

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลังจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2509 โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรของเกษตรกรในรูปแบบสหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตรหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครัวเรือนเกษตรกรรวมทั้งให้บริการรับฝากเงินเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2509) ในรอบปีที่ผ่านมา ธ.ก.ส. มีคณะกรรมการธนาคารซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากคณะรัฐมนตรี เป็นผู้กำหนดนโยบายและควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของธนาคาร คณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการมีรองประธานกรรมการหนึ่งคนและกรรมการอื่นอีกไม่เกินสิบห้าคน โดยผู้จัดการเป็นกรรมการและเลขานุการแม้ว่าสถานะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศจะปรับตัวในทิศทางที่ดีขึ้นแต่ปัญหาในระบบการเงินยังมีอยู่มีการร่วมทุนของธนาคารพาณิชย์ไทยกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ซึ่งส่งผลให้ระบบธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างเด่นชัด ธ.ก.ส. ก็ได้ผลกระทบจากวิกฤตการณ์เศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้จึงได้พยายามปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ โดยได้แก้ไขพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในปี 2542 เพื่อขยายขอบเขตวัตถุประสงค์การให้กู้เงินได้กว้างขวาง ครอบคลุม และเพียงพอต่อความต้องการของครัวเรือนเกษตรกรมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการรักษาลูกค้าเดิมและขยายปริมาณสินเชื่อให้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ภายใต้กรอบดำเนินงานของแผนรัฐวิสาหกิจ ฉบับที่ 4 เริ่มตั้งแต่ 1 เมษายน 2543 ถึง 31 มีนาคม 2548 ธนาคารได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาชนบทชั้นนำในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก โดยมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนควบคู่กับการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และการดูแลสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน และในส่วนของภารกิจของ ธ.ก.ส. ที่สำคัญคือจะให้บริการที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ ครอบคลุมพื้นที่ และสนองความต้องการของประชาชนในชนบท (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2543 : 2) ความสำเร็จของการสร้างภาพลักษณ์ คือการสืบทอดภาพลักษณ์ที่ดีจากอดีตสู่อนาคต

ในปัจจุบันกระแสการส่งเสริมประสิทธิภาพของหน่วยงานภายในองค์กรเป็นกระแสที่มีความเด่นชัดในระดับโลก องค์กรที่อยู่รอดจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วและมีความคล่องตัว นอกจากนี้ระบบสื่อสารข้อมูลได้เปลี่ยนไปเป็นระบบเสรี ทำให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนแนวคิดจากการเป็นผู้รอรับบริการเป็นผู้เรียกร้องการบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว และต้องการเข้ามามีส่วนร่วมและรับรู้การใช้ดุลพินิจในการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนั้นการทำธุรกิจไม่อาจใช้แนวความคิดในการสร้างผลกำไรเพียงอย่างเดียว เนื่องจากไม่สามารถให้ทิศทางที่ชัดเจนในการบริหารองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาวได้ โดยเฉพาะธุรกิจที่มีองค์กรขนาดใหญ่ แต่คุณภาพของการให้บริการต่างหากที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความชัดเจนในการบริหารงาน และนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว คุณภาพโดยความหมายคือความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร และการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้สอดคล้องตรงตามหรือมากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดความรู้สึกไว้วางใจในการใช้บริการ โดยในปัจจุบัน ธ.ก.ส. ได้ตระหนักถึงการบริการเพื่อครอบคลุมไม่เฉพาะลูกค้าที่เป็นสมาชิกเกษตรกรที่เน้นด้านสินเชื่อของธนาคารเท่านั้น แต่ยังสามารถให้บริการไปถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายต่าง ๆ คือ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ บุคคลภายนอกทั่วไป รวมถึงกลุ่มเยาวชนต่าง ๆ ซึ่งในขณะนี้ได้เปิดตัวโครงการต่าง ๆ รวมถึงการเน้นการให้บริการทางการเงินการธนาคาร ได้แก่ การรับฝากเงิน ทั้งเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เงินฝากประจำ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค สลากออมทรัพย์ทวีสิน การโอนเงิน และการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ตลอดจนเงินฝากประเภทโครงการต่าง ๆ ดังนั้นธนาคารต้องพัฒนายกระดับศักยภาพในการดำเนินงานให้สามารถเติบโตและอยู่รอดท่ามกลางสภาพการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันของธุรกิจในอนาคต ประกอบกับ ธ.ก.ส. มีความต้องการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาชนบทชั้นนำในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบงานให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล โดยการนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546 : 2)

จังหวัดอุดรธานีเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ตอนบนของภาคตะวันออกเฉียงเหนือระยะห่างจากกรุงเทพมหานคร 564 กิโลเมตร มีท่าอากาศยานอยู่ในตัวเมืองและมีคมนาคมขนส่งจังหวัดที่ทันสมัยตลอด 24 ชั่วโมง โดยส่วนใหญ่จะเป็นจุดพักผู้โดยสารที่เป็นนักท่องเที่ยวหรือผู้โดยสารเพื่อเดินทางต่อไปตามจังหวัดต่าง ๆ หรือเดินทางไปยังประเทศลาว โดยมีจังหวัดหนองคายอยู่ทางทิศเหนือและมีจังหวัดขอนแก่นอยู่ทางทิศใต้ใช้เวลาในการเดินทางเพียงไม่กี่นาที ซึ่งถือว่าเป็นจังหวัดที่ใหญ่เป็นอันดับ 4 ของ 19 จังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือและเป็นจังหวัดที่ใหญ่เป็นลำดับที่ 11 ของประเทศไทย จังหวัดอุดรธานีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 18 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ

156 ตำบล 1,738 หมู่บ้าน มีรายได้ส่วนใหญ่ของประชากรมาจากการเกษตรและยังมีรายได้ของประชากรบางส่วนซึ่งเป็นรายได้จากการออกไปทำงานต่างประเทศซึ่ง ได้แก่ ได้หวัน เกาหลี สิงคโปร์ มาเลเซียและญี่ปุ่น ถือว่าเป็นรายได้จำนวนมากเข้าสู่จังหวัดอุดรธานี สำหรับการดำเนินการของ ธ.ก.ส.สาขาอุดรธานี ได้เปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2509 โดยรับผิดชอบและให้บริการแก่เกษตรกรและประชาชนทั่วไปเต็มพื้นที่ปกครองของจังหวัดและเริ่มขยายเปิดสาขา ระดับอำเภอขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2533 จำนวน 6 สาขา ได้แก่ สาขาอำเภอน้ำโสม กุมภวาปี บ้านผือ ศรีธาตุ หนองหาน และบ้านดุง ปัจจุบันสาขาอุดรธานีได้ยกฐานะเป็นสำนักงานจังหวัด อุดรธานีมีสาขาอำเภอในสังกัดทั้งหมดจำนวน 13 สาขา ได้แก่ สาขาอุดรธานี น้ำโสม กุมภวาปี บ้านผือ ศรีธาตุ หนองหาน บ้านดุง หนองวัวซอ โนนสะอาด พิณ กุดจับ วังสามหมอ และทุ่งฝนโดย ทุกวันนี้ตั้งแต่ ธ.ก.ส. จะมีสมาชิกซึ่งเป็นเกษตรกรอยู่ทุกอำเภอในจังหวัด แต่ในปัจจุบันได้มี ธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐบาลเปิดดำเนินการและขยายสาขาไปตามอำเภอต่าง ๆ ทำให้เกิด สภาพะการแข่งขันและใช้กลยุทธ์เพื่อแข่งขันลูกค้ามากขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มกลยุทธ์ ธ.ก.ส. จังหวัดอุดรธานีจึงได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การให้บริการด้านการเงินการ ธนาคารมาใช้กับทุกสาขาในจังหวัดอุดรธานีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นการให้บริการฝาก ถอน จ่าย เงินกู้และรับชำระหนี้ รวมถึงการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารและในปัจจุบัน ธ.ก.ส. จังหวัด อุดรธานีได้เริ่มพัฒนาระบบ ISO มาใช้ทางด้านสินเชื่อโดยได้เริ่มใช้กับบางสาขาแล้ว ซึ่งเป็นการให้ บริการเกี่ยวกับการจัดทำสัญญาเงินต่าง ๆ การจัดทำหลักประกันในการกู้ยืมเงิน เช่น การจำนอง อสังหาริมทรัพย์ การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็ว

ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการด้านการเงินการธนาคาร เพื่อให้ คุณภาพด้านการบริการเป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้าธนาคารและให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น การวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการของ ธ.ก.ส. ว่าลูกค้ารับรู้อย่างไรบ้างนั้นสามารถนำมา ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารได้ ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงได้เกิดความสนใจที่จะศึกษา การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัด อุดรธานี ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สำหรับการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการของ ธ.ก.ส. ในจังหวัด อุดรธานีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการในภาพรวมด้านต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. ตามการรับรู้ ของลูกค้า ธ.ก.ส. ในจังหวัดอุดรธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า ธ.ก.ส. ในจังหวัดอุดรธานี ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ธ.ก.ส. ในจังหวัดอุดรธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ลูกค้าที่มาใช้บริการสาขา ธ.ก.ส. ที่อยู่ในจังหวัดอุดรธานีทั้งหมด 13 สาขา ประกอบด้วย สาขาอุดรธานี น้ำโสม กุมภวาปี บ้านผือ ศรีธาตุหนองหาน บ้านดุง หนองวัวซอ โนนสะอาด พิณ กุดจับ วังสามหมอ และทุ่งฝน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาหรือตัวแปรที่ศึกษา

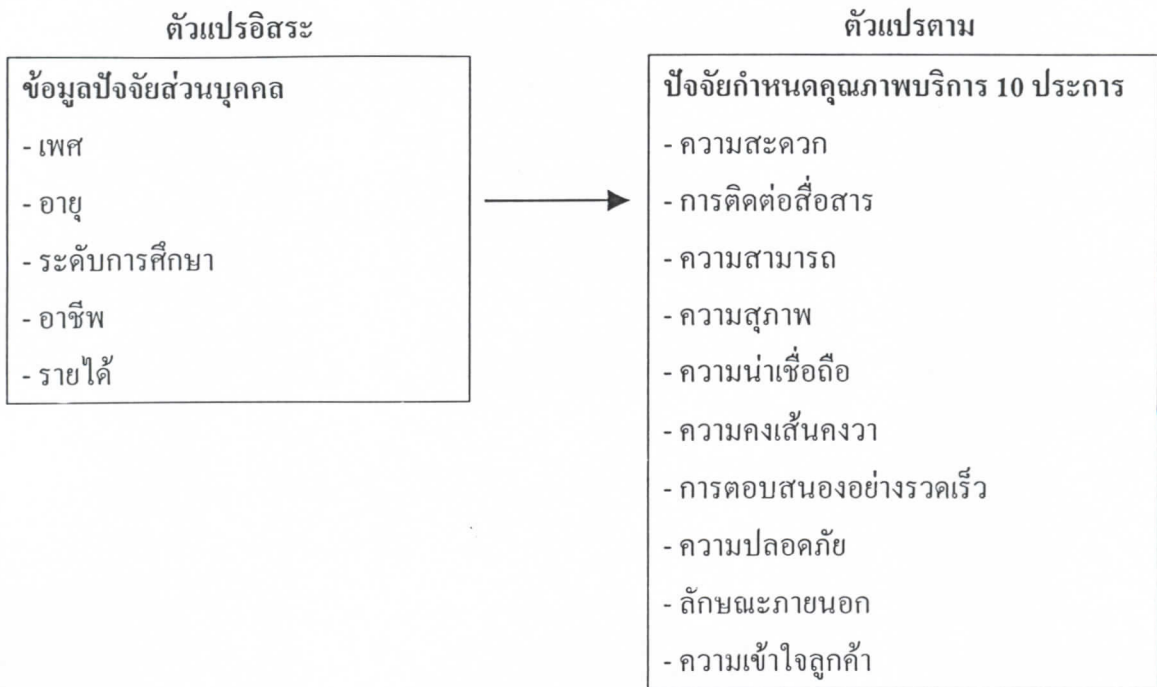
ศึกษาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ 10 ประการ ของ ธ.ก.ส.ตามการรับรู้ของลูกค้า ธ.ก.ส. ในจังหวัดอุดรธานี

3. ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะในเดือนธันวาคม 2548

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจจะศึกษาคุณภาพการบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ ของสาขาที่อยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี ตามการรับรู้ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านต่าง ๆ ตามเกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการ ซึ่งกำหนดจากแนวคิดของพาราสุรามันและคณะ (Parasuraman, et al., 1985) ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของลูกค้า

การบริการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ ช.ก.ศ. จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ เช่น บริการฝาก-ถอน บริการสินเชื่อ บริการชำระค่าสาธารณูปโภค

คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพบริการด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ

1. **ความสะดวก (access)** หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร

3. ความสามารถ (competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการ ได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เป็นต้น

4. ความสุภาพ (courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า ความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค

5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ขององค์กร รวมถึงบุคลากรผู้ให้บริการด้วย เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่น่าไว้วางใจ เป็นต้น

6. ความคงเส้นคงวา (reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น

7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น ให้บริการแก่ลูกค้า การให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันที เป็นต้น

8. ความปลอดภัย (security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์การแพทย์ที่สะอาดปราศจากเชื้อ เป็นต้น

9. ลักษณะภายนอก (tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสื่อต่างๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของตัวอาคารสถานที่ที่มีความโอ่โถงสวยงาม เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย เป็นต้น

10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customers) หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจถึงลูกค้า รวมทั้งความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า อาทิเช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้บริโภค การเพิ่มบริการต่าง ๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) หมายถึง สถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตั้งแต่ พ.ศ. 2509 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง

ลูกค้าธนาคาร หมายถึง กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการด้านฝาก-ถอน การบริการสินเชื่อ และการบริการอื่น ๆ ของ ธ.ก.ส. ทั้ง 13 สาขาในจังหวัดอุดรธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวมด้านต่าง ๆ ตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ช.ก.ศ. แต่ละสาขา
3. ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดด้อยของงานบริการของธนาคารต่อไป