

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคที่การบริการทางการเงินมีความหลากหลาย ซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้บริการทางการเงินมีหน้าที่ที่ต้องติดตาม ศึกษา ข้อมูล ข่าวสารทางการเงินต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะลดความเสี่ยงจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการทางการเงิน และเป็นการป้องกันภัยทางการเงินที่จะมาสู่ตัวเอง ครอบครัว และคนที่รัก ผู้ใช้บริการของสถาบันการเงินเองก็มีสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมจากธนาคารหรือสถาบันการเงินที่เข้าใช้บริการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554 : เว็บไซต์)

ธนาคารออมสินมุ่งดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารที่สำคัญ ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน รัฐบาล (กระทรวงการคลัง) และพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง (ธนาคารออมสิน, 2555 : เว็บไซต์) สิ่งที่ธนาคารออมสินได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การบริการ ซึ่งการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และ ทศนคติที่ดีของลูกค้านั้นเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจนั้นดำเนินไปด้วยความประสบความสำเร็จของงาน ดังนั้น การเพิ่มคุณภาพของการบริการให้กับลูกค้า การบริการทางการเงินที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย ส่งเสริมการพัฒนาบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ๆ ที่ทันสมัย และมีความหลากหลายเพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสเลือกใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกันตามความต้องการให้ดียิ่งขึ้น และ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานของธนาคารให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

ในปี 2554 ธนาคารได้ทบทวนวิสัยทัศน์และทิศทางการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและเป็นไปตามนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Direction : SOD) โดยใช้คำนิยาม VIPS ได้แก่ ข้อ 1. มุ่งมั่นในวิสัยทัศน์ (Vision Focus) มุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้บริการสู่เป้าหมาย โดยยึดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรเป็นหลัก มีการเตรียมการทำหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม ข้อ 2. ยึดมั่นในคุณธรรม (Integrity) ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม โปร่งใสในการทำธุรกิจ ปฏิบัติตนตามระเบียบวินัยขององค์กรประพฤติตนเป็นพนักงานที่ดีเพื่อประโยชน์ ทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน

ถูกค้าคู่ค้า ใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรม เพื่อประโยชน์ขององค์กรและสังคม ข้อ 3. เชี่ยวชาญงานบริการ (Professionalism) มีความคิด ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ แสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ยกระดับมาตรฐานการทำงานของตนเองให้ก้าวหน้าอยู่เสมอเพื่อทันต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ข้อ 4. รับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ให้บริการชุมชนพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรและพนักงานให้สอดคล้องกับสภาพของชุมชนรับผิดชอบต่อสังคมเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมให้มั่นคงและยั่งยืน (ธนาคารออมสิน. 2555 : เว็บบไซต์)

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีสาขา 995 สาขาทั่วประเทศ มีอายุครบ 100 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2556 ในจังหวัดร้อยเอ็ดมีสาขาให้บริการ 14 สาขา คือ สาขาเขตร้อยเอ็ด, สาขาสี่แยกโรงพยาบาลบาลร้อยเอ็ด, สาขาร้อยเอ็ด, สาขาเทวภิบาล, สาขาสุวรรณภูมิ, สาขาปทุมรัตน์, สาขาพนมไพร, สาขาเกษตรวิสัย, สาขาจตุรพักตรพิมาน, สาขาโพนทอง, สาขาหนองพอก, สาขาอาจสามารถ, สาขาเสลภูมิ และสาขาย่อยโพธิ์ชัย ซึ่งมีผู้ใช้บริการทั้งหมดในปี พ.ศ. 2555 จำนวนทั้งสิ้น 540,000 คน โดยมีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ ธนาคารออมสิน สาขาร้อยเอ็ด จำนวน 70,000 คน รองลงมาคือ สาขาพนมไพร จำนวน 51,000 คน และสาขาสุวรรณภูมิ จำนวน 48,000 คน ตามลำดับ (พิชญากรณ์ อารีเอื้อ. สัมภาษณ์, 8 สิงหาคม 2556)

โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพการให้บริการของธนาคาร คือ การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ถือเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนและมีความซับซ้อนมาก และเป็นสิ่งที่ช่วยสามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ. 2544 : 11) จะส่งผลให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ บริการเกินความคาดหมาย ก่อให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร กลับมาใช้บริการซ้ำ ตามนโยบายวิสัยทัศน์ และพันธกิจของธนาคารที่ได้กล่าวไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุง คุณภาพการบริการ แนวทางการบริหารจัดการ ตลอดจนการพัฒนาพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ และทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมุติฐานการวิจัย

คุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน มุ่งเน้นการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ และทัศนคติของลูกค้า ดังนี้

1.1 คุณภาพการบริการที่ได้รับ (Koehler and Pankowski . 1996: 184-185)

ประกอบด้วย

- 1.1.1 ความคาดหวังของผู้บริการ
- 1.1.2 ภาวะความเป็นผู้นำ
- 1.1.3 การปรับปรุงขั้นตอน
- 1.1.4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ

1.2. ความพึงพอใจต่อองค์กร โดยประยุกต์จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (ฉัตยาพร เสมอใจ. 2548 : 156-157) ประกอบด้วย

- 1.2.1 คุณภาพสินค้าและบริการ
- 1.2.2 ภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบ
- 1.2.3 ราคา
- 1.2.4 ข้อมูลที่ได้รับบริการ

1.3. ทศนคติของลูกค้า

(Blare, Armstrong & Murphy 2003 อ้างใน สุปัญญา ไชยชาณ. 2543 : 117)ประกอบด้วย

1.3.1 ความเชื่อมั่น

1.3.2 การเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค

1.3.3 ความง่ายในการเข้าถึง

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด ในวันจันทร์ – ศุกร์ ในปี พ.ศ. 2556 โดยประมาณขนาดประชากรในปี พ.ศ. 2555 จำนวน 540,000 คน (ธนาคารออมสิน สาขาเขตร้อยเอ็ด. 2556 : เว็บไซต์)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยใช้สูตร ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1972 ; อ้างใน สุพจน์ วัฒนวิเชียร. 2543 : 28) ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แล้วทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 คุณภาพการให้บริการ

3.2 ความพึงพอใจ

3.3 ทศนคติของลูกค้า

4. ระยะเวลาการวิจัย

ตั้งแต่เดือน มีนาคม – พฤศจิกายน 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับความพึงพอใจและทศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1. การบริการ หมายถึง พฤติกรรมการกระทำหรือการปฏิบัติที่ผ่านกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนให้กับผู้รับบริการและสินค้าที่ไม่มี

ตัวคนที่ผู้รับบริการ ได้รับนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

2. คุณภาพการบริการหมายถึงการบริการที่ดีเลิศสอดคล้องกับความต้องการ และเกินความคาดหมายก่อให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ความคาดหวังของผู้บริการ หมายถึง พนักงานบริการที่เป็นเอง กิริยามารยาทที่งดงาม ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว การบริการด้านข้อมูล ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย

2.2 ภาวะความเป็นผู้นำหมายถึง การให้บริการในด้านความสามารถในการจูงใจ ลูกค้ายของพนักงาน เกี่ยวกับการที่พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การควบคุมอารมณ์ที่ดีต่อลูกค้า มีความรับผิดชอบในงานที่ทำของพนักงาน และการมีความรู้ ความสามารถ เข้าใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าของพนักงาน และผลงานเป็นที่ประจักษ์ต่อลูกค้า

2.3 การปรับปรุงขั้นตอน หมายถึง การบริการที่พนักงานพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น บุคลิกภาพของพนักงานด้านเงินฝาก ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วมีทักษะในให้บริการ และพนักงานมีการติดตามผลงานจนบรรลุเป้าหมายที่คาดไว้

2.4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง การบริการที่พนักงานนัดหมาย ลูกค้าสินเชื่อ พนักงานเก็บเอกสารและข้อมูล ได้อย่างถูกต้อง และพนักงานนำความรู้ที่สำคัญมาปรับใช้ในการทำงาน ได้เป็นอย่างดี

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอใจในสิ่งที่ได้รับการตอบสนอง ตามที่คาดหวังและทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่ได้รับหรือสัมผัสซึ่งส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน

3.1 คุณภาพสินค้าและบริการหมายถึง ความพึงพอใจที่พนักงานบริการด้วย อรรถาศัยที่ดี บริการด้านเงินฝากได้อย่างคล่องแคล่วใส่ใจในความต้องการ ตอบคำถามลูกค้าได้อย่างชัดเจนทำให้ลูกค้ามีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นและพนักงานมีการติดต่อประสานงานอย่างต่อเนื่อง

3.2 ภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบหมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่ธนาคารออมสินดูแลห่วงใยต่อสังคมไทย โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติการออม โดยโครงการธนาคาร โรงเรียน ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่

ให้บริการ การต้อนรับและอภัยภัยไมตรีของพนักงาน และความมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของ ลูกค้า

3.3 ราคาหมายถึง ความพึงพอใจในความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมในการออก Statement ค่าธรรมเนียมการ โอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตร ATM และค่าธรรมเนียมการ เรียกเก็บเช็คเข้าบัญชี

3.4 ข้อมูลที่ได้รับบริการหมายถึง ความพึงพอใจในการอธิบายการชำระเงินในรูปแบบต่าง ๆ แนะนำขั้นตอนการจัดหาวิธีผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสมวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า ในระดับพื้นฐานมีแผ่นป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โฆษณาทาง TV และการแจกแผ่นพับของ ธนาคารออมสิน

4 ทักษะ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบ ที่จะส่งผลกระทบต่อตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และ สถานการณ์ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ความเชื่อมั่น หมายถึงความเชื่อมั่นในธนาคารออมสินที่มีชื่อเสียง มีรัฐบาล เป็นประกัน ไม่เอาเปรียบสังคม และให้บริการธนาคารออมสินอยู่เป็นประจำ

4.2 การเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภคหมายถึงความเชื่อมั่นต่อธนาคารออมสิน ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประทับใจในการให้บริการด้านต่างๆ และ ศึกษามารยาทของพนักงานในการให้บริการ

4.3 ความง่ายในการเข้าถึง หมายถึง ความเชื่อมั่นในธนาคารออมสิน พนักงานมีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ดี การนึกถึงเป็นที่แรก บรรยากาศไม่เร่งรีบจนเกินไป สถานที่ตั้ง ทำเลดี สะดวกต่อการเดินทาง มีพื้นที่จอดรถเพียงพอ และระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ

5. ลูกค้าธนาคารออมสิน หมายถึง ผู้ใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีสาขาที่ให้บริการ 14 สาขา คือ สาขาเขตร้อยเอ็ด, สาขาสี่แยกโรงพยาบาลร้อยเอ็ด,สาขาร้อยเอ็ด, สาขาเทวภิบาล, สาขาสุวรรณภูมิ, สาขาปทุมรัตน์, สาขาพนมไพร, สาขาเกษตรวิสัย, สาขาจตุรพักตรพิมาน, สาขาโพหนอง, สาขาหนองพอก, สาขาอาจสามารถ, สาขาเสลภูมิ และ สาขาย่อยโพธิ์ชัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา เพื่อปรับปรุง พัฒนาทักษะการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานธนาคารออมสินในการบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป
2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นและเป็นแนวทางแก่ผู้สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าในกลุ่มประชากรอื่น ๆ
3. ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง การพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY