บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ธนาคารออมสิน นับว่าเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีบทบาทโดดเด่น ทั้งด้านการระดมทุนจากเงินฝากของประชาชน องค์กร บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ ส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ รวมถึงการระดมทุน โดยวิธีการจำหน่ายสลากออมสินพิเศษ พันธบัตร ตลอดจนการออมทรัพย์แบบสงเคราะห์ชีวิต นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังเป็นธนาคารที่กระจายเงินทุนโดยการให้สินเชื่อทั้งแก่ธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อสนองตอบนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง (ธนาคารออมสิน. 2548 : 11-14)

ในปัจจุบันธนาคารออมสิน ได้มุ่งเน้นบทบาททั้งด้านการส่งเสริมการออม และการส่งเสริมศักยภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับฐานราก ทิศทางการดำเนินธุรกิจของธนาคารในปี 2550 มุ่งดำเนินงานตามนโยบายหลัก 4 ประการ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางที่ดำเนินการมาแล้ว ได้แก่ 1) การส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน โดยการทำประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก 2) การส่งเสริมศักยภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับฐานรากตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มุ่งสนับสนุนเงินทุนหรือเงินกู้ยืมแก่ลูกค้าในระดับฐานรากและวิสาหกิจชุมชน 3) การเพิ่มและขยายการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และธุรกรรมทางการเงิน และ 4) การเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถทางการแข่งขัน เน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งการปรับปรุงภาพลักษณ์ การพัฒนาระบบการควบคุมความเสี่ยง และการควบคุมภายใน (ธนาคารออมสิน. 2549 : 10)

ธนาคารออมสิน ได้พัฒนาระบบประเมินผลเพื่อการประเมินผลงาน และผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และพนักงานเพื่อทราบถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานเปรียบเทียบกับการใช้ทรัพยากร เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและวางกลยุทธ์เพื่อการทำแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ธนาคารออมสินได้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานโดยวิธีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงาน มีการให้แรงจูงใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

พนักงานในการทำงานโดยมีการให้สวัสดิการต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตทั้งพนักงานและลูกจ้าง การให้กู้ยืมเงินโดยใช้อัตราดอกเบี้ยพิเศษกว่าลูกค้าทั่วไป ฯลฯ มีการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้พนักงานบริการลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีการจ้างบริษัทที่มีความรู้ความสามารถโดยตรงเข้ามาทำงานในด้านนี้ เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายของธนาคาร มีการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ของธนาคารให้เป็นธนาคารพาณิชย์มากยิ่งขึ้น ทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นถึงการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการทำงานภายในธนาคารใหม่ โดยทำหน้าที่ระดมเงิน (Funding) ให้กับรัฐบาล สู่มิติธนาคารออมสินยุคใหม่ที่มุ่งไปสู่การเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่ต้องสนองต่อนโยบายรัฐบาล เป็นธนาคารเพื่อสังคม จึงเป็นโอกาสดีที่ธนาคารออมสินจะได้รับใช้และให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด และเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจระดับรากหญ้าให้แข็งแรง แต่ธนาคารกลับต้องประสบปัญหาในเรื่องของการยอมรับของประชาชนที่มาใช้บริการ เนื่องจากประชาชนยังติดภาพลักษณ์เดิมๆ ของการให้บริการจากทางธนาคาร ซึ่งในอดีตธนาคารออมสินมิได้คำนึงถึงการแข่งขันกับธนาคารอื่น จากการที่ธนาคารออมสินมีฐานเป็นรัฐวิสาหกิจ โดยมีรัฐบาลเป็นประกัน หากแต่กระแสโลกาภิวัตน์และแนวทางการดำเนินชีวิตของปัจเจกชนเริ่มเปลี่ยนแปลงไปทำให้ธุรกิจธนาคาร มีการแข่งขันอย่างรุนแรงเพื่อแย่งชิงผู้ใช้บริการและส่วนแบ่งทางการตลาด ซึ่งธนาคารพาณิชย์อื่นได้มีการปรับตัวต่อการเปลี่ยน แปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลให้ธนาคารออมสินมีตำแหน่งการแข่งขันที่ยังอยู่ในระดับต่ำกว่าธนาคารอื่น ดังนั้น จึงเป็นปัญหาของธนาคารออมสินที่ยังไม่สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้

จากปัญหาการแข่งขันด้านการให้บริการของธนาคารที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ ของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ มีความต้องการที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในระดับใด ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ ในการปรับปรุงรูปแบบ วิธีการ และพัฒนาการบริการของธนาคาร และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการประทับใจและมาใช้บริการของธนาคารออมสินเพิ่มมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการศึกษา

ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้กรอบแนวคิดของการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ใน 4 ด้าน ของวินัย รำพรรณ์ (2546 : 6) ดังนี้

1.1 ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

1.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

1.4 ด้านประเภทที่ให้บริการ

2. พื้นที่ที่ศึกษา ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ด้านระยะเวลา ระยะเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงระหว่าง วันที่ 1 ถึง 31 ตุลาคม 2550

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการใช้สถิติของผู้มาใช้บริการในช่วงระหว่าง วันที่ 1 ถึง 30 กันยายน 2550 จำนวน 11,180 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการใช้สถิติของผู้มาใช้บริการในช่วงระหว่าง วันที่ 1 ถึง 30 กันยายน 2550 จำนวน 386 คน ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้มาโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) ณ ระดับความคลาดเคลื่อน .05 และแจกแบบสอบถามโดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ให้ได้สมาชิกของแต่ละกลุ่มธุรกิจบริการตามสัดส่วน จะได้กลุ่มตัวอย่างที่สมาชิกทุกหน่วยมีโอกาสถูกเลือกอย่างเหมาะสม จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548 : 64-66)

5. ตัวแปรในการศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ และรายได้ต่อเดือน

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน

5.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

5.2.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

5.2.4 ด้านประเภทที่ให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งผู้ให้บริการหยิบยื่นและ ส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และก่อให้เกิดความสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า (Customer Relationship) รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง (Customer Retention) ตลอดจนการสร้างฐานให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาว และก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการของเราตลอดไป (Customer Loyalty) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาคุณภาพการบริการ ใน 4 ด้าน ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.1 ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน หมายถึง การบริการในด้านบุคลิกภาพของพนักงาน เกี่ยวกับการแต่งกาย การพูดจา ความเป็นมิตร ความกระตือรือร้น การเต็มใจรับฟัง ความรู้ ความสามารถในการให้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่ต่อเนื่อง ความน่าเชื่อถือการบริการที่รวดเร็ว ไม่ผิดพลาด มีเทคโนโลยี การสื่อสาร มีบริการต่าง ๆ มีพนักงานเพียงพอ มีระยะเวลาในการดำเนินการ รวมทั้งการมีความประทับใจหลังการใช้บริการ

1.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง ด้านสถานที่ประกอบการของธนาคาร ที่ตั้งสำนักงาน มีอาคารที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ มีความปลอดภัย มีเอกสารพร้อมเพรียง มีห้องน้ำที่สะอาด การตกแต่งสถานที่มีป้ายบอกตำแหน่งที่ให้บริการ ที่จอดรถของลูกค้า มีบรรยากาศที่น่าใช้บริการ

1.4 ด้านประเภทที่ให้บริการ หมายถึง การให้บริการในด้านธุรกิจบริการ ดังนี้ ธุรกิจเงินฝาก ธุรกิจสงเคราะห์ชีวิต ธุรกิจและสินเชื่อ

2. การพัฒนาคุณภาพบริการ หมายถึง การแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่เกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่าง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากผู้ให้บริการเพื่อปิดกั้นช่องว่างดังกล่าว และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของลูกค้าจะมีบทบาทสำคัญมาก เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ คือ คุณภาพที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้

3. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีความรู้ประสบการณ์ที่ได้มาจากการเรียนรู้เป็นพื้นฐานที่มาของการแสดงออกนั้น โดยมีอารมณ์กับความเป็นไปตามสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นแรงเสริม ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการอบรมหรือไม่สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา

4. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

4.1 ธุรกิจเงินฝาก-ถอนและสลากออมสิน หมายถึง ทำการฝาก-ถอนเงิน ในประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร และการจำหน่ายตราสาร

4.2 ธุรกิจสงเคราะห์ชีวิต หมายถึง ประชาชนฝากเงินประเภทประกันชีวิต

4.3 ธุรกิจสินเชื่อ หมายถึง ประชาชนที่มีความประสงค์ของกู้เงินกับธนาคาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5. การให้บริการของธนาคารออมสิน หมายถึง การบริการต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดให้กับลูกค้า เช่น การฝาก–ถอนเงิน การซื้อสลากออมสิน สินเชื่อ และธุรกิจอื่น ๆ ของธนาคาร เป็นต้น

6. พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลต่างกัน เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำไปปรับใช้สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

3. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อสนเทศให้กับธนาคารออมสินสาขาอื่น ๆ และธนาคารพาณิชย์ที่จะนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY