

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธนาคารกสิกรไทย เริ่มต้นเปิดดำเนินงานมาตั้งแต่ วันที่ 8 มิถุนายน 2488 โดยตราพระราชบัญญัติให้ธนาคารเป็นสถาบันการเงินระดับชาติ เป็นส่วนงานเอกชน ทำหน้าที่ให้บริการเงินกู้และบริการรับฝากเงินแก่พ่อค้าประชาชนทั่วไป ปัจจุบันธนาคารดำเนินงานมาเป็นเวลา 69 ปี กำลังก้าวเข้าสู่ปีที่ 70 ได้ขยายสาขาทั่วประเทศไทย โดยเป็นสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 316 สาขา สาขาในส่วนภูมิภาค จำนวน 752 สาขา รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,068 สาขา (ธนาคารกสิกรไทย. 2556 : บทคัดย่อ) เมื่อสิ้นปีบัญชี 2556 มีผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการสินเชื่อจากธนาคารกสิกรไทย จำนวนทั้งสิ้น 1,501,203 ล้านบาท เงินฝาก 1,621,056 ล้านบาท มีทรัพย์สินจำนวน 2,415,588 ล้านบาท (ธนาคารกสิกรไทย. 2556 : 38) การให้บริการด้านเงินฝากธนาคารกสิกรไทยได้ปรับปรุงและขยายการให้บริการด้านเงินฝากเพื่อให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ ได้ เนื่องจากธนาคารได้เล็งเห็นความสำคัญของเงินฝาก ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนสำคัญที่สุดของทุนดำเนินงาน โดยมีสัดส่วนสูงสุดเมื่อเทียบกับแหล่งเงินทุนอื่นๆ สัดส่วนของเงินฝากต่อทุนดำเนินงานมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ปัจจุบันเงินฝากมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 85.95 ของทุนดำเนินงานทั้งหมด นอกจากนี้เงินฝากยังเป็นแหล่งเงินทุนที่มีความมั่นคงกว่ากู้เงินจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะเงินทุนจากต่างประเทศ ซึ่งมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน สภาพคล่องทางการเงินของประเทศในปี 2556 มีปานกลาง เนื่องจากสถาบันการเงินทั้งระบบต้องระมัดระวังในการให้กู้ยืมยิ่งขึ้น เพราะยังมีหนี้ซึ่งไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ NPLs (Non Performing Loan) อยู่ในระดับเกินกว่ามาตรฐาน ปริมาณสินเชื่อจึงต่ำกว่าปริมาณเงินฝาก การแข่งขันด้านเงินฝากของสถาบันการเงินต่างๆ ยังคงพยายามรักษาสถานเงินฝากของตนเอาไว้ เพื่อประโยชน์ของการทำธุรกิจในอนาคต

ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อบริการเงินฝากอย่างต่อเนื่อง แม้ในขณะที่สภาพคล่องทางการเงินสูง ธนาคารก็ยังคงบริการรับเงินฝาก โดยเน้นให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ ในช่วงเวลาที่ผ่านมามาธนาคารต่างๆ ได้มีบทบาทสำคัญในการระดมเงินฝากได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารออมสิน ส่วนธนาคารกสิกรไทย เริ่มมารณรงค์ในเรื่องการหาเงินฝากอย่างจริงจังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529 เป็นต้นมา หลังจากที่รัฐบาลเปลี่ยนแปลงนโยบายสินเชื่อชนบท ประกอบกับเงินกู้ยืมอัตราดอกเบี้ยต่ำจากต่างประเทศ

หายากขึ้น นอกจากนี้ยังมีสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่มีการระดมเงินฝาก ได้แก่ บริษัทเงินทุน บริษัทประกันชีวิต สหกรณ์ต่าง ๆ

การระดมเงินออมในชนบทมีการแข่งขันกันมาก แต่มีความคล่องตัวสูงในการปรับปรุงแผนการระดมเงินฝากอีกทั้งยังมีผลิตภัณฑ์ทางด้านเงินฝากหลากหลายรูปแบบ นอกจากเงินฝากโดยทั่วไป เช่น การออมเพื่อการศึกษา เพื่อการสมรส เพื่อการพาณิชย์ และการออมที่มีการประกันอุบัติเหตุเสริมด้วย รวมทั้งการใช้กลยุทธ์ทางด้านตลาดเข้ามาเสริม ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารของเอกชนมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ สามารถอำนวยความสะดวกในการฝากเงินและเงินกู้ให้แก่พ่อค้าประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ธนาคารกสิกรไทยได้สนับสนุนให้กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการรายย่อย สามารถกู้เงิน โดยไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันได้ สำหรับลูกค้าผู้ประกอบการไม่เกิน 1 ปี ส่วนทางด้านเงินฝากธนาคารมีผลิตภัณฑ์การออมหลากหลายรูปแบบ เพื่อดึงดูดใจผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะตลาดเงินฝากในชนบทที่มีการแข่งขันค่อนข้างจำกัดหากเป็นลูกค้ารายใหญ่

เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ต่ำ ดังนั้นแทนที่จะมองหาลูกค้าผู้ฝากรายใหม่ ธนาคารควรทุ่มเทไปยังลูกค้าที่มีอยู่แล้วเป็นหลัก เช่น ลูกค้ารายย่อยในเขตชนบท ซึ่งถือเป็นฐานเงินฝากที่ถึงมีจำนวนยอดฝากน้อยแต่เป็นฐานที่มั่นคง ดังนั้นธนาคารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทั้งผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย และพัฒนาด้านการบริการทั้งบริการหลัก ซึ่งเป็นธุรกรรมของธนาคาร คือ การให้สินเชื่อ การรับเงินฝาก บริการเสริมด้านอื่น ๆ เช่น บริการด้านการโอนเงิน บริการเรียกเก็บเงิน การเป็นตัวแทนจัดทำประกันภัย พระราชบัญญัติรถยนต์ การจัดทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การให้บริการในเรื่องสนับสนุนให้ลูกค้าเปิดบัญชีเงินฝากในรูปแบบต่างๆมีทั้งรูปแบบเงินออม กองทุนต่างๆ ที่ช่วยในการลดหย่อนภาษีและบริการด้านอื่นๆ อีกมากมาย ทั้งนี้เพื่อสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้บริการแก่ลูกค้า

ธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม เป็นสาขาหนึ่งในสังกัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2514 โดยให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อการค้า สินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจรายย่อย และบริการอื่น ๆ เพื่อพัฒนาอาชีพ และเพิ่มรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนทั่วไปที่เป็นลูกค้า ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม และอำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งในเขตพื้นที่ดังกล่าวนี้มีธนาคารพาณิชย์จำนวนมากมีการแข่งขันทางธุรกรรมการเงินสูง ทำให้ประสบปัญหาด้านการหาเงินฝาก และการพัฒนาคุณภาพการบริการ ยังมีประชาชน และลูกค้าจำนวนมากที่ไปใช้บริการเงินฝาก และธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการ

คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน ธนาคาร อาคารสงเคราะห์ และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ซึ่งถือเป็นคู่แข่งกันทั้งสิ้น ธนาคารแต่ละแห่งต่างก็ มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการในทุกด้าน เพื่อที่จะได้รับเงินฝาก และสร้างรายได้จากธุรกรรม การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการตามแผนการจัดหาทุนของธนาคารกสิกรไทย สาขา มหาสารคาม นอกจากให้บริการด้านสินเชื่อแล้วจะเน้นให้บริการ รับฝากเงินจากประชาชนเป็น หลัก ซึ่งเป็นแหล่งที่มีความมั่นคง และมีต้นทุนต่ำ ซึ่งแผนการจัดหาเงินทุนจากการรับฝากเงินจาก ประชาชน จะเป็นไปตามเป้าหมายได้ก็จะอยู่ที่การให้บริการที่ดีของธนาคารต่อลูกค้า การ ให้บริการที่ดีกับลูกค้าจะเป็นหนทางนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ เมื่อลูกค้าเกิดความพึง พอใจต่อการรับบริการแล้ว ก็จะโน้มน้าวให้ลูกค้ามาใช้บริการบ่อยครั้งขึ้น และยังมีส่วนช่วยใน การประชาสัมพันธ์การบริการด้านนี้ให้เป็นที่รู้จักของมวลชนได้อีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ ผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้ธนาคารมีโอกาสระดมเงินออมได้มากขึ้น

นอกจากนี้เพื่อเป็นการตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ธนาคาร จึงได้แบ่งประเภทของบัญชีเงินฝากออกเป็น 4 ประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากทรัพย์ทวี ทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ด้านความรู้ของทัศนคติ ทำให้เกิดปฏิกิริยาของกระบวนการประเมิน ในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้ายว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบได้ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการมีความ ต้องการความพึงพอใจด้านความสะดวก การให้การต้อนรับ การจัดสถานที่ให้บริการที่ดี การ บริการที่เสมอภาค ถูกต้อง รวดเร็ว และผลิตภัณฑ์บริการที่ดี ดังนั้นการพัฒนากการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย ก็จะเป็นแนวทางให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น ข้อเสนอแนะหรือแนวทางเพื่อการพัฒนาการให้บริการนั้น จะมีได้ก็ต่อเมื่อมีการศึกษา และวิจัย อย่างเป็นระบบถึงการให้บริการของธนาคาร

จากสภาพความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจ ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม ว่าอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อนำมาเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนงาน การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงระบบ กระบวนการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นประโยชน์ ในการให้บริการแก่ผู้บริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนั้นยังสามารถนำ ผลการวิจัยดังกล่าวไปพัฒนาคุณภาพด้านการบริการให้สอดคล้องกับบทบาทใหม่ของธนาคาร

ภายใต้แนวนโยบายของรัฐบาล ในการแก้ไขปัญหา และฟื้นฟูเศรษฐกิจควบคู่กับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมชนบทในระดับฐานราก ประกอบกับธนาคารกสิกรไทย ที่จะต้องปรับตัวไปสู่ภารกิจ และบทบาทใหม่ในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจผู้ประกอบการรายย่อย ในอนาคตอย่างยั่งยืน

คำถามการวิจัย

1. ลูกค้าผู้ใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับใด
2. ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม อย่างไร
3. มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มี 15 ตัวแปร คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ประเภทของการใช้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์

ขอบเขตการวิจัย

1. พื้นที่ทำการวิจัยในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองมหาสารคาม และอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม
2. ระยะเวลาทำการวิจัย ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2556 – 30 เมษายน 2557
3. ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้ายู๋ใช้บริการเงินกู้ และเงินฝากธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จำนวน 12,339 คน
4. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ายู๋ใช้บริการเงินกู้ และเงินฝาก ธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 388 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ซึ่งเป็นวิธีการแบบระดับชั้น และการสุ่มอย่างง่าย
5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 15 ตัวแปร ดังนี้ คือ

- 5.1.1 เพศ
- 5.1.2 อายุ
- 5.1.3 รายได้
- 5.1.4 ระดับการศึกษา
- 5.1.5 จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี
- 5.1.6 ประเภทของการใช้บริการ
- 5.1.7 จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร
- 5.1.8 จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร
- 5.1.9 ด้านสถานที่ให้บริการ
- 5.1.10 ด้านระบบการให้บริการ
- 5.1.11 ด้านระยะเวลาให้บริการ
- 5.1.12 ด้านผลตอบแทน
- 5.1.13 ด้านพฤติกรรมพนักงาน
- 5.1.14 ด้านข้อมูลการให้บริการ
- 5.1.15 ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอให้ความหมายของข้อความของคำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ (หทัยกาญจน์ คงด้วง, 2544 : 15) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม เช่น ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงาน และการต้อนรับด้านประเภทของผลิตภัณฑ์ บริการ เป็นต้น

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการในการติดต่อธุรกรรมทางการเงิน จากธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม ซึ่งเป็นทั้งผู้กู้เงิน และผู้ฝากเงินธนาคารด้วย

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม

พนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึก ความคิดเห็นตลอดจนปฏิกิริยาตอบสนองที่ดี หรือประทับใจที่เกิดขึ้นของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของธนาคารกับความคาดหวังของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการด้านเงินฝาก

การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวก อำนวยความสะดวกสบายให้เกิดความพึงพอใจกับสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สัมผัสได้ด้วยความรู้สึก

บริการด้านเงินฝาก หมายถึง การบริการรับฝากเงิน หรือ ถอนเงินฝากทุกประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม

ผลิตภัณฑ์บริการ หมายถึง ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการลูกค้า เช่น ด้านสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ด้านเงินฝากประเภทต่าง ๆ

เงินฝากกระแสรายวัน หมายถึง เงินฝากที่จ่ายคืนเมื่อทวงถาม โดยมีเงื่อนไขการสั่งจ่ายกำหนดระยะเวลา

เงินฝากออมทรัพย์ใช้สมุดคู่ฝาก หมายถึง เงินฝากที่จ่ายคืนเมื่อทวงถาม โดยธนาคารจะออกสมุดคู่ฝากให้เพื่อบันทึกรายการฝาก ถอน จำนวนดอกเบี้ย และยอดเงินคงเหลือของผู้ฝาก

เงินฝากออมทรัพย์ไม่ใช้สมุดคู่ฝาก หมายถึง เงินฝากซึ่งผู้ฝากไม่ต้องการใช้สมุด เพราะไม่ต้องการให้ผู้อื่นรู้สถานะแห่งบัญชีของตน ธนาคารจะออกใบส่งเงินฝาก และสมุดใบถอนเงินฝากให้ผู้ฝาก

เงินฝากประจำ หมายถึง เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ เช่น 3 เดือน 6 เดือน หรือ 12 เดือน เป็นต้น

ระยะเวลาในการเข้าเป็นลูกค้า หมายถึง วันที่ธนาคารอนุมัติรับขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าธนาคาร มีสิทธิ์ทำธุรกรรมตามข้อบังคับของธนาคาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้วางแผนระบบการให้บริการ และพัฒนาคุณภาพการบริการสู่บริการที่เป็นเลิศเหนือคู่แข่ง
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนางาน เพื่อพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ทันสมัยยิ่งขึ้น
4. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา ฝึกอบรมพนักงานธนาคารในส่วนของการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการดียิ่งขึ้น