

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์เศรษฐกิจโลกในปัจจุบันมีความไม่แน่นอนมากขึ้น โดยเฉพาะปัญหาหนี้สาธารณะและสถาบันการเงินในกลุ่มประเทศยุโรปซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการใช้จ่าย และความเชื่อมั่นในเศรษฐกิจของประเทศในกลุ่มนี้ และมีแนวโน้มจะชะลอตัวไปอีกนาน มีผลให้กระแสเงินทุนเคลื่อนย้ายของโลกมีความผันผวนมากขึ้น ในขณะที่เอเชียและกลุ่มประเทศตลาดเกิดใหม่ต่าง ๆ ยังสามารถขยายตัวได้ดีต่อเนื่องและเงินทุนเคลื่อนย้ายมีแนวโน้มไหลเข้ามายังภูมิภาคเอเชียมากขึ้น ซึ่งในช่วง 30 ปีที่ผ่านมาภูมิภาคเอเชียได้มีความสำคัญมากขึ้นในเวทีเศรษฐกิจโลก และส่งผลให้ความมั่งคั่งของเอเชียเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทุกภาคส่วน พุดถึงความสำคัญและการเตรียมพร้อมรับมือการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือที่เรียกกันว่า ASEAN Economic Community หรือ AEC การเปิดเสรีดังกล่าวจะมีประโยชน์อย่างมากในการขยายโอกาสทางการค้าและสร้างพันธมิตรทางเศรษฐกิจ รวมถึงเป็นการรักษาเสถียรภาพ และศักยภาพการส่งออกของไทยโดยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านราคาของสินค้าไทยในตลาดประเทศคู่ค้า และตลาดใหม่ ๆ ที่มีศักยภาพ ทั้งยังเป็นการเพิ่มช่องทางให้ผู้ประกอบการไทยในการลดต้นทุนการผลิตต่าง ๆ ทั้งด้านวัตถุดิบ แรงงาน หรือเทคโนโลยีและช่วยผู้ประกอบการหาแหล่งเงินทุน และออกไปลงทุนใหม่ ๆ ด้วย

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมากและมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นทุกลำดับ การดำเนินธุรกิจแบบไร้พรมแดน ลดข้อกีดกันต่าง ๆ เพื่อเปิดให้บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ กลุ่มธุรกิจธนาคารจึงจำเป็นต้องเริ่มปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งเรื่องของคุณภาพและบริการอย่างจริงจัง เพื่อรักษาฐานลูกค้าและครองส่วนแบ่งการตลาดให้ได้ตามเป้าหมายของธนาคาร (วาสนา วงษ์ศิริ, 2555)

เป้าหมายหลักในการดำเนินธุรกิจธนาคาร คือ การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี สามารถสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการให้กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการจะรู้สึกถึงคุณภาพบริการที่ดีต่อเมื่อรู้สึกถึงความคุ้มค่าของผลประโยชน์ที่ตนได้รับจากบริการ และผลิตภัณฑ์เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่เขาได้ตั้งไว้ในตอนแรก ซึ่งความคาดหวังจะเกิดจากความรู้อะไร และประสบการณ์ในอดีตของบุคคลหากผลประโยชน์เป็นไปตามที่เขาคาดหวังหรือเหนือกว่าย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความพึงพอใจ ตามลำดับ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ

จึงเป็นกลยุทธ์พื้นฐานในการรักษาฐานลูกค้าเก่าให้อยู่กับองค์กรนานเท่านาน และกลายเป็นเสน่ห์ในการดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาสู่องค์กร หลักสำคัญที่จะสร้างคุณภาพบริการให้แก่ลูกค้า คือ ต้องรู้จักลูกค้า ลูกค้าคือใคร มีความต้องการอะไร มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากลูกค้า รับฟังความคิดเห็นอย่างจริงจัง และนำมาใช้ปรับปรุงตอบสนองความต้องการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรสำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรม หรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรมเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร เป็นกลไกขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ บนพื้นฐานการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นกลไกของภาครัฐเพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนควบคู่กับการยกระดับคุณภาพชีวิตภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง มีมาตรฐาน ตลอดจนใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน ธนาคารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปรับปรุงการให้บริการ และระบบการให้บริการให้ทันสมัย รวดเร็วมากขึ้น โดยธนาคารได้เริ่มพัฒนาและนำระบบปฏิบัติการหลักด้านเงินฝาก (Core Banking System: CBS) มาใช้ตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2555 เพื่อรองรับการขยายตัวของธนาคาร และสร้างคุณภาพบริการแก่ลูกค้า ตรงต่อความต้องการของลูกค้า เนื่องจากในปัจจุบันมีปริมาณผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากภาระงานอาจทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน มีข้อผิดพลาดในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และเกิดข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรร้องเรียนเข้ามาทาง Call Center ดังนี้ ลูกค้าต้องการทราบว่าทำไมบัตรสินเชื่อเกษตรกรไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งทาง Call Center ทำการตรวจสอบข้อมูลพบว่า เนื่องจากบัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้าสถานะบัตรยังเป็นรับบัตรเข้าสาขาอยู่ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2555) และผู้วิจัยสังเกตพบว่า มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเข้าคิวในการรับบริการบ่อยครั้ง ระยะเวลาในการรอคอยการทำธุรกรรมค่อนข้างนาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และชื่อเสียงธนาคาร ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยน และปรับปรุงระบบการให้บริการแบบใหม่ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และ ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ และเข้ามาใช้บริการอีก

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด มีความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในระดับใด เพื่อนำไปเป็นแนวทางพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข และปรับแผนการดำเนินงานของธนาคารเพื่อให้เหมาะสม ให้เกิดประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล และธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตาม อาชีพ ประเภทลูกค้า ผลิตภัณฑ์ ความถี่ในการมาใช้บริการ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าต่างประเภทกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (Population) ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มผู้มาใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส. สาขาตราด จังหวัดตราด 17,941 ครั้งต่อเดือน (ข้อมูลเดือนมีนาคม พ.ศ. 2554) (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2554) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ทั้งที่เป็นผู้ให้บริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และบริการอื่น ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

## 2. ขอบเขตในด้านเนื้อหาของการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาในเรื่องของคุณภาพการบริการ ใน 5 ด้าน คือ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ตัวแปรในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกได้ดังต่อไปนี้

### 1. อาชีพ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

- 1.1 ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 1.2 พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน
- 1.3 เกษตรกร
- 1.4 ค้าขาย
- 1.5 อาชีพอื่น ๆ

### 2. ประเภทลูกค้า แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 2.1 บุคคลธรรมดา
- 2.2 ส่วนงานราชการ
- 2.3 นิติบุคคล

### 3. ผลิตภัณฑ์ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

- 3.1 เงินฝาก
- 3.2 เงินกู้
- 3.3 บริการทวิมิตร
- 3.4 ประกันภัย

### 4. ความถี่ในการมาใช้บริการ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

- 4.1 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน
- 4.2 เดือนละ 2-3 ครั้ง
- 4.3 เดือนละ 1 ครั้ง
- 4.4 2 เดือนครั้ง
- 4.5 3 เดือนครั้ง
- 4.6 มากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง

ตัวแปรตาม แบ่งตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ใน 5 ด้าน คือ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษาจากผู้ใช้บริการ ที่เข้ามาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ในเวลาทำการระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2555-เมษายน พ.ศ. 2556

### นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการหยิбыน และส่งมอบความประทับใจของการบริการ ที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า การบริการที่มีคุณภาพทางด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ ด้านความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงลูกค้า กระบวนการบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร บุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้า และด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก

1. คุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณธนาคาร เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่นั่งพักรอ ระหว่างการบริการ มีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม เป็นระเบียบ บรรยากาศในอาคารสำนักงาน และมีความปลอดภัยมีสื่อ และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่างทั่วถึง ระบบการให้บริการเงินฝากที่ทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานรวมถึงรูปลักษณ์ของพนักงานผู้ให้บริการ มีการแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย

2. คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการต่อความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจของธนาคาร พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ สามารถเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าได้ รวมทั้งมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ

3. คุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการต่อการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดในการให้บริการลูกค้า รวดเร็ว สามารถให้คำปรึกษา แก้ปัญหา พนักงานมีความพร้อม ในการให้บริการลูกค้า ได้ทันทีผลิตภัณฑ์หรือบริการเงินฝากที่หลากหลาย มีความเหมาะสม ต่อกลุ่มลูกค้า มีการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ ๆ

4. คุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการด้านพนักงานสามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคาร ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น และมั่นใจในบริการ พนักงานมีความเอาใจใส่ มีอัธยาศัย มีความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์

5. คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการต่อคนที่พนักงานให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้า แนะนำลูกค้าได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้บริการต่อลูกค้าทุกระดับสาขาอาชีพ จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าพนักงานไม่ได้เลือกปฏิบัติให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

ประเภทลูกค้า หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แบ่งเป็นบุคคลธรรมดา คือ ประชาชนที่มีอาชีพ ทั่วไป ๆ เช่น เกษตรกร ค้าขาย เป็นต้น และแบ่งเป็นหน่วยงานราชการ เช่น อบต. เทศบาล เป็นต้น

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ บริการด้านเงินฝาก เช่น เงินฝากออมทรัพย์ สลากทวิสิน บริการด้านสินเชื่อ เช่น สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สินเชื่อข้าราชการ บริการด้านบริการทวิมิตร เป็นบริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น ชำระค่าโทรศัพท์ ค่างดรถ และบริการด้านประกันภัย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร ตั้งอยู่เลขที่ 13/1 ถนนศรีสุวรรณพิศ ตำบลวังกระแจะ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ต่อคุณภาพการบริการ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

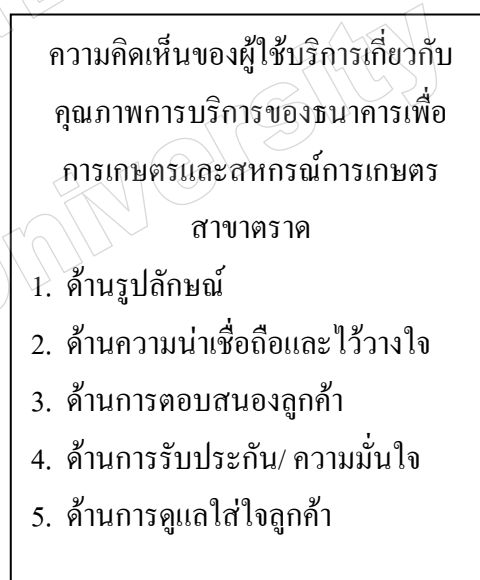
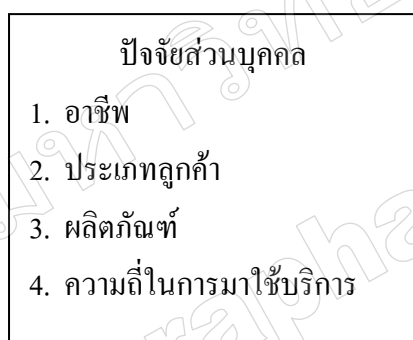
2. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของลูกค้ายิ่งขึ้นไป

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ผู้วิจัยนำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1994) มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย