

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศนั้น สาขาเกษตรมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนา ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศจะประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นอาชีพหลัก จึงจำเป็นต้องพัฒนาสาขาการเกษตรให้เจริญยิ่งขึ้น ในการพัฒนาทางการเกษตรนั้น นอกเหนือจากที่ดิน แรงงาน และปัจจัยการผลิตทางกายภาพอื่น ๆ ที่เกษตรกรใช้ในการทำการเกษตร ปัจจัยการผลิตที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ทุน สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและสนับสนุนภาคการเกษตร ได้แก่ ข้อจำกัดทางการเงิน กล่าวคือเกษตรกรส่วนใหญ่ยังขาดแคลนเงินทุน หรือขาดโอกาสในการรับสินเชื่อ เพื่อปรับปรุงการผลิตให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะโอกาสในการได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงินในระบบ การขาดแคลนเงินทุนจะเป็นผลให้มีการใช้ปัจจัยการผลิตไม่เหมาะสม หรือต่ำกว่าระดับเหมาะสม ซึ่งในที่สุดก็จะมีผลให้การออมอยู่ในระดับต่ำ เกษตรกรจึงจำเป็นต้องอาศัยสินเชื่อเพื่อการเกษตร

รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าวจึงพยายามแก้ไขปัญหา โดยการแทรกแซงในลักษณะให้สิ่งจูงใจและลักษณะการบังคับด้วยมาตรการต่าง ๆ เช่น การจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง มาตรการในการดำเนินนโยบายสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารแห่งประเทศไทย แต่แหล่งสินเชื่อการเกษตรในระบบที่สำคัญที่สุด คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นองค์กรเดียวในระบบการให้สินเชื่อที่ดำเนินการให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรโดยเฉพาะ และมุ่งเน้นที่จะให้สินเชื่อเพื่อเทคโนโลยีการเกษตร และการจัดระบบการตลาดผลผลิตการเกษตร ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานราชการและเอกชนเข้าด้วยกัน เพื่อผลักดันให้มีการพัฒนาภาคเกษตรอย่างมีระบบ ทั้งนี้เพื่อยกระดับชีวิตของเกษตรกรให้ดีขึ้น สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นธนาคารที่ได้สนองนโยบายของรัฐในการพัฒนาภาคเกษตรกรรมของประเทศ โดยจัดตั้งตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มีวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อ

ส่งเสริมอาชีพ หรือการดำเนินงานของเกษตรกร ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารโดยตรง สหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกร สามารถประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตรอันเป็นกลไกและเครื่องมือในการกระจายเงินทุนสู่ภาคเกษตรกรรม โดยให้เงินกู้แก่เกษตรกรรายคน และรายสถาบันเกษตรกรในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ และเกษตรกรสามารถกู้ได้โดยไม่จำเป็นต้องมีหลักประกัน โดยในระยะแรกได้มีการให้สินเชื่อตามนโยบายของรัฐและเป็นแกนนำให้แก่ธนาคารพาณิชย์อื่น ด้วยตามนโยบายการเงินที่ได้กำหนดเกณฑ์การให้สินเชื่อสู่ชนบทในอัตราร้อยละ 10 โดยรูปแบบของการให้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจะมีลักษณะที่แตกต่างจากธนาคารอื่น ๆ อยู่หลายประการ เช่น ในกรณีการให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตรจากนโยบายของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับฐานรากให้มีความเข้มแข็ง โดยการเสริมสร้างโอกาสให้ชุมชนได้เข้าถึงแหล่งทุน ส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจระดับชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตในท้องถิ่น สนับสนุนการพัฒนาอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ควบคู่กับการลดค่าใช้จ่าย

ในระยะหลัง ธ.ก.ส. ได้ปรับภารกิจและบทบาทหน้าที่ในการเป็นธนาคารพัฒนาชนบท ด้วยการที่มุ่งเน้น “ธ.ก.ส. วันนี้ให้มากกว่าสินเชื่อ เพื่อพัฒนาชนบท” ได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในเชิงรุก ทั้งทางด้านการบริหารและการปฏิบัติการในทุก ๆ ด้าน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนของสังคม โดยเฉพาะสังคมชนบท เพื่อให้เกษตรกรซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียงและพึ่งพาตนเองด้วยโครงการพัฒนาต่าง ๆ

นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ได้ปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร โดยการขยายผลการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับการบริการลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มการให้บริการลูกค้าโดยมีการให้บริการทุก ๆ ด้าน เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้มีการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถ เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานและสร้างจิตสำนึกให้พร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการด้านการเงินการธนาคารมีความมั่นใจในการให้บริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอและเกิดความพึงพอใจตลอดจน ธ.ก.ส. ได้ปรับปรุงพัฒนาให้บริการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ในภาวะปัจจุบันนี้ การแข่งขันของสถาบันการเงินมีทวีความรุนแรงมากขึ้น การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพด้านบริการมีความสำคัญอย่างมาก นอกจากตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ส่วนใหญ่ลูกค้าเป็นเกษตรกรแล้ว ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้สินเชื่อและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อการปรับปรุงพัฒนาเพื่อสร้างมาตรฐาน

มาตรฐานการให้บริการและการบริหารของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) ในสาขา
อื่นๆ ทั่วประเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านธุรกรรมการเงิน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่และ ด้านภาพพจน์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านธุรกรรมการเงิน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่และ ด้านภาพพจน์

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อครัวเรือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาครแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร ซึ่งการศึกษานี้จะเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร จำนวน 250 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาหรือตัวแปรที่ศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการวิจัยคือ

2.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสมุทรสาคร ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อครัวเรือน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร แบ่งได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 2.2.1 ด้านธุรกรรมการเงิน
- 2.2.2 ด้านการให้บริการของพนักงาน
- 2.2.3 ด้านอาคารและสถานที่
- 2.2.4 ด้านภาพพจน์

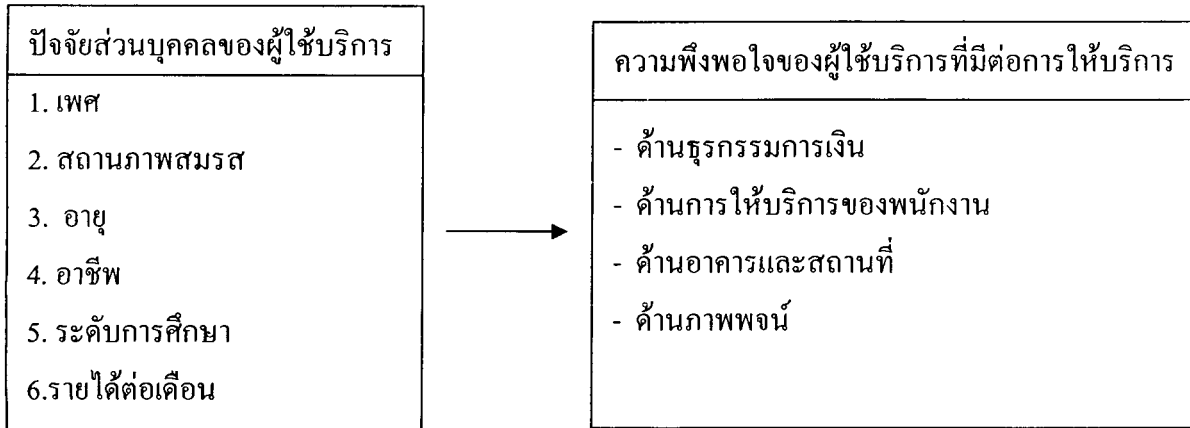
2.3 ขอบเขตด้านเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาวิจัย 4 เดือน คือ ช่วงเดือนสิงหาคม ถึง ธันวาคม 2548

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้สร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าอิสระซึ่งมีตัวแปรตามและตัวแปรอิสระแสดงดังภาพ

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านธุรกรรมการเงิน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่ และด้านภาพพจน์

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ลูกค้าหรือบุคคลที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร
3. การบริการ หมายถึง เช่น ด้านการรับเงินฝาก ด้านสินเชื่อ หรือด้านอื่น ๆ ที่ ธ.ก.ส. ให้บริการ
4. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร
5. ธุรกรรมการเงิน หมายถึง การกระทำเกี่ยวกับการเงิน ได้แก่ การฝากเงิน การถอนเงิน การเปิด-ปิดบัญชี การชำระเงิน เป็นต้น
6. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ หมายถึง เพศ สถานภาพสมรส สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ของผู้ให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัยครั้งนี้ผลที่ได้รับจากการวิจัยทำให้ทราบประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร
2. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร
3. ผู้บริหารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ประกอบพิจารณาวางแผน แก้ไขปัญหา และปรับปรุงการบริการ และพัฒนาพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ