

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 โดยมีบทบาทหลัก คือ การให้บริการสินเชื่อและบริการรับฝากเงินเพื่อระดมเงินออมเป็นทุนในการขยายบริการให้สินเชื่อการเกษตรแก่เกษตรกร นอกจากการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแล้ว ธนาคารยังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลเป็นกรณีเร่งด่วนอีกด้วย เช่น การรับจำนำข้าวเปลือก การจัดหาปุ๋ยเคมี ราคาถูกแก่เกษตรกร การให้สินเชื่อแทนส่วนราชการ การแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกร เป็นต้น จะเห็นได้ว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ขยายการให้บริการสินเชื่อที่มีคุณภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตการผลิตและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่เกษตรกร ลูกค้า สถาบันเกษตรกร กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มอาชีพ และวิสาหกิจชุมชน การสนับสนุนสินเชื่อในรูปแบบการขายส่ง และการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องควบคู่กับเร่งรัดจัดการคุณภาพหนี้ให้มีประสิทธิภาพ การบริหารเครือข่ายให้บริการที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ดังจะเห็นได้จากผลการดำเนินงานของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ณ วันสิ้นปีบัญชี 2550 พบว่ามีเกษตรกรที่ได้รับบริการสินเชื่อจากธนาคารทั้งสิ้นจำนวน 5.91 ล้านครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 98.82 ของจำนวนครัวเรือนเกษตรกรทั่วประเทศ (เปรียบเทียบกับข้อมูลสำมะโนการเกษตรของสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2548 จำนวน 5.98 ล้านครัวเรือน) จำแนกเป็นเกษตรกรลูกค้ายรายคนที่ได้รับบริการสินเชื่อจากธนาคาร โดยตรง 4.34 ล้านครัวเรือน สมาชิกสหกรณ์การเกษตร 1.57 ล้านครัวเรือน และสมาชิกกลุ่มเกษตรกร 0.02 ล้านครัวเรือน รวมจำนวนลูกค้านักทุกประเภทเพิ่มขึ้น 225,236 ครัวเรือน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.96 จากปี 2549 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2547 : 24 -26)

จากการเข้ามาเปิดดำเนินการของธุรกิจการธนาคารกันเป็นจำนวนมากขึ้น ทำให้ลูกค้านักมีทางเลือกมากขึ้น และธนาคารต่างนำกลยุทธ์มาใช้ในการแข่งขันในการดำเนินงานมาก

ขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภค ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและสามารถแข่งขันในตลาดได้ เนื่องจากการแข่งขันกันในหลายๆ ธุรกิจที่มีลูกค้าเดิมอยู่แล้ว มีความได้เปรียบในการแข่งขันทำให้กิจการที่เข้ามาเปิดใหม่และธุรกิจที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่มาก ต้องการแนวทางที่จะเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดนั้นมาได้ ดังนั้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงต้องมีการปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพสินค้าและบริการ (Quality) ด้านการส่งมอบ (Delivery) ด้านต้นทุนการผลิต (Cost) เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับสินค้าที่มีคุณภาพทันต่อเวลาและในราคาที่เหมาะสม ซึ่งลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของธุรกิจธนาคาร ได้แก่ เกษตรกร บริษัทเอกชน ข้าราชการ และบุคคลทั่วไป

ปัจจุบันการพัฒนางานด้านการให้บริการจึงมีความสำคัญเพิ่มขึ้นต่อธุรกิจการธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน เพราะการให้บริการที่ดี หมายถึง การสร้างลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่าให้คงอยู่ต่อไป อย่างไรก็ตามการประเมินความสำเร็จในการให้บริการจะต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากการบริการต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยการกำหนดนโยบายและการวางแผนการให้บริการ จึงจำเป็นต้องค้นหาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า และจะต้องร่วมมือกันพัฒนาวิธีการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจและปรับปรุงระบบการให้บริการให้เหนือกว่าธนาคารอื่นที่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ทุกคนต้องช่วยกันดูแลทุกจุดของระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ หากพบข้อบกพร่องก็ต้องรีบช่วยกันแก้ไขหรือปรับปรุง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผลประโยชน์และรักษาภาพพจน์ที่ดีของธนาคารไว้ ทั้งนี้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้เห็นความสำคัญในเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ดังนั้นในหลายๆ ปีที่ผ่านมาทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจึงได้มีการสำรวจด้านคุณภาพในการให้บริการและคุณภาพชีวิตของลูกค้าที่เป็นเกษตรกรขึ้นในหลายสาขา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูคินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เริ่มเปิดดำเนินงานเมื่อ 15 ธันวาคม 2533 ตามนโยบายการขยายสาขาไปยังส่วนภูมิภาคของธนาคาร เพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินแก่เกษตรกรและประชาชนทั่วไป โดยมีพื้นที่ดำเนินงานครอบคลุมเขตอำเภอภูคินารายณ์ จำนวน 12 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลบัวขาว

ตำบลกุคิ้ว ตำบลสมสะอาด ตำบลเหล่าไฮงาม ตำบลจุมจัง ตำบลหนองห้าง ตำบลกุคิ้ว ตำบลนาโก ตำบลเหล่าใหญ่ ตำบลแจนแลน ตำบลสามขา ตำบลนาขามและ เขตอำเภอห้วยผึ้ง จำนวน 4 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลนิคมห้วยผึ้ง ตำบลไค้โน้น ตำบลหนองอีบุตร ตำบลคำบาง มีลูกค้าใช้บริการด้านเงินฝากจำนวน 18,000 ราย และลูกค้าใช้บริการด้านเงินกู้จำนวน 12,600 ราย (ครัวเรือนละ 1 ราย) ณ สิ้นปีบัญชี 2550 (31 มีนาคม 2551) มียอดเงินฝาก 540 ล้านบาท มียอดลูกหนี้เงินกู้รายคน 960 ล้านบาท (รายงานผลการดำเนินงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจิรายณ์. 2549 : 6-7) จากการให้บริการลูกค้าของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่เป็นเกษตรกรรายบุคคล ลูกค้าบางส่วนยังไม่มี ความเข้าใจหลักเกณฑ์การดำเนินงานของธนาคาร เช่น การให้บริการด้านสินเชื่อ วิธีการ คิดดอกเบี้ย การส่งชำระหนี้เงินกู้ พนักงานสินเชื่อซึ่ง เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการสอบสวนข้อมูล ไม่ให้ความสำคัญกับการชี้แจงหลักเกณฑ์วิธีการ ขั้นตอนต่างๆ เช่น ระยะเวลาการชำระเงินกู้ หลักประกันการกู้เงิน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การชำระหนี้เงินกู้ การเร่งรัดหนี้ การคัดผ่อนเวลา ชำระหนี้ ก่อให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนด ส่วนการให้บริการด้านเงินฝาก ยังมีประชาชนบางส่วนเข้าใจว่าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรรับฝากเงินเฉพาะเกษตรกรเท่านั้น แต่ความเป็นจริงแล้ว ธนาคารให้บริการรับฝากเงินจากประชาชนและกลุ่มเป้าหมายอื่นเหมือนกับธนาคารพาณิชย์ ทั่วไป นอกจากการให้บริการดังกล่าวแล้ว ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ยังให้บริการด้านธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ เหมือนกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป แต่จาก การติดตามผลการดำเนินงานพบว่า จำนวนลูกค้าที่ติดต่อใช้บริการยังมีสัดส่วนที่ต่ำ ทั้งนี้ น่าจะ มาจากสาเหตุที่พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ ทำให้คุณภาพการให้บริการต่ำ นอกจากนี้ ที่กล่าวมาแล้วยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า เช่น สถานที่จอดรถ กระบวนการให้บริการ และเรื่องอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เป็นต้น จึงทำให้ผล การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ประกอบกับในอำเภอภูจิรายณ์ จังหวัด กาฬสินธุ์ ยังมีธนาคารอื่นเปิดให้บริการ เช่น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีความ ได้เปรียบในการให้บริการกลุ่มลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ด้วยการให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบฐานข้อมูลที่ถูกดึง มาใช้ในการ ให้บริการแก่ลูกค้า ส่วนธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่ให้บริการกับกลุ่มลูกค้าหลายระดับ ตั้งแต่ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อค้า แม่ค้า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการ การนำระบบคอมพิวเตอร์

ที่ทันสมัย และการให้บริการที่หลากหลายตั้งแต่การให้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆ การทำประกันภัย ประกันชีวิต ในขณะที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้ให้บริการกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นเกษตรกรเป็นส่วนใหญ่ ส่วนลูกค้าที่เป็น

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการต่างๆ ยังมีจำนวนไม่มากเท่าที่ควร

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยศึกษาและเก็บข้อมูลจากลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการศึกษานี้จะมีประโยชน์ต่อธนาคาร และธุรกิจการธนาคาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด แผนการตลาดการประชาสัมพันธ์ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ การส่งเสริมการขาย และการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ กลับมาใช้บริการซ้ำ และบอกต่อถึงการบริการที่ดีให้กิจการประสบความสำเร็จได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดของลูกค้าที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
4. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน
5. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน

สมมุติฐานการศึกษา

1. ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

2. ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาภูฉินารายณ์ นารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

3. ลูกค้ำที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกัน

4. ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกัน

5. ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้ำผู้ให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2550 รวมทั้งสิ้น 14,000 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูฉินารายณ์ 2550 : 2)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้ำผู้ให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 389 คน โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544 : 127) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

2. พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน 2552
4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ และปัจจัยทางการตลาด
 - 4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **คุณภาพการให้บริการ (Service quality)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันของบริการกับความต้องการของลูกค้า โดยบริการที่น่าเสนอมจะต้องสามารถบำบัดความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้วให้เป็นไปตามหรือเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

1.1 **ความไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างถูกต้องตามคำมั่นสัญญา เช่น การจัดสินค้าให้ตรงตามความต้องการ การเอาใจใส่ต่อปัญหาการประเมินราคาหลักทรัพย์ การให้บริการ และการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสม่ำเสมอ

1.2 **การตอบสนองหรือความกระตือรือร้น (Responsiveness)** หมายถึง การแสดงออกความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เช่น มีบริการสินเชื่อและบริการให้ตามที่ลูกค้าต้องการ การให้บริการผ่อนชำระ การพักชำระหนี้

1.3 **ความสามารถ (Competence)** หมายถึง มีความรู้ ความสามารถและทักษะในงานบริการที่รับผิดชอบอยู่ อย่างมีประสิทธิภาพ ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เช่น พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานบริการ ความสามารถในการให้คำปรึกษา/ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการบริการ

1.4 **การเข้าถึงได้ (Access)** หมายถึง การเข้ารับบริการด้วยความสะดวก และคล่องตัว เช่น ลูกค้าสามารถติดต่อได้ไม่ยาก และมีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อนและเหมาะสม

1.5 **ความสุภาพ (Courtesy)** หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเอาใจใส่

กับลูกค้า และแสดงความเป็นมิตรเมื่อติดต่อกับลูกค้าของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาภูษิตนารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เช่น พนักงานมีการต้อนรับและทักทาย มีความ กระตือรือร้นขณะบริการ และมีการแสดงออกถึงการให้เกียรติลูกค้า

1.6 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และรู้จักรับฟังผู้เข้ามาใช้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาภูษิตนารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เช่น การแจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ประเภทสินเชื่อ และบริการ/ราคาอัตราดอกเบี้ยและการติดต่อประสานงาน และการให้บริการ

1.7 ความเชื่อถือได้ (Credit ability) หมายถึง สามารถสร้างความเชื่อมั่นกับ ลูกค้าด้วยการแสดงความซื่อสัตย์สุจริตของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูษิตนารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เช่น ความถูกต้องของข้อมูลในการออกใบเสร็จ และมีการให้บริการอย่างมีจรรยาบรรณ

1.8 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือจากปัญหาต่าง ๆ ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูษิตนารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เช่น ความถูกต้องของสัญญาเงินกู้ประเภทต่างๆ มีเทคโนโลยี และระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า และการรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นความลับ

1.9 ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) หมายถึง ความพยายาม ในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาภูษิตนารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เช่น มีการช่วยเหลือ และให้คำแนะนำ ในการใช้บริการให้ตามที่ลูกค้าต้องการ มีการแก้ไขข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่เกิดจาก การให้บริการของธนาคาร และรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า

2. ปัจจัยทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่เป็นสิ่ง ที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ประกอบด้วย

2.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง ชื่อ เงื่อนไข ขอบเขตของบริการ คุณภาพ ของบริการ ระดับชั้นของบริการ ราคาสินค้า สายการบริการ การรับประกัน รูปลักษณ์ สัญลักษณ์ เครื่องหมายต่าง ๆ ที่รวมกันแล้วชี้ให้เห็นว่าสินค้าและบริการของผู้ขายคืออะไร และ มีความแตกต่างไปจากสินค้าของคู่แข่งอย่างไร

2.2 ราคา (Price) หมายถึง ระดับราคา ส่วนลด เงินช่วยเหลือ ค่านายหน้า และเงื่อนไขการชำระเงิน สินเชื่อการค้า คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปแบบตัวเงิน หรือราคาเป็นต้นทุนที่ถูกค้าจ่ายเงินไปเพื่อให้ได้รับสินค้าหรือบริการนั้นมา โดยที่จะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า ผลิตภัณฑ์กับราคา การจัดจำหน่าย

2.3 สถานที่ (Place) หมายถึง ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึงเป็นการเน้นทางกายภาพ รวมถึงการติดต่อสื่อสาร

2.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง วิธีการที่หลากหลายของการสื่อสารกับตลาดต่างๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณา กิจกรรมขายโดยบุคคล กิจกรรมการส่งเสริมการขายและรูปแบบอื่นทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านการสื่อสาร เช่น การประชาสัมพันธ์

2.5 บุคลากร (People) หมายถึง บทบาทของบุคลากร การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าด้วยกัน

2.6 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพหมายความรวมถึงสภาพแวดล้อม เช่น การตกแต่งบรรยากาศ สีสนั รูปแบบร้านที่บริการเสียบง เป็นต้น

2.7 กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง กระบวนการในการส่งมอบบริการ นโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการให้บริการอำนาจตัดสินใจของพนักงานที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ

3. พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ รวมทั้งขบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อให้ได้มาซึ่งการใช้บริการ ประกอบด้วย

3.1 ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระยะเวลา 1 เดือน

3.2 วันที่ใช้บริการ หมายถึง วันที่เดินทางไปใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

3.3 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ หมายถึง ช่วงเวลาที่เดินทางไปใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

3.4 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการแต่ละครั้ง หมายถึง เวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

3.5 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

3.6 ประเภทบริการที่ใช้ หมายถึง บริการต่างๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ใช้บริการ เช่น ผ่าก/ถอน เงินกู้ ชำระหนี้ ซื้อมอเตอร์ไซด์/รถจักรยานยนต์ สหกรณ์ บริการโอนเงิน การทำประกันภัยต่างๆ การบริการชำระค่าสาธารณูปโภค การบริการรับจำนำข้าวเปลือก

3.7 ประเภทบริการที่ใช้โดยส่วนใหญ่ หมายถึง บริการต่างๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ เช่น ผ่าก/ถอน เงินกู้ ชำระหนี้ ซื้อมอเตอร์ไซด์/รถจักรยานยนต์ สหกรณ์ บริการโอนเงิน การทำประกันภัยต่างๆ การบริการชำระค่าสาธารณูปโภค การบริการรับจำนำข้าวเปลือก

3.8 ผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มีอิทธิพลหรือมีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เช่น พ่อ/แม่ ญาติ/พี่น้อง ครู/อาจารย์ สามเณร/ภรรยา แฟน/เพื่อนสนิท

3.9 บริการที่ต้องการเพิ่มเติม หมายถึง บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมจากบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เช่น ต้องการ มุมกาแฟ ที่จอดรถ ที่นั่งพักผ่อน มุมหนังสือและของเล่นสำหรับเด็ก โทรทัศน์ ข้อมูลต่างๆ ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

4. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

5. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทต่างๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งข้อมูลสามารถนำมาพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารต่อไป

2. ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า

3. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด การบริหารการตลาด การวางแผนกลยุทธ์การให้บริการ ทำให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

4. ทำให้ทราบคุณภาพการบริการ ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ แตกต่างกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจธนาคาร

5. ทำให้ทราบปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ แตกต่างกัน โดยนำมาใช้ประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร การพัฒนาคุณภาพการบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY