

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นธนาคารของรัฐที่มุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่ภาคเกษตรและชนบทเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรควบคู่กับสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุน โครงการรับจํานำผลผลิตเกษตรเป็นนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาลที่มอบหมายให้ธนาคาร ธ.ก.ส. ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในฐานะที่เป็นกลไกของภาครัฐซึ่งมีความพร้อมด้านเครือข่ายสาขาจุดให้บริการที่กระจายอยู่ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ

การจัดตั้งโครงการรับจํานำข้าวเปลือกมีประโยชน์ต่อเกษตรกรและประเทศไทย เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น ทั้งเกษตรกรได้เข้าร่วมโครงการและไม่ได้เข้าร่วมโครงการ เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการ ธนาคาร ธ.ก.ส. จะโอนเงินเข้าบัญชีเกษตรกรโดยตรงจํานวนเงินประมาณ 127,498 ล้านบาท จากการที่สามารถขายข้าวเปลือกได้ในราคารับจํานำที่กำหนด ซึ่งสูงกว่าราคาตลาด ต้นละ 5,800 – 8,000 บาท การยกระดับราคาให้สูงขึ้นทั้งระบบ โดยราคาข้าวเปลือกหอมมะลิก่อนมีการรับจํานำมีราคาต้นละ 14,169 บาท หลังจากรับจํานำราคาเพิ่มขึ้นเป็นต้นละ 15,333 บาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.2 ราคาส่งออกข้าวไทยปรับตัวสูงขึ้น โดยราคาส่งออกข้าวของไทยได้เพิ่มขึ้นด้านคุณภาพมาตรฐาน และเอกลักษณ์พิเศษ ซึ่งไม่มีในข้าวจากประเทศคู่แข่ง เช่น เวียดนาม และอินเดีย ทำให้ข้าวไทยเป็นที่นิยมและต้องการของตลาดต่างประเทศอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดระดับบนซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีศักยภาพ และมีกำลังซื้อสูงและต้องการบริโภคข้าวที่มีศักยภาพ (Premium Grade) เช่น ข้าวหอมละมิมของไทย ประกอบกับความมั่นใจในการส่งมอบข้าวไทยตามกำหนดระยะเวลาทำให้ข้าวไทยเป็นที่ยอมรับในด้านคุณภาพ และการส่งมอบที่เหนือกว่าข้าวจากประเทศคู่แข่ง ที่เน้นกลุ่มผู้บริโภคระดับกลางถึงระดับล่าง ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องราคาเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ทำให้ข้าวไทยสามารถขายได้ในราคาดีกว่าข้าวจากประเทศคู่แข่งอื่นๆ โดยราคาข้าวส่งออกของไทยเฉลี่ยในปี 2555 (ม.ค – ต.ค 55) ปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.68 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน

ด้วยปัจจุบันเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการจํานำข้าวเปลือก ปีการผลิต 2556 / 2557 ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาขาดเงินทุนหมุนเวียนเพื่อการผลิตทางการเกษตรฤดูกาลผลิตรอบใหม่และค่าใช้จ่ายในครัวเรือนที่จําเป็นเนื่องจากยังไม่ได้รับเงินจากการจํานำข้าว ลูกค้าธนาคารและประชาชนทั่วไปมีข้อเสนอแนะผ่านระบบรับฟังเสียงจากลูกค้า (Voice of Customer) ให้ธนาคารจัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือชาวนา เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกรที่ประสบ-

ปัญหาดังกล่าว และหลีกเลี่ยงการกู้ยืมเงินนอกระบบ ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงเป็นการซ้ำเติมและเพิ่มภาระหนี้สินให้กับเกษตรกร ดังนั้น คณะกรรมการ ธนาคาร ธ.ก.ส. ได้มีมติเห็นชอบให้ดำเนินโครงการกองทุนช่วยเหลือชาวนาซึ่งมี 3 รูปแบบ คือ (1) บริจาคเงินเข้ากองทุนบัญชีออมทรัพย์ (บริจาคขาด)บัญชีเลขที่ 0200-3-3477-582 ธ.ก.ส. สาขาบางเขน(2) สมทบเข้ากองทุนชนิดคินตันไม่มีผลตอบแทน ตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป (3) สมทบเข้ากองทุนชนิดคินตันและมีผลตอบแทนตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป อัตราร้อยละ 0.63 ต่อปี โดยเชิญชวนให้ประชาชนทั่วไปและนิติบุคคลที่มีจิตใจอันเป็นกุศลที่ประสงค์จะช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนของชาวนานำเงินมาบริจาคหรือสมทบกองทุนช่วยเหลือชาวนาและกองทุนจะนำเงินดังกล่าวไปจ่ายให้เกษตรกร โดยผู้นำเงินมาสมทบกองทุนจะได้รับเงินคืนเมื่อสิ้นสุดโครงการ หรือตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริหารกองทุนกำหนด หลังจากนั้นทางธนาคาร ธ.ก.ส. ก็เริ่มเปิดโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชาวนาได้ทำการสื่อสารผ่านหลายช่องทางเพื่อกระจายข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้ เช่น สื่อทางโทรทัศน์ , วิทยุ , หนังสือพิมพ์ , อินเทอร์เน็ต , ไปสเตอร์ และ พนักงานการเงินของทางธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญ และสาขาอื่นๆ แต่ทั้งนี้เงินที่ได้รับบริจาคจากประชาชนยังไม่เพียงพอทางธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญอยากทราบถึงปัญหาของช่องทางการรับรู้ข่าวสารของประชาชนรับรู้ถึงข่าวสารจากช่องทางไหนและมีความพึงพอใจโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชาวนามากน้อยเพียงใด

ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาถึง “ช่องทางการรับรู้ข่าวสารและความพึงพอใจต่อโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชาวนาของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญ” โดยผู้ทำการวิจัยหวังว่าผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานที่ประกอบการธนาคาร ธ.ก.ส. ที่จะนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงช่องทางการสื่อสารและบริการให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าและประชาชนอย่างแท้จริงซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับนักศึกษาและผู้ที่สนใจในสถานที่ประกอบการได้อีกทางหนึ่งด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาช่องทางการรับรู้ข่าวสาร โครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชาวนาของลูกค้า ธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญ

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชาวนาของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญซึ่งโครงการนี้มีการฝาก 3 รูปแบบ คือ

1.2.2.1 บริจาคเงินเข้ากองทุนบัญชีออมทรัพย์ (บริจาคขาด) บัญชีเลขที่ 0200-3-3477-582 ธ.ก.ส.สาขาบางเขน

1.2.2.2 สมทบเข้ากองทุนชนิดค้ำคืนต้น ไม่มีผลตอบแทน ตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป

1.2.2.3 สมทบเข้ากองทุนชนิดค้ำคืนต้นและมีผลตอบแทนตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป
อัตราร้อยละ 0.63 ต่อปี

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตในการศึกษาดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มประชากรเป้าหมายคือกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการของ
ทางธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญ

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารและความพึงพอใจโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชานาของ
ลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญ

1.3.3 ช่วงเวลาในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิสระผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการศึกษาวิจัยตั้งแต่
กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้ายการศึกษาอิสระตลอดจนองค์รวมของเนื้อหาและรูปแบบ
รวมระยะเวลา 6 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 เพื่อให้ทราบถึงช่องทางการรับรู้ข่าวสารโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือ
ชานาของลูกค้า ธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญ

1.4.2 เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจที่จะเลือกฝากโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือ
ชานา ซึ่งมี 3 รูปแบบ คือ

1.4.2.1 บริจาคเงินเข้ากองทุนบัญชีออมทรัพย์ (บริจาคขาด) บัญชีเลขที่ 0200-3-
3477-582 ธ.ก.ส. สาขาบางเขน

1.4.2.2 สมทบเข้ากองทุนชนิดค้ำคืนต้น ไม่มีผลตอบแทน ตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป

1.4.2.3 สมทบเข้ากองทุนชนิดค้ำคืนต้นและมีผลตอบแทนตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป
อัตราร้อยละ 0.63 ต่อปี

1.4.3 เป็นประโยชน์ต่อสถานที่ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง