 23.4 กองทุน/หุ้น/ประกันชีวิต ร้อยละ 18.5 ที่ดิน/ทองคำ ร้อยละ 15.0 และ เก็บเงินสดไว้ ร้อยละ 11.5 ตามลำดับ รูปแบบบัญชีธนาคารที่มีกับทางธ.ก.ส. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ร้อยละ 36.7 บัญชีสลากออมทรัพย์ ร้อยละ 26.0 บัญชีเงินฝากประจำ ร้อยละ 16.3 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ร้อยละ 10.8 และ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์รายเดือน ร้อยละ 10.2 ตามลำดับ มีการวางแผนทางการเงิน ร้อยละ 91.8 และ ไม่มีการวางแผนทางการเงิน ร้อยละ 8.3

3. ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านธุรกรรมทางการเงิน ให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านการส่งเสริมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก และ ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ โดยปัจจัยแต่ละด้านได้ผลสรุปดังนี้

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับ ปานกลาง พบว่า ด้านความหลากหลายของการให้บริการเงินฝาก อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสะดวกในการใช้งาน แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส A-Mobile อยู่ในระดับมาก ด้านความสวยงามของสมุด อยู่ในระดับปานกลาง และด้านความสวยงามของบัตรATM อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

3.2 ด้านราคาอยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร ธ.ก.ส. อยู่ในระดับมาก และความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ใช้เงินฝากค้ำประกัน) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านความสะดวกในการติดต่อธนาคารผ่านสาขาต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะดวกในการฝากเงินผ่านบริการเคลื่อนที่ อยู่ในระดับมาก และความสะดวกในการติดต่อธนาคารผ่านทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.4 ด้านการส่งเสริมทางการตลาดอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านการส่งเสริมการขาย เช่น การสะสมแต้ม การจับสลากของรางวัลมิตร อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความน่าสนใจด้านการใช้สื่อประชาสัมพันธ์การโฆษณาผ่านสื่อ อยู่ในระดับมาก การออกเยี่ยมลูกค้าเงินฝากเพื่อเสนอบริการด้านเงินฝากใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง และการให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.5 ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านพนักงานแสดงออกและให้บริการอย่างเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองต่อลูกค้าและผู้มาเข้ารับบริการ และ ความรู้และความสามารถของพนักงานเหมาะสม การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีความเป็นมืออาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพดีและมีความเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

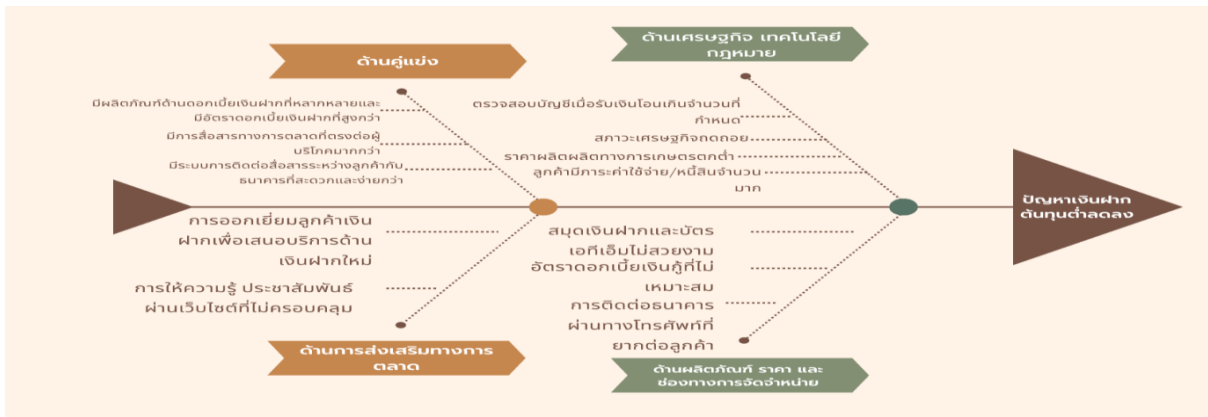


การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

3.6 ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก พบว่า ความเหมาะสมของขั้นตอนให้บริการที่ง่าย และสะดวก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเพียงพอของพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3.7 ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านความสะดวกของสถานที่จอดรถที่เพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ ความชัดเจนของป้ายชื่อธนาคาร และป้ายบริการประเภทต่าง ๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนและแสงสว่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเงินฝากต้นทุนต่ำโดยใช้แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) โดยแสดงเป็นผังก้างปลาได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)

แนวทางเลือกการแก้ปัญหา (Alternative Solutions)

แนวทางเลือกที่ 1 กลยุทธ์ทางด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และช่องทางการจัดจำหน่าย

ธนาคารควรมีการออกแบบสมุดเงินฝากและบัตรเอทีเอ็มที่มีความสวยงาม สอดคล้องตามยุคและสมัย และความต้องการของลูกค้าเพื่อกระตุ้นความต้องการใช้บริการเงินฝากกับทางธนาคารให้มากขึ้น รวมถึงการพิจารณาคอกเบี้ยเงินกู้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจในปัจจุบัน ส่วนช่องทางการจัดจำหน่ายควรอำนวยความสะดวกในด้านการติดต่อระหว่างลูกค้าและธนาคารให้สะดวกขึ้น

แนวทางเลือกที่ 2 กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมตลาด

1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ / สร้างตราสินค้าให้เป็นที่รู้จักประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียและสื่อออนไลน์ เช่น Facebook และ Tiktok รวมถึงการใช้สื่อออฟไลน์ เช่น แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ในย่านชุมชน ซึ่งสามารถช่วยเพิ่มการมองเห็นและสร้างคุณค่าในตราสินค้าต่อลูกค้ามากขึ้น



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

2. สาขามีการทำโปรโมชันเองเพิ่มเติม กระตุ้นการใช้บริการเงินฝากต้นทุนต่ำ โดยการแจกของชำร่วยตามปริมาณเงินฝาก เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า, กระจุกอมสิน, กระจุกเป่าหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส.

แนวทางที่เลือกในการแก้ไขปัญหา ผู้ศึกษาได้พบว่าแนวทางที่ 2 ด้านการส่งเสริมทางการตลาดเป็นแนวทางที่ดีต่อสาขาสามารถเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายช่วยสร้างความเชื่อมั่นในตัวผลิตภัณฑ์และธนาคาร เพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์และประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการเงินฝากต้นทุนต่ำของ ธ.ก.ส. ทำให้ลูกค้าตระหนักถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการบัญชีเงินฝากต้นทุนต่ำ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและมีบัญชีเงินฝากต้นทุนต่ำของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ชะจาน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอาชีพเกษตรกร การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท โดยผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อีรียุทธ ติณยศักดิ์ และ ปราณีย์ เอี่ยมล่อภักดี (2564) แนวทางการแก้ปัญหาเงินฝากต้นทุนต่ำ (CASA) โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดกรณีศึกษา: ธ.ก.ส. สาขาบางขุนน้อยการศึกษาผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 15,000 บาท/เดือน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุทธาทิพย์ แทนวิสุทธิ, อมรรวรรณ รัชกุล, เสรี แซ่จ้อ, (2558) แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของ ธ.ก.ส. สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร การศึกษาระดับประถมศึกษา

2. จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านธุรกรรมทางการเงินของธ.ก.ส. สาขาแม่ชะจาน ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านธุรกรรมทางการเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของผลการศึกษาของ อีรียุทธ ติณยศักดิ์ และ ปราณีย์ เอี่ยมล่อภักดี (2564) แนวทางการแก้ปัญหาเงินฝากต้นทุนต่ำ (CASA) โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด กรณีศึกษา: ธ.ก.ส. สาขาบางขุนน้อยการศึกษาผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับ มากทุกด้าน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ด้าน บุคคลและด้านกระบวนการ

ข้อเสนอแนะ

ธนาคารควรให้ความสำคัญในส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรและการบริการ ควรมีโครงการพัฒนาศักยภาพและทักษะของพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากต้นทุนต่ำให้แก่ลูกค้า สร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับส่วนงานราชการ ชุมชน และบุคคลทั่วไป ออกแบบผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากต้นทุนต่ำ CASA ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

เอกสารอ้างอิง

- วันรัตน์ จันทกิจ. 2556. **แผนผังกางปลา 17 เครื่องมีนักคิด**. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. โรงพิมพ์ ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. (ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2565. **วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและยุทธศาสตร์**. ค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2565, จาก <http://www.baac.or.th>
- ธีรทิพย์ ตันยศศักดิ์ และ ปราณี เอี่ยมลออภักดิ์. 2564. **แนวทางการแก้ปัญหาเงินฝากต้นทุนต่ำ (CASA) โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด** กรณีศึกษา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ยางชุมน้อย
- สุทธาทิพย์ แทนวิสุทธิ, อมรรวรรณ รั้งกุล, เสรี แข็งแอ. 2558. **แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค** ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย