

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยประสบกับภาวะความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ที่จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน การบริหารงานของหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกประเภททุกขนาด ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงของภาคธุรกิจและบริการที่มีการดำเนินการและให้บริการในรูปแบบเดียวกัน ดังนั้นทุกองค์กรจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของระบบการดำเนินงานเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้สูงสุด และในปัจจุบันธนาคารเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีการแข่งขันอยู่ในระดับสูง ดังจะเห็นได้จากการพัฒนารูปแบบและการให้บริการที่ครบวงจรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น

ธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจในรูปแบบของธนาคารภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 โดยตามมาตรา 7 ให้จัดตั้งธนาคารออมสินขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจ ดังต่อไปนี้ 1) รับฝากเงินออมสิน 2) ออกพันธบัตรออมสินและสลากออมสิน 3) รับฝากเงินออมสินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว 4) ทำการรับจ่ายและโอนเงิน 5) ซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย 6) ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ซึ่งรัฐมนตรีอนุญาต 7) การออมสินอื่น ๆ ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้ และ 8) กิจการอันพึงเป็นงานธนาคารตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้ โดยภาพลักษณ์องค์กรคือรักษาบทบาทและภาพลักษณ์การเป็นธนาคารเพื่อการออม พร้อมทั้งเร่งพัฒนาเทคโนโลยีในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกค้าและประชาชน (กรพจน์ อัสวินวิจิตร, 2550)

ธนาคารออมสินได้สร้างความเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของประชาชนจาก “ธนาคารเพื่อการออม” เป็น “ธนาคารที่ให้บริการครบวงจร” ทั้งการปรับปรุงภาพลักษณ์เพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ พร้อมกับการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อตอบสนองการให้บริการที่ครบวงจรครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของธนาคาร ทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ณ สิ้นปี 2553 ในส่วนของเงินให้สินเชื่อ เงินรับฝากและกำไรสุทธิมีอัตราเพิ่มขึ้น ในขณะที่หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ลดลง โดยในปี 2553 ถือเป็นธนาคารที่มี NPLs น้อยที่สุดในระบบสถาบันการเงิน นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังเป็นธนาคารที่มีขนาดสินทรัพย์ใหญ่ติด 1 ใน 3 ของระบบสถาบันการเงินของไทย และหลังจากพิจารณาผลงานตลอดปี 2553 นิตยสารดอกเบี๋ยได้ประกาศรางวัล

เกียรติยศยกย่องให้ธนาคารออมสินเป็น “ธนาคารแห่งปี 2553” หรือ Bank of the Year 2010 และจากการที่ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่มีผลงานหลายๆ ด้านโดดเด่นเหนือกว่าธนาคารอื่นในระบบสถาบันการเงิน ทำให้ธนาคารออมสินได้รับการยกย่องจากนิตยสารดอกเบี้ยเป็นธนาคารแห่งปี 2 ปีติดต่อกัน ด้วยเหตุผลคือผลการดำเนินงานทางธุรกิจของธนาคารสามารถเติบโตขึ้นอย่างโดดเด่นในทุกด้าน การเป็นสถาบันการเงินที่ทำให้ธุรกิจธนาคารเข้าไปมีส่วนในการยกระดับความก้าวหน้าและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของภาคธุรกิจและประชาชน และมีการจัดกิจกรรมตอบแทนสังคมและดูแลสิ่งแวดล้อมที่ไม่เกี่ยวกับธุรกิจธนาคารอย่างต่อเนื่อง และเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ นายเลิศศักดิ์ จุลเทศ ผู้อำนวยการธนาคารออมสินได้รับการยกย่องเป็นนักธนาคารแห่งปีหรือ Banker of the Year 2 ปีติดต่อกัน (ธนาคารออมสิน, 2554)

ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีธนาคารออมสินจำนวน 26 สาขา ซึ่งได้รับการควบคุมดูแลจากธนาคารออมสินเขต จำนวน 4 เขต และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของธนาคารออมสินภาค 8 โดยมีเป้าหมายการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกระดับให้ครอบคลุมในทุกวัตถุประสงค์ และให้ความสำคัญกับลูกค้าในลักษณะ Customer Center (โครงสร้างธนาคารออมสิน, 2554) ซึ่งธนาคารออมสินสาขาประตู่ช้างเผือกนั้นนับว่าเป็นสาขาที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากแห่งหนึ่ง จำนวนผู้ใช้บริการต่อวันประมาณ 300 -500 ราย (สัมภาษณ์ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาประตู่ช้างเผือก, 20 เมษายน 2554) ซึ่งหากพิจารณาจากสถิติของปี พ.ศ. 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2552 พบว่ายอดเงินฝากเพิ่มขึ้นจาก 1,521.39 ล้านบาท เป็น 1,768 ล้านบาท และยอดสินเชื่อเพิ่มขึ้นจาก 1,988.60 ล้านบาท เป็น 2,265.39 ล้านบาท (ธนาคารออมสินภาค 8, 2553)

ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานของธนาคารออมสินสาขาประตู่ช้างเผือกจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีลูกค้าผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก จึงมีความต้องการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารในด้านต่างๆ รวมทั้งรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ให้บริการของธนาคาร เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการและระบบคุณภาพของกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร โดยคาดหวังว่าในอนาคตธนาคารออมสินจะมีระบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) เป็นหลักสำคัญ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา ประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ออมสินสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. สามารถนำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าไปพัฒนาระบบการ ให้บริการของธนาคารออมสินสาขาประจวบคีรีขันธ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการเป็นหลักสำคัญ และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายด้วย กลยุทธ์ที่เหมาะสม นำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามนโยบายหลักของธนาคารต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสาขา ประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของ ประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการในระยะเวลาหนึ่ง

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการและจะต้องมีบัญชีเงินฝากธนาคารออมสินสาขาประจวบ คีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ความใส่ใจ (Empathy) และการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

ธนาคารออมสิน หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การให้บริการของธนาคารออมสิน หมายถึง บริการต่างๆ ที่ธนาคารจัดให้บริการแก่ ลูกค้า ประกอบด้วย สลากออมสินหรือพันธบัตร ด้านบัญชีเงินฝาก ด้านสินเชื่อ การเงินผ่านตู้ ATM ชำระเงินออนไลน์ โอนเงินต่างประเทศ และแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ