

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีฐานะเป็นนิติบุคคล ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย บทบาทของธนาคารออมสินแต่เดิมเป็นเพียงแหล่งเงินทุนสำคัญของรัฐบาล โดยการรับฝากเงินจากประชาชนทั่วไป แล้วนำเงินเหล่านั้นไปหาผลประโยชน์ตามสมควร โดยการให้รัฐบาลกู้ยืมในรูปของการซื้อพันธบัตรรัฐบาลและตั๋วสัญญาใช้เงิน เพื่อให้รัฐบาลได้นำเงินไปพัฒนาประเทศ แต่เนื่องจากวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 การประกาศใช้อัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัว ทำให้สถาบันการเงินหลายแห่งต้องหยุดดำเนินกิจการ เกิดภาวะขาดสภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจ รัฐบาลจึงจำเป็นต้องขอรับความช่วยเหลือด้านการเงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) และธุรกิจหลาย ๆ ประเภทได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ในครั้งนั้น (กรพจน์ อัสวินวิจิตร. 2548 : 3)

การปฏิบัติตามเงื่อนไขของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ เนื่องมาจากการขอรับความช่วยเหลือด้านการเงินดังกล่าว ซึ่งทำให้ธนาคารออมสินต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของตนเพื่อสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาล เพราะนอกจากจะต้องเป็นแหล่งระดมเงินทุน เพื่อสนับสนุนนโยบายในการพัฒนาประเทศของรัฐบาลแล้ว ธนาคารออมสินต้องขยายบทบาทเพิ่มขึ้น เช่น การปล่อยสินเชื่อให้ลูกค้ารายย่อย เพื่อเป็นการช่วยยกระดับฐานะของประชาชนระดับฐานรากของประเทศ ซึ่งมีรายได้ค่อนข้างน้อยและถือเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศที่รู้จักกันในชื่อโครงการธนาคารประชาชนและโครงการอื่น ๆ เป็นระยะ ๆ นอกจากนั้นนโยบายของธนาคารเองก็เน้นการให้ความสำคัญกับการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ด้วย ซึ่งจะต้องมีการบริการด้านอื่น ๆ ควบคู่กันไป ได้แก่ บริการด้าน เงินฝาก บริการด้านเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว บริการด้านเงินฝากสลากออมสินพิเศษ บริการบัตรออมสินวิซ่า อิเลคตรอน และบริการอื่น ๆ อีกหลากหลายบริการที่ธนาคารออมสินได้พัฒนาขึ้นเพื่อสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ได้ โดยเน้นการบริการที่เรียบง่าย แต่รวดเร็ว และตรงใจผู้ใช้บริการมากที่สุด จะเห็นว่าธนาคารออมสินในยุคปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงไปในหลาย ๆ ด้าน ภารกิจต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงปีที่ผ่านมาส่งผลให้เห็นถึงความเจริญเติบโตของธนาคารออมสิน ได้อย่างชัดเจน ตั้งแต่การปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของธนาคารให้ทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกระดับได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง การพัฒนาการบริการลูกค้าให้ทัดเทียมกับธนาคารพาณิชย์อื่น การเป็นธนาคารเพื่อประชาชนเข้าถึง

บริการทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โครงการธนาคารประชาชน โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท โครงการกองทุนหมู่บ้าน สินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว สินเชื่อเพื่อการสร้างงาน สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตครู และโครงการธนาคารโรงเรียน เป็นต้น จนทำให้เกิดเป็นภารกิจหลัก 5 ประการ ของธนาคารออมสิน ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องมีความมุ่งมั่นเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของคนไทย

ธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย เป็นธนาคารขนาดกลางที่ดำเนินกิจการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่พนักงานธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย ต้องให้บริการอย่างดีเยี่ยม จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ผู้วิจัยให้ความสนใจถึงปัญหา และประสิทธิภาพการให้บริการ การให้บริการลูกค้าที่มีคุณภาพจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความอยู่รอดของธนาคารในภาวะการแข่งขันสูง เนื่องจากจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้านต่าง ๆ มีจำนวนมาก และในทำนองเดียวกันหลาย ๆ ธนาคารต่างแข่งขันกันที่จะให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ตลอดจนปัญหาและข้อคิดเห็นต่างๆ ของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาวังน้อย เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงการบริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น ธนาคารออมสิน จึงได้ดำเนินงานโดยมุ่งภารกิจหลัก 5 ประการ ได้แก่ การเป็นธนาคารเพื่อการออม ธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ธนาคารเพื่อภาครัฐ ธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป ธนาคารเพื่อธุรกิจ จะเห็นได้ว่าธนาคารออมสินมีภารกิจอันมากมาย โดยพนักงานทุกคนมีจุดมุ่งหมาย เดียวกันคือการทำงานเพื่อให้สามารถบริการที่ดีแก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึง แต่ยังคงเป็นสถาบันการเงินของรัฐที่อยู่เคียงข้างคนไทยที่ให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับชั้น ไปพร้อมกับการดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล โดยเป้าหมายทั้ง 5 ประการได้นั้น ความสำคัญอยู่ที่การตอบรับของผู้ที่จะมาใช้บริการของธนาคาร ซึ่งอาจมีลูกค้าบางกลุ่มที่เป็นลูกค้าอยู่ก่อนตั้งแต่สมัยเป็นเด็กทำให้เกิดความคุ้นเคยกับระบบการให้บริการของธนาคารเพราะไปรับบริการเป็นประจำ แต่สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของธนาคารเลย บางคนอาจมองธนาคารในภาพลักษณ์เดิมว่าเป็นธนาคารที่ไม่ทันสมัย จึงไม่กล้าไปใช้บริการ หรือบางคนคิดจะไปใช้บริการแต่ไม่ประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่ได้ไปติดต่อ ซึ่งการตอบรับเหล่านี้เป็นผลมาจากการบริหารจัดการของธนาคารทั้งสิ้น ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานคนหนึ่งของธนาคารออมสินและต้องการเห็นการดำเนินงานของธนาคารบรรลุภารกิจหลักทั้ง 5 ประการให้ได้ และได้รับการตอบรับอย่างดีจากประชาชนคนไทยทั่วประเทศ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการบริหารจัดการของธนาคารออมสินสาขาซึ่งถือว่าเป็นปราการด่านแรกที่จะให้บริการกับลูกค้าทุกคน และเป็นประโยชน์ในการที่ธนาคารออมสินจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปให้ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ไว้ดังนี้ คือ

1. ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษารุ่นนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณหาโดยใช้สูตรไม่ทราบจำนวนประชากร ของ ดับบิว จี คอนบาร์ค (W.G Cochran) (1953) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน
2. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย ตัวแปรที่ศึกษา มีดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร ได้แก่

- 2.1.1.1 เพศ
- 2.1.1.2 อายุ
- 2.1.1.3 ระดับการศึกษา
- 2.1.1.4 อาชีพ
- 2.1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 2.1.1.6 สถานภาพ สมรส

2.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร

- 2.1.2.1 ประเภทเงินฝากธนาคาร
- 2.1.2.2 เหตุผลที่มาใช้บริการ
- 2.1.2.3 ความถี่ในการใช้บริการ
- 2.1.2.4 ประเภทของบริการที่ใช้
- 2.1.2.5 ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์

2.2.2 ด้านราคา

2.2.3 ด้านช่องทางการบริการ

2.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

2.2.5 ด้านพนักงานให้บริการ

2.2.6 ด้านกระบวนการให้บริการ

2.2.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

3. ขอบเขตของด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือประมาณเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลูกค้าที่มาใช้บริการ หมายถึง ลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากทุกประเภท และมาใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาวังน้อยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขา วังน้อยประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า หมายถึง การกระทำของ ลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาวังน้อยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ประเภทเงินฝากธนาคาร เหตุผลที่มาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้ และ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และการบริการต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน เช่นการให้บริการด้านการเปิดบัญชีใหม่และทำบัตร เอ ที เอ็ม (ATM) การรับฝาก-ถอนเงินสดและรับฝากเช็คเข้าบัญชี การให้บริการสินเชื่อและชำระเงินกู้ การให้บริการประกันชีวิตและประกันภัย และการให้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค

ราคา หมายถึง อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตร เอ ที เอ็ม (ATM) และบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมการออกตราสารหนี้ ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือรับรองยอด ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คเข้าบัญชี และค่าธรรมเนียมในการออก ใบแสดงรายการฝากถอน (Statement)

ช่องทางการบริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการของธนาคาร เช่น ธนาคารออมสินมีสาขาอยู่ใกล้ที่ทำงาน มีความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีจำนวนสาขาหรือจุดบริการอยู่ทั่วไป มีการติดต่อสอบถามข้อมูลได้รวดเร็ว และพนักงานให้บริการช่องทางพิเศษในชั้นตอนต่าง ๆ

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การที่ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ทางด้านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ แผ่นป้ายโฆษณา และมีการแจกของสมนาคุณ ของชำร่วย ของที่ระลึก เมื่อลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคาร สะสมแต้มเพื่อรอรับของสมนาคุณ

พนักงานให้บริการ หมายถึง การให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการแต่ละประเภท ตอบข้อซักถามผู้ให้บริการได้ชัดเจน มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและใช้ภาษาสื่อสารได้ถูกต้องเหมาะสม

กระบวนการให้บริการ หมายถึง เป็นกระบวนการที่ทางธนาคารออมสินจัดไว้ให้บริการสำหรับลูกค้า เช่น มีการแนะนำขั้นตอนที่ให้บริการ เชิญชวนลูกค้าใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มีการอธิบายวิธีการชำระเงินในรูปแบบต่าง ๆ จัดหาวิธีการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม และให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมภายในธนาคารออมสิน เช่น ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ การตกแต่งสถานที่เพื่อให้บริการสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในการให้บริการลูกค้า มีสถานที่รับรองลูกค้าเป็นส่วนที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์เครื่องมือการให้บริการที่ทันสมัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาวังน้อยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ
3. สามารถนำผลการวิจัยเสนอแนะฝ่ายบริหารเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเพื่อให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อยที่ดียิ่งขึ้น