

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจัยแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้สถาบันการเงินต้องคำนึงถึงความอยู่รอด โดยการปรับองค์กร ทั้งด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ ฐานข้อมูลที่ต้องมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนด้านบุคลากรที่ต้องมีใจบริการ (Service Mind) มีความสามารถในเชิงวิเคราะห์ และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นเลิศ เพราะการแข่งขันในอนาคตจะเป็นการตลาดเชิงรุกที่มีการแข่งขันสูง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ในปัจจุบันรูปแบบการดำเนินธุรกิจของธนาคารในประเทศไทยมี 2 รูปแบบ คือ ธนาคารขนาดใหญ่ที่ให้บริการครบวงจร และมีเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่กว้างขวาง และธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยที่ให้บริการจำกัดขอบเขตแก่ลูกค้ารายย่อยหรือเป็นธนาคารที่ชำนาญเฉพาะทาง (Niche Market) (ดารารวรรณ สัจจานุวัฒน์, 2553. ออนไลน์) ในการดำเนินธุรกิจความอยู่รอดของสถาบันการเงิน นอกจากจะขึ้นอยู่กับทิศทางเศรษฐกิจ ความสามารถของผู้บริหารแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของสถาบันการเงินในการเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่ความรุนแรงมากขึ้นด้วย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นอีกธนาคารที่ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากกว่าอดีต แม้ว่า บทบาทของธ.ก.ส. ในปัจจุบันจะมุ่งเน้นไปที่กลุ่มลูกค้าภาคเกษตร คือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยและให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย โดยยังคงมุ่งเน้นภารกิจพัฒนาชนบทภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย ยังขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และสหกรณ์ทุกประเภท พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีสำนึกรับผิดชอบ และใช้ชีวิตพอเพียงบนมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงนโยบายเร่งพัฒนาขีดความสามารถองค์กร มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ทันสมัย โดยเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และนโยบายสำคัญ รวมทั้งภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคม และมุ่งเป้าหมายสู่องค์กรที่มีการจัดการที่ทันสมัยปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีจำนวนสาขาทั้งหมด 697 สาขา พนักงาน 15,011 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2554. ออนไลน์)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้เปิดดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่เป็นสาขาแรก คือ สาขาเชียงใหม่ เมื่อปี พ.ศ. 2511 ให้บริการเฉพาะสินเชื่อเกษตรและสถาบันเกษตรกร ปัจจุบันได้มีการให้บริการครอบคลุม 3 ด้าน คือ (1) ด้านสินเชื่อซึ่งเป็นบริการหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยสามารถแยกเป็น เงินให้สินเชื่อแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร เงินให้สินเชื่อแก่โครงการนโยบายรัฐ เงินให้สินเชื่ออื่น (2) ด้านบริการทางด้านเงินฝากและบริการต่อเนื่อง อาทิ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ และ (3) ด้านบริการด้านการเงินและการธนาคาร อาทิเช่น บริการโอนเงินต่างสำนักงาน บริการชำระค่าสาธารณูปโภคสาขาเชียงใหม่ มีพนักงานทั้งหมด 28 คน บัญชีลูกค้าเงินกู้จำนวน 2554 บัญชี บัญชีเงินฝาก 32,986 บัญชี แยกเป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ 20,065 บัญชี ออมทรัพย์พิเศษ 1,771 บัญชี เงินฝากประจำ 545 บัญชี บัญชีสลากออกทรัพย์ 10,376 บัญชี และบัญชีกระแสรายวัน 229 บัญชี (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2554) ในบริเวณใกล้เคียงมีธนาคารขนาดใหญ่หลายธนาคารเช่น บมจ.กรุงเทพ สาขา ช้างเผือก บมจ.ไทยพาณิชย์สาขาช้างเผือก บมจ.กสิกรสาขาท่าแพ บมจ.ธนชาติ รวมไปถึงธนาคารอื่นๆ ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์เน้นนโยบายการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วกว่า มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายกว่า บริการครอบคลุมกว่า ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ และเครื่องมือที่ทันสมัย เช่น บริการตู้ถอน-ฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ และบริการ โอนเงินผ่านตู้อัตโนมัติ เป็นต้นทำให้ลูกค้าหันไปใช้บริการธนาคารเหล่านั้นมากขึ้น ภายใต้อาณัติการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง หนทางที่ธนาคารจะอยู่รอดได้คือการสร้างการบริหารที่มีคุณภาพสูง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับคุณภาพการบริการ โดยมีการกำหนดนโยบายคุณภาพ “มุ่งให้บริการ ด้วยงานคุณภาพ สนองความต้องการลูกค้า” คุณภาพด้านการให้บริการและคุณภาพงาน ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า อันจะส่งผลให้ธุรกิจของธนาคารเติบโตอย่างมั่นคง

ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ สามารถนำมาใช้ปรับปรุงและจัดทำแผนคุณภาพการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ประกอบกับการรักษารูปร่างของสาขาไว้เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว และความรู้ที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางและพัฒนาคุณภาพการบริการที่เหมาะสมและสามารถใช้ในการแข่งขันในทางธุรกิจของธนาคาร ต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่

### นิยามศัพท์

**การบริการ** หมายถึง การกระทำและการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อสนองความต้องการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยรูปแบบการให้บริการของธนาคาร แบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ บริการอื่นๆ เช่นเงินโอน การชำระค่าสินค้าหรือบริการ และบริการด้านอื่นๆ

**ความพึงพอใจ (Satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับในสิ่งที่บรรลุดูมุ่งหมาย ความรู้สึกมนุษย์มี 2 แบบ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกในทางลบ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดีและประทับใจในการบริการ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ

**คุณภาพการบริการ (Service Quality)** หมายถึง ผู้ให้บริการหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร (Courtesy) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาเชียงใหม่

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาเชียงใหม่ หมายถึง ธนาคารเพื่อ  
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 171-173 ถนนพระปกเกล้า ตำบลศรี  
ภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved