

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบันและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต หนทางเดียวที่องค์กรจะอยู่รอดได้ คือ การสร้างการบริการที่มีคุณภาพสูง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการบริการโดยมีการกำหนดนโยบายคุณภาพ “มุ่งให้บริการ ด้วยงานคุณภาพ สนองความต้องการลูกค้า ” คุณภาพด้านการให้บริการและคุณภาพงาน ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า อันจะส่งผลให้ธุรกิจของธนาคารเติบโตอย่างมั่นคง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2509 (ที่มา : ประวัติก่อตั้งธนาคาร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาชนบทชั้นนำ ที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ด้อยโอกาสควบคู่กับการส่งเสริมการใช้ ทรัพยากรธรรมชาติ และการดูแลสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน มีวัตถุประสงค์มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับฝากเงินเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่เน้นการให้บริการเป็นหลัก และงานบริการนั้นจำเป็นจะต้องมีคุณภาพ ที่ดีจึงจะเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มี 3 ด้าน คือ

1. บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นบริการหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยสามารถแยกเป็น

เงินให้สินเชื่อแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร

เงินให้สินเชื่อแก่โครงการนโยบายรัฐ

### เงินให้สินเชื่ออื่น

2. บริการทางด้านเงินฝากและบริการต่อเนื่อง อาทิ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษและสลากออมทรัพย์
3. บริการด้านการเงินและการธนาคาร อาทิเช่น บริการโอนเงินต่างสำนักงานบริการชำระค่าสาธารณูปโภค

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้เปิดดำเนินการเป็นสาขาแรก คือ สาขาเชียงใหม่ เมื่อปี พ.ศ. 2511 ให้บริการเฉพาะด้านสินเชื่อเกษตรกรและสถาบันเกษตรกร ปัจจุบันสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 27 สาขา แยกเป็นขนาดใหญ่รวม 21 สาขา และสาขาย่อยรวม 6 สาขา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสาขาขนาดใหญ่ลำดับที่ 21

จากการศึกษาข้อมูลทางกายภาพของอำเภอสะเมิง พบว่า อำเภอสะเมิงแบ่งการปกครอง 5 ตำบล คือ ตำบลสะเมิงใต้ ตำบลสะเมิงเหนือ ตำบลแม่สาบ ตำบลบ่อแก้ว และตำบลยั้งเมิน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,760 คน ในอำเภอสะเมิงการประกอบอาชีพการเกษตรพืชผลหลักเป็นการปลูกสตรอเบอรี่ การปลูกกระเทียม เป็นต้น จากข้อมูลประชากรจากที่ว่าการอำเภอสะเมิง มีสถาบันการเงินเปิดให้บริการอยู่จำนวน 2 แห่ง คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสะเมิง และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐบาล มีการแข่งขันการให้บริการลูกค้าสูงเฉพาะด้านเงินฝาก ใครที่ให้บริการสะดวกเร็วกว่า ผลិតภัณฑ์มากกว่าลูกค้าก็หันไปใช้บริการที่นั่น การให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสะเมิง มีการให้บริการที่ครอบคลุม ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ และเครื่องมือที่ทันสมัย เช่น บริการตู้ถอน-ฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ และบริการโอนเงินผ่านตู้อัตโนมัติ เป็นต้น

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2548 เปิดดำเนินงานเป็น หน่วยอำเภอ สังกัดสาขาแม่ริม และปี 2549 ปรับเป็น สาขาย่อย สะเมิง สังกัดสาขาแม่ริม และได้รับการยกระดับเป็นสาขาขนาดใหญ่เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2553 เพื่อขยายการบริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ผล การดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2553 มีลูกค้าจำนวน 1,666 ราย โดยเป็นทั้งผู้ใช้บริการสินเชื่อและใช้บริการเงินฝาก ซึ่งธนาคารกำหนดผู้ใช้บริการสินเชื่อจะต้องเปิดบัญชีเงินฝากทุกราย เพราะการรับบริการสินเชื่อจะต้องโอนเข้าบัญชีลูกค้าทุกราย

สาเหตุที่จำนวนลูกค้าเงินฝากและลูกค้าเงินกู้มีจำนวนน้อย เพราะในปี 2548 ธนาคารอนุมัติเปิดเป็นหน่วยอำเภอให้บริการเฉพาะด้านสินเชื่อเท่านั้น แม้จะยกระดับเป็นสาขาย่อยปี 2549 จำนวนลูกค้าก็ยังไม่มีเพิ่มเพราะว่ามีหนี้ค้างชำระจำนวนมากและธนาคารให้ชะลอการรับลูกค้าเพิ่มต้องเข้าไปฟื้นฟูอาชีพลูกค้ารายเดิมให้มีศักยภาพมีรายได้จนสามารถชำระหนี้ได้ตามปกติจึงให้รับลูกค้าเพิ่มได้ จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง ประสบปัญหาจำนวนลูกค้ามาใช้บริการน้อยลง ซึ่งอาจมาจากสาเหตุที่กล่าวมา หรือลูกค้าบางรายเลิกประกอบอาชีพการเกษตร หรือลูกค้าไปใช้บริการธนาคารคู่แข่งอื่นก็เป็นได้ ทำให้ผลการดำเนินงานสินเชื่อและเงินฝากไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดข้อมูลจำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อและมีบัญชีเงินฝาก ย้อนหลัง 3 ปี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

31 มี.ค.51 จำนวน 1,704 ราย

31 มี.ค.52 จำนวน 1,628 ราย

31 มี.ค.53 จำนวน 1,666 ราย

ที่มาของข้อมูลจาก (<http://diamond.it.baac.or.th/cdis/ESM0000/ESM1103.asp>)

จากข้อมูลเปรียบเทียบ 3 ปี การเจริญเติบโตมีน้อยมากและบางปีลูกค้ามาใช้บริการลดลง ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2553 แม้จะมีลูกค้าเพิ่มขึ้นแต่น้อย มีแนวโน้มจะมีลูกค้ามาใช้บริการลดลงอีก

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหากสามารถทราบถึง ความพึงพอใจและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงแผนคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ประกอบกับการรักษาลูกค้าไว้เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว และความรู้ที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางและพัฒนาคุณภาพการบริการที่เหมาะสม และสามารถใช้ในการแข่งขันในทางธุรกิจของธนาคาร ต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่
2. ผู้บริหาร พนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ (Satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับในสิ่งที่บรรลุด จุดมุ่งหมาย ความรู้สึกของมนุษย์มีสองแบบ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกในทางลบ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดีและประทับใจในการบริการ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ

**คุณภาพการบริการ (Service Quality)** หมายถึง ผู้ให้บริการหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า การบริการที่มีคุณภาพทางด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงลูกค้า กระบวนการบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร บุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อและมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

**ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่** หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง ตั้งอยู่เลขที่ 68/1 หมู่ 10 ตำบลสะเมิงใต้ อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่