

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการพัฒนาประเทศให้ก้าวไกลทัดเทียมอารยประเทศได้ หรือไม่นั้นต้องอาศัย ปัจจัยหลายด้านและปัจจัยที่ได้รับความสนใจและมีผลอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ และปัจจุบันประเทศไทยได้มีทิศทางการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรม เป็นสังคมอุตสาหกรรม การขยายตัวทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น มีการส่งเสริมการลงทุนอย่าง กว้างขวาง สถาบันการเงินได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการพัฒนาประเทศ และพบว่า การบริหารงานของสถาบันการเงินและโลกธุรกิจทางการเงินได้เชื่อมโยงเข้าสู่ระบบสากลมากขึ้น การแข่งขันกันทางธุรกิจทางการเงินจึงเป็นการแข่งขันที่เปิดกว้างไปสู่ระดับโลก สิ่งหนึ่งที่ถือเป็นปัจจัยหลักในการเอาชนะคู่แข่งคู่ต่อสู้ในการทำธุรกิจยุคนี้ก็คือ คุณภาพการบริการที่สมบูรณ์แบบ ซึ่งเป็นสิ่งที่สถาบันการเงินและธนาคารพยายามปรับมาตรฐานการบริการให้มีคุณภาพ ใกล้เคียงมาตรฐานที่กำหนด (ประเสริฐ ศรีโรจน์รุ่ง. 2540 : 3)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่งถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ปี พ.ศ. 2496 ภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลัง โดยมี วัตถุประสงค์หลัก (Main Objectives) คือ ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยและปานกลางให้มีบ้านและที่ดินอยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง และให้เงินกู้แก่เจ้าของโครงการผู้ลงทุนประกอบกิจการเคหะ ตลอดจน รับฝากเงินเพื่อนำมาใช้ บริการสินเชื่อ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์. 2546 : 9) เงินฝากเป็นปัจจัยสำคัญของธนาคาร เนื่องจากเป็นแหล่งเงินทุนแหล่งใหญ่ที่มีส่วนสำคัญยิ่งที่ทำให้เกิดการเจริญเติบโตและการ ขยายตัวทางธุรกิจ ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืนของประเทศชาติ และมีบทบาทสำคัญ ในตลาดเงินที่สนองตอบความต้องการระหว่างผู้ออมเงินกับผู้ใช้เงิน กล่าวคือ ธนาคารจะนำเงิน ออมที่ประชาชนฝากไว้ในบัญชีเงินฝากของธนาคาร ไปหาผลประโยชน์ เพื่อให้รายได้ให้กับ ธนาคาร โดยการให้ผู้ต้องการใช้เงินกู้ยืมหรือบริการด้านสินเชื่อเพื่อขยายการลงทุน เพิ่มผลผลิต อันจะมีผลต่อการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ซึ่งธนาคารจะคิดดอกเบี้ยกับผู้ขอกู้ยืมเงินหรือใช้ บริการด้านสินเชื่อในอัตราที่ธนาคารกำหนด พร้อมทั้งมีการแบ่งรายได้ส่วนหนึ่งให้แก่ผู้ฝาก เงินหรือออมเงินในรูปแบบของดอกเบี้ยในอัตราที่ธนาคารได้กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ออมเงินมี รายได้เพิ่มขึ้นจากการออม ซึ่ง ธอส. เห็นว่าการออมในรูปแบบเงินฝากเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ

ต่อระบบเศรษฐกิจ การปลูกฝังให้ประชาชน ได้รู้จักการออมจึงเป็นสิ่งสำคัญและควรมีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้ผู้มีเงินออมนำเงินมาฝาก โดยมีระยะเวลาที่ยาวนานกับธนาคารของเราให้มากที่สุด

การดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ได้กำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการ ภายใต้การวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อแสวงหาโอกาส อุปสรรค จุดแข็ง และจุดอ่อน (SWOT) ในการนำมาพิจารณาประกอบการกำหนดกลยุทธ์และนโยบาย และเป็นกรอบกำหนดทิศทางการดำเนินงานเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันเชิงธุรกิจของธนาคาร ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสถานะการแข่งขันในปัจจุบัน และเมื่อพิจารณาการทำงานของธนาคาร ในอดีตการแข่งขันยังไม่รุนแรง ลูกค้ายังเป็นฝ่ายเดินเข้ามาทำธุรกรรมต่างๆ ภายในธนาคารเอง สถานการณ์ปัจจุบันเปลี่ยนแปลง ไปมีการแข่งขันอย่างรุนแรงขึ้นพนักงานต้องเป็นฝ่ายเดินเข้าหาลูกค้าพร้อมให้บริการทุกรูปแบบ เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่

จากสาเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกค้า ที่มาใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่มีต่อกลยุทธ์การตลาดบริการ และทำให้ทราบถึงสิ่งต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการในการใช้บริการเงินฝากกับธนาคาร ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและเพื่อรักษาลูกค้าเดิม เพิ่มลูกค้าใหม่และเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการฝากเงินกับธนาคารในการระดมเงินฝากและการใช้ประโยชน์จากเงินฝากของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

คำถามในการศึกษา

1. ลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการอย่างไร
2. ลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการ ด้านเงินฝากแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

สมมติฐานการศึกษา

ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝาก กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การตลาดบริการด้านเงินฝาก ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม โดยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากตำรา เอกสาร วารสาร เพื่อนำมาสนับสนุนและเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีสาระสำคัญคือ ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ตลาดบริการของแมคคาร์ที แนวคิดการบริหารการตลาดของคอตเลอร์แนวคิดการตลาดสมัยใหม่แนวคิดกลยุทธ์ทางการแข่งขัน ทฤษฎี S-R Theory ทฤษฎีกระบวนการจัดซื้อของผู้บริโภค และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากทุกประเภทกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ซึ่งมีบัญชีเงินฝากแต่ละประเภท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549 ทั้งหมด จำนวน 1,517 ราย โดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้มาจากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และ

ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ผลจากการคำนวณ ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากทุกประเภทกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ซึ่งมีบัญชีเงินฝากแต่ละประเภท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549 ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ มกราคม ถึง กันยายน 2550

ข้อตกลงเบื้องต้น

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ผู้ให้ข้อมูลด้านต่างๆ มีความเต็มใจและมีอิสระในการให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับธนาคารในการวางแผนการดำเนินงานและแผนการตลาดได้ถูกต้อง
2. ได้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางและข้อปรับปรุงแก้ไขต่าง ๆ ในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ธนาคารสามารถใช้ในการพัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม มีคำนิยามศัพท์ที่ต้องใช้ในการศึกษา ดังนี้

กลยุทธ์ตลาดบริการ หมายถึง การวางแผน การปฏิบัติงาน และการควบคุมกิจกรรมทางการตลาด ที่ทำให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยนำความพอใจสูงสุดมาสู่ทั้งสองฝ่าย สำหรับกลยุทธ์ที่ใช้ในธุรกิจบริการจะใช้แค่ 4P's ซึ่งประกอบด้วย Price Place Product และ Promotion นั้นยังไม่เพียงพอจำเป็นต้องเพิ่มอีก 3 P's

ซึ่งได้แก่ พนักงาน (Staff or People) คือหัวใจสำคัญของการบริการจะต้องคัดเลือก ฝึกอบรม และจูงใจให้พนักงานแสดงความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเต็มที่ และ การมองเห็นได้ (Physical Evidence) เพื่อแสดงให้เห็นถึงระดับคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนกระบวนการให้บริการหรือระบบงาน (System or Process) งานควรเป็นระบบไม่ซับซ้อน ลูกค้าเข้าใจง่าย อยู่บนพื้นฐานการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หมายถึง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม
ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม

เงินฝาก หมายถึง เงินที่ลูกค้านำมาฝากกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา
มหาสารคาม

เงินฝากกระแสรายวัน หมายถึง เงินฝากที่ผู้ฝากจะถอนคืนเมื่อใดก็ได้ หรือเรียกเงิน
ฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม วัตถุประสงค์เพื่อใช้หมุนเวียนในธุรกิจ และชำระค่าสินค้า โดยมี
เงื่อนไขดังนี้

1. จำนวนเงินเปิดบัญชีครั้งแรก 10,000 บาท
2. คำนวณดอกเบี้ยเป็นรายวัน สำหรับยอดเงินฝากส่วนที่เกิน 10,000 บาท

ในอัตราตามประกาศธนาคารอาคารสงเคราะห์ เมื่อใช้เช็คสั่งจ่ายไม่เกินเดือนละ 20 ฉบับ ถ้าใช้
เช็คเกิน 20 ฉบับ ยอดเงินฝาก ส่วนที่เกิน 10,000 บาท จะไม่คิดดอกเบี้ยให้

3. จ่ายดอกเบี้ยปีละ 2 ครั้ง โดยนำเข้าทุกวันสิ้นงวดบัญชี (มิถุนายน และ
ธันวาคม)
4. เงินฝากต่ำกว่า 500 บาท ค่ารักษานับบัญชีงวดละ 100 บาท

เงินฝากออมทรัพย์ หมายถึง เงินฝากเพื่อการออมทรัพย์จ่ายคืนเมื่อทวงถาม ซึ่งใช้
สมุดคู่ฝากสำหรับบันทึกรายการฝากและถอน และไม่ใช้เช็คในการถอน วัตถุประสงค์เพื่อ
ส่งเสริมการออมแก่ลูกค้า โดยมีเงื่อนไขดังนี้

1. จำนวน เงินเปิดบัญชีครั้งแรก 100 บาท
2. เงินฝากครั้งต่อไปไม่ต่ำกว่า 100 บาท
3. ธนาคารจะนำดอกเบี้ยเข้าบัญชีให้ผู้ฝากทุกสิ้นงวดบัญชี (มิถุนายน และ
ธันวาคม)

4. เงินฝากต่ำกว่า 500 บาท ไม่มียอดเคลื่อนคิดค่ารักษานับบัญชี 100 บาทต่อปี

เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ หมายถึง เงินฝากที่ผู้ฝากจะถอนเงินได้เมื่อทวงถาม ได้รับ ดอกเบี้ยสุทธิสูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ นำดอกเบี้ยรวมเข้าเป็นเงินฝาก โดยอัตโนมัติทุกวันที่ 30 มิถุนายน และ 31 ธันวาคม โดยมีเงื่อนไขการฝากและการถอนเงิน ดังนี้

1. จำนวนเงินเปิดบัญชีครั้งแรก 1,000 บาท
2. การฝากและถอนเงินแต่ละครั้งต้องไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท
3. ถ้าจำนวนเงินฝากคงเหลือต่ำกว่า 1,000 บาท ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะไม่คิดดอกเบี้ยให้
4. ถอนเงินได้เดือนละ 2 ครั้ง โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม
5. เดือนใดมีการถอนมากกว่า 2 ครั้ง ธนาคารอาคารสงเคราะห์จะคิด ค่าธรรมเนียมการถอนครั้งที่ 3 และครั้งต่อ ๆ ไป ในอัตราร้อยละ 1 ของจำนวนเงินที่ถอนแต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท
6. ถ้าเงินฝากคงเหลือต่ำกว่า 1,000 บาท และหยุดเคลื่อนไหวเกิน 1 ปี ธนาคารอาคารสงเคราะห์จะคิดค่าธรรมเนียมบัญชีปีละ 100 บาท

เงินฝากประจำ หมายถึง เงินฝากที่ผู้ฝากตกลงว่าจะฝากไว้เป็นกำหนดเวลาแน่นอน และจะถอนก่อนครบกำหนดที่ตกลงฝากไว้ไม่ได้ จนกว่าจะครบกำหนดที่ได้ตกลงกับธนาคาร ไว้กำหนดระยะเวลาฝากแบ่งเป็น 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน และ 36 เดือน โดยมีเงื่อนไขการเปิดบัญชีและการฝากเงินดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงเงื่อนไขการเปิดบัญชีและการฝากเงิน

ประเภท (เดือน)	จำนวนเงินเปิดบัญชี	จำนวนเงินฝากครั้งต่อไปไม่ต่ำกว่า
3	10,000 บาท	5,000 บาท
6	10,000 บาท	1,000 บาท
12	10,000 บาท	10,000 บาท
24	10,000 บาท	10,000 บาท
36	10,000 บาท	10,000 บาท