

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในโลกธุรกิจทุกวันนี้ เป็นโลกเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงผันผวนอยู่ตลอดเวลา เพราะ พลวัตการขับเคลื่อนที่เกิดขึ้นทำให้ทุกธุรกิจไม่สามารถหยุดนิ่งได้ เทคโนโลยีทำให้เวลาเป็นสิ่งสำคัญที่สุด การปรับตัวให้ทันกับโลกและสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ต้องเป็นไปอย่างรวดเร็วและโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคธุรกิจการเงินและการให้บริการ ซึ่งสัมพันธ์กับโลกทั้งใบ ทั้งในเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย การลงทุน ทุกเรื่องเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเดียวกันทั้งหมด ขณะที่กฎเกณฑ์ต่างๆ ทั่วโลกมีความเป็นสากลมาก ทั้งในเรื่องกฎหมาย กฎเกณฑ์ กฎระเบียบ เพื่อให้มีความเหมือนในการอยู่ร่วมกันและทำการค้าระหว่างกัน การเปิดเสรีทางการเงิน ซึ่งจะมีธนาคารต่างชาติหลั่งไหลเข้ามาให้ลูกค้าเลือกใช้บริการได้หลากหลาย รวมถึงธนาคารไทยหลายๆ ธนาคารก็มีการปรับภาพลักษณ์และกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการรวมถึงการสื่อให้ประชาชนได้รับรู้การบริการในรูปแบบใหม่ๆ เพราะนอกจากความเคลื่อนไหวของคู่แข่งในตลาดแล้ว ความคาดหวังของลูกค้าก็ได้มีการพัฒนาการที่สูงขึ้นด้วย (สยามธุรกิจ, 2553 : ออนไลน์)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ก่อตั้งมากกว่า 40 ปี เป็นธนาคารในรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร และสามารถให้กู้เงินแก่นิติบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจการทางการเกษตรให้กู้เงินแก่ผู้ฝากเงินภายในวงเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร โดยใช้เงินฝากเป็นประกัน และให้กู้เงินแก่ผู้ที่ประกอบอาชีพการเกษตรอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดนอกเหนือไปจากเกษตรกรตามความหมายที่พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรกำหนดไว้ โดยการดำเนินงานของ ธกส. แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ การดำเนินงาน ด้านสินเชื่อ โดยให้กู้เงินแก่เกษตรกรรายคน สหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน ผู้ประกอบการ บุคคลทั่วไป และอื่นๆ และบริการเงินฝาก โดยรับฝากเงินจากประชาชนทั่วไป ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้ปรับภาพลักษณ์องค์กรใหม่ ตลอดจนปรับปรุงยกระดับศักยภาพบุคลากรในองค์กร ปรับกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ปรับทัศนคติการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ รวมถึงการปรับใช้ระบบเทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์สูงสุด (จุลสาร ธ.ก.ส.: 2553) จากแนวนโยบายที่ต้องการสร้าง

โอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ประชาชนระดับฐานราก เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาค่าความยากจน ยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรให้ดียิ่งขึ้น และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทยตามนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาองค์กรการเงินชุมชน โดยการเป็นที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการและเงินทุน สนับสนุนการให้สินเชื่อและบริการทางการเงินแก่ประชาชนระดับฐานราก และชุมชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง จึงได้มีการเปิดสาขาออมทอง จังหวัดเชียงใหม่ขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2531 โดยมีภารกิจหลักคือการมุ่งเน้นส่งเสริมเพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ให้กับประชาชนในพื้นที่

อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งเขตการปกครองเป็น 6 ตำบล มีจำนวน 103 หมู่บ้าน มีประชากรในพื้นที่ 56,500 คน ลักษณะพื้นที่ทางภูมิศาสตร์เนื้อที่ 711,297 ตารางกิโลเมตร สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป อากาศมรสุมเมืองร้อน ช่วง พฤษภาคม-กันยายน มีฝนตกชุก ช่วงเดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์ มีอากาศหนาวและแห้งแล้ง ด้านทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ ทรัพยากรดิน ทรัพยากรน้ำ (น้ำแม่ปิง น้ำแม่กลาง น้ำแม่เตี้ยะ น้ำแม่แจ่ม น้ำตกแม่กลาง น้ำตกสิริภูมิ น้ำตกผาดอกเสี้ยว น้ำตกแม่เตี้ยะ น้ำตกวชิรธาร) อ่างเก็บน้ำ ได้แก่ หนองด้าง หนองหลวง และห้วยต้นตึง ทรัพยากรป่าไม้ ได้แก่ ป่าสงวนแห่งชาติป่าจอมทอง ป่าสงวนแห่งชาติป่าท่าธาร อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์

ประชากรในพื้นที่ประกอบอาชีพหลักได้แก่ เกษตรกรรม ปศุสัตว์ ประมง หัตถกรรม ผ้าฝ้ายทอมือ อาชีพเสริมได้แก่ ทำไร่-ทำสวน ทอผ้าพื้นเมือง ผ้าฝ้ายทอมือ แปรรูปผลผลิตทางเกษตร การท่องเที่ยวหมู่บ้าน Home Stay ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญได้แก่ ลำไย ข้าว ไม้ดอก กะหล่ำปลี หอมแดง กระเทียม ถั่วเหลือง ในพื้นที่มีสถาบันการเงิน 6 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสินและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอ, 2553 : ออนไลน์)

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ณ 31 มีนาคม 2553 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีบัญชีเงินฝากจำนวนทั้งสิ้น รวม 25,532 บัญชี จำนวนเงินรวม 336,597,543.21 บาท เปรียบเทียบกับยอดคงเหลือ ณ 31 มีนาคม 2552 มีจำนวนบัญชี 26,537 บัญชี จำนวนเงิน 336,836,643.40 บาท มีจำนวนเงินฝากลดลงจำนวน 239,100 บาท ซึ่ง การลดลงของยอดเงินฝากส่งผลให้การประเมินผลของสาขาในเรื่องของเงินฝากไม่เป็นไปตามเป้าหมายการดำเนินงานที่ธนาคารกำหนด ส่วนธุรกรรมด้านสินเชื่อ จำนวนลูกค้ายอดคงเหลือปีงบประมาณ 2550 8,787 ราย ปีงบประมาณ 2551 8,911 ราย ปีงบประมาณ 2552 9,064

ราย ซึ่งมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น 596 ราย 124 ราย และ 153 ราย ตามลำดับ คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นในแต่ละปีร้อยละ 7.28, 1.41, 1.72 ตามลำดับ ซึ่งมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นไม่มากนัก

นอกจากนี้สถาบันการเงิน ที่ให้บริการ ในเขตอำเภอจอมทองมีทั้งหมดจำนวน 6 แห่ง ล้วนแต่เป็นสถาบันการเงินที่ เป็นแหล่งเงินทุนให้กับ เกษตรกรและประชาชนทั่วไปและให้บริการเงินฝากคล้ายกันทั้งสิ้น ประกอบกับจำนวนบัญชีที่ลูกค้ามาใช้บริการมีรายการเคลื่อนไหวเพิ่มมากขึ้น และมีโครงการเร่งด่วนของรัฐบาลไม่ว่าจะเป็นโครงการประกันรายได้ หนี้ในระบบที่ต้องดำเนินการให้ทันเวลา แต่จำนวนพนักงานผู้ให้บริการมีจำนวนเท่าเดิม ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการได้ เนื่องจากจำนวนพนักงานที่เท่าเดิมแต่งานการให้บริการของธนาคารมีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการให้บริการที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า และก่อให้เกิดการใช้บริการซ้ำ รวมทั้งแนะนำบอกต่อผู้อื่นให้มาใช้บริการอันเป็นการรักษา ฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ซึ่งเป็นโอกาสในการขยายธุรกิจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการ และวางแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทองจังหวัดเชียงใหม่ และประโยชน์ในการวางแผนการปฏิบัติงานทางการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแห่งอื่นๆ ได้

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจ ของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า โดยพิจารณาถึงความรู้สึกที่ดีในการได้รับการตอบสนอง ในระดับความพอใจ หรือนิยมชมชอบ หรือสนับสนุนต่อสินค้าหรือการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากและใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 136 ม.1 ตำบลช่วงป่า อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่