

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทธนาคารในสังกัดกระทรวงการคลัง เริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2509 เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรในการลงทุนประกอบอาชีพการเกษตร รวมทั้งให้บริการธุรกรรมด้านเงินฝากแก่ประชาชนทั่วไปซึ่งเป็นธุรกรรมปกติของธนาคาร จากแนวโน้มการแข่งขันที่สูงขึ้น อีกทั้งโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารถูกกำหนดตามนโยบายของรัฐบาล แต่ดอกเบี้ยเงินฝากเป็นไปตามอัตราของตลาด และเป็นปัจจัยสำคัญทำให้ต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารสูงขึ้น ส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ยเงินฝากและดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมมีแนวโน้มลดลง ในขณะที่เดียวกันธนาคารพาณิชย์แข่งขันการบริการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ลูกค้าของตนเองได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยพยายามเสนอบริการที่ครบวงจรทางด้านธุรกรรมการเงิน ดังนั้นสิ่งที่ทุกธนาคารจะพยายามรักษาความสามารถในการทำกำไรไว้ได้ จึงไม่ใช่การหารายได้จากส่วนต่างดอกเบี้ยแต่ต่างกลับหันมาแข่งขันและเพิ่มรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (Fee based Income) เช่น ค่าธรรมเนียมจากการให้บริการทางการเงินอื่นๆ เป็นต้น

จากการดำเนินงานในช่วงเวลา 2 ปีที่ผ่านมา (ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 – 2547) ธนาคารได้เห็นความสำคัญในเรื่อง การให้บริการและก่อให้เกิดรายได้ จนได้กำหนดเป็นนโยบายสำคัญนโยบายหนึ่ง จึงได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายด้านการธนาคาร โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้านการธนาคารและบริการเสริมต่างๆ เพื่อหารายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้มากขึ้นเพื่อเป็นส่วนที่มาชดเชยรายได้จากดอกเบี้ยเงินกู้ และเสริมความมั่นคงด้านการเงินให้แข็งแกร่ง และในภาวะการแข่งขันสูง ภาคธุรกิจบริการเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากของทุกองค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรก็ต้องอาศัยการบริหารในการสร้างรายได้ โดยมีจุดเด่นเหมือนกัน คือ การมอบความสะดวกสบายและส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันธุรกิจบริการก็เป็งานที่ละเอียดอ่อนเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เป็นนามธรรม เพราะไม่เพียงแต่องค์กรจะมีผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพเท่านั้นยังต้องมีบุคลากร ตลอดจนสื่อที่ดีที่สามารถเข้าถึง สร้างการยอมรับ ความพอใจ ตัดสินใจ และชื่นชมให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานบริการจึงเป็งานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของธุรกิจได้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์บริการของตนเป็นอย่างดี ควบคู่ไปกับการมีวัฒนธรรมบริการ มีการแลกเปลี่ยนการ

เรียนรู้ ประสบการณ์และนำมาประมวลผล เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงทัศนคติและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าเป้าหมาย เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จึงมีนโยบายเปิดให้บริการธุรกรรมการเงินด้านการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารและหักบัญชีเงินฝาก บริการทวิเมตรหรืออีกชื่อว่า A-Service เพื่อให้บริการด้านการธนาคารและบริการเสริมต่างๆ เพื่อหารายได้ค่านายหน้าและค่าธรรมเนียม (Fee based Income) จึงต้องมีการกำหนดกลยุทธ์และพัฒนาศักยภาพการทำงานวิธีการดำเนินงานต่างๆ เพื่อสร้างอนาคตที่มั่นคงและยั่งยืนของธนาคาร โดยมีแนวคิดในการบริหารเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างรวดเร็ว (Fast Track) ในภารกิจ (Agenda) ที่สำคัญยิ่งยวด 2 เรื่อง หนึ่งในเรื่องสำคัญนี้ คือ การปรับโครงสร้างรายได้ของธนาคาร ด้วยการสร้างและพัฒนารายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียม (Fee based Income) เพื่อเสริมรายได้ที่ได้จากดอกเบี้ยที่มี Margin ลดลง เนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นทุกวัน แต่โอกาสของธนาคารจากฐานลูกค้าเดิม และภาพลักษณ์ความเชื่อถือต่อธนาคารยังมีผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า ธนาคารได้พยายามที่เสนอบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า แต่ในด้านลูกค้าเองก็มีทางเลือกที่จะใช้บริการหลากหลายทั้ง เช่น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ร้านสะดวกซื้อ ไปรษณีย์ เป็นต้น (กองการธนาคาร ฝ่ายการธนาคาร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2548)

จังหวัดราชบุรี เป็นจังหวัดที่ใกล้กับจังหวัดกรุงเทพมหานครด้วยระยะทางเพียง 100 กิโลเมตร เป็นศูนย์กลางการค้าของภูมิภาคภาคตะวันตก และเป็นประตูสู่ภาคใต้และแนวเขตชายแดนที่ติดต่อกับประเทศพม่า และจากข้อมูลภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดราชบุรี ประชากรของจังหวัด 830,275 คน ประกอบอาชีพหลัก คือ การทำการเกษตรกรรม ผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด (GDP) ปี 2544 มีมูลค่า 68,896 ล้านบาท คิดเป็นอันดับที่ 17 ของประเทศและอันดับที่ 12 ของภาคกลาง พบว่า ประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 85,057 บาท (สำนักงานจังหวัดราชบุรี, 2547: ออนไลน์) จึงทำให้จังหวัดราชบุรีมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจดี จึงส่งผลให้มีธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องสถาบันการเงินมากมาย ทำให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างสถาบันการเงินที่ให้บริการ

ธ.ก.ส.สาขาราชบุรี เป็นสาขาหนึ่งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสังกัดฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันตก จากผลการดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการบริการทวิเมตรในปีบัญชี 2547 ธ.ก.ส.สาขาราชบุรี มีผลการดำเนินงานอยู่ในลำดับต้นๆ ของภาคตะวันตก จากจำนวนพนักงานทั้งสาขา 20 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชบุรี, 2548) โดยมีการจัดตั้งทีมบริหารกลุ่มงาน (Cluster) พัฒนารายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียม โดยแต่งตั้งผู้แทนจากทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้รับผิดชอบดูแลการดำเนินการใดๆ ที่จะทำให้รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมบรรลุถึงวัตถุประสงค์ตามนโยบายธนาคาร ดังนั้นการที่จะดำเนินการให้บรรลุถึง

เป้าหมายได้ จึงต้องกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับภารกิจและนโยบายของธนาคารรวมทั้งพิจารณา ออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับตลาดและภาวะแข่งขันด้วย และเพื่อให้บรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อรักษฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่โดยเร็ว และนำมาสู่แผนการปฏิบัติงานที่จะเป็นแนวทางในการขยาย พัฒนา ปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ บริการและพันธมิตรให้เพิ่มขึ้น รวมทั้งการขยายช่องทางและเวลาการให้บริการ การสร้างแรงจูงใจ การส่งเสริมการตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การติดตามและประเมินผล

ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้ศึกษาเกิดแรงจูงใจในการศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการทวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสามารถแข่งขันและได้ตอบกับคู่แข่ง ทั้งที่เป็นสถาบันการเงินหรือไม่ใช่สถาบันการเงิน (non bank) ที่เป็นเจ้าของตลาดเดิมได้ อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาที่ได้มาอ้างอิง เพื่อนำเสนอธนาคารในการกำหนดกลยุทธ์และเข้าใจสภาพความเป็นจริง

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการทวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ให้ทราบถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการทวิมิตรของลูกค้านานการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี
2. เพื่อเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดรายได้ค่านายหน้าและค่าธรรมเนียม (Fee based Income) ผ่านบริการทวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชบุรี ในโอกาสต่อไป

#### นิยามศัพท์

**ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นและพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคของลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้เคยใช้บริการหรือไม่เคยใช้ที่จะใช้บริการทวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี

**ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาราชบุรี** หมายถึงธนาคาร ซึ่งเป็นสาขาหนึ่งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร รวมทั้งให้บริการธุรกรรมการเงิน ต่างๆแก่เกษตรกรรวมไปถึงบุคคลทั่วไป

**บริการทวิมิตรหรืออีกชื่อหนึ่งว่า A-Service** หมายถึง บริการด้านธุรกรรมการเงิน เกี่ยวกับการรับชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค ซึ่งครอบคลุมไปถึง บริการรับชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ บริการโอนเงิน การรับชำระค่าบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ชำระค่าสินค้า บริการจัดทำ พรบ.รถยนต์และรถจักรยานยนต์รวมทั้งบริการรับต่อภาษีรถประจำปี บริการรับ – ส่งเงินสดนอกสถานที่ และเป็นตัวแทนจำหน่ายประกันชีวิตและประกันอุบัติเหตุประกันวินาศภัยต่างๆ รวมถึงบริการต่างๆที่ธนาคารให้บริการนอกเหนือจากการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร เป็นบริการที่ทำให้เกิดรายได้ค่านายหน้าและค่าธรรมเนียมที่ไม่ใช่มาจากดอกเบี้ยเงินกู้ (Fee based Income)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved