บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันที่ได้รับความเชื่อมั่นและความศรัทธาจากประชาชนทุกระดับมาเป็นระยะเวลายาวนาน เป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายการคลังของรัฐบาล เป็นหนึ่งในองค์กรหลักทางเศรษฐกิจและรักษาเสถียรภาพในตลาดเงินและตลาดทุน เพื่อดำรงไว้ซึ่งความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจชาติ จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานในปี 2550 (ธนาคารออมสิน, 2550 ก) ได้แก่

- การส่งเสริมการออมและการสร้างวินัยทางการเงิน มีการรณรงค์ให้เยาวชนและประชาชนตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการออม

- ขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก เพื่อขจัดปัญหาความยากจนในประเทศ โดยเพิ่มรายได้แก่ประชาชนระดับฐานรากร่วมพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง

- พัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพ เพื่อส่งเสริมและสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งความรู้และสนับสนุนด้านการศึกษา

- เพิ่มและขยายการให้บริการและธุรกรรมทางการเงิน โดยขยายฐานลูกค้าสินเชื่ออุปโภคบริโภคให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ ขยายการให้สินเชื่อเพื่อสร้างผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก เพิ่มการประกอบธุรกรรม ดำเนินมาตรการเชิงรุกในการรักษาฐานลูกค้าเดิมและสร้างฐานลูกค้าใหม่ด้วยการพัฒนาระบบการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management : CRM)

- เพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถทางการแข่งขันโดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการวางแผนและการพัฒนาธุรกิจ ด้วยการวางแผนกลยุทธ์โดยใช้หลักเครื่องมือการบริหารจัดการในเชิงสมดุล (Balanced Scorecard) การสื่อสารตราสัญลักษณ์และธุรกิจธนาคารสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มีการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารให้เพียงพอทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ พัฒนาระบบบริการลูกค้า โดยนำระบบงานหลักของธนาคาร (Core Banking System) มาใช้

จากนโยบายของธนาคาร ซึ่งมีความมุ่งมั่นในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ธนาคารจึงมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาระบบเศรษฐกิจฐานรากหรือรากหญ้าให้มีความเข้มแข็ง เพื่อส่งเสริมให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศมีการเติบโตอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังเป็น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดแก่ลูกค้าคนสำคัญของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต และเป็นสถาบันการเงินที่ดำรงอยู่ได้ภายใต้ภาวะการแข่งขัน(ธนาคารออมสิน, 2550ข)

อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งเขตการปกครองเป็น 7 ตำบล และ 2 เทศบาลตำบล มีประชากรทั้งหมดประมาณ 78,000 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมคิดเป็นร้อยละ 91 (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่, 2548) ปัจจุบันได้มีการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวทางด้านการท่องเที่ยว อีกทั้งมีธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวเริ่มเปิดให้บริการ เช่น รีสอร์ท ร้านค้า ร้านอาหาร และการก่อสร้างอาคารพาณิชย์ อำเภอเชียงดาว มีสถาบันการเงินที่ให้บริการในรูปแบบของธนาคารทั้งหมด 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส) ธนาคารออมสิน สหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อการเกษตร และธนาคารกสิกรไทยสาขาย่อยที่กำลังจะเปิดให้บริการ นอกจากนี้ยังมีองค์การอื่นๆ รวมถึงองค์การของเอกชนที่ให้บริการด้านการเงินเหมือนกับธนาคาร ได้แก่ บริษัท นิ่มซี่เส็งลีสซิ่ง จำกัด และ บริษัท อิออนธนสินทรัพย์ จำกัด ทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินฝาก สินเชื่อหรือบริการธุรกรรมทางการเงินด้านอื่นๆ รวมทั้งในเรื่องของอัตราดอกเบี้ย ประเภทสินเชื่อ ประเภทเงินฝาก หรือความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ทำให้มีการแข่งขันกันทุกด้าน

ธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว มีผลการดำเนินงานในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยในปี 2545 – 2549 มีผลการดำเนินงาน ด้านเงินฝากเฉลี่ยในอัตราร้อยละ 69 ต่อปี และ ด้านสินเชื่อเฉลี่ยในอัตราร้อยละ 76 ต่อปี (ธนาคารออมสิน, 2550ข) ในปี 2550 ด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ ด้านเงินฝากอยู่ในอัตราเพียงร้อยละ 86 ของเป้าหมาย และด้านสินเชื่ออยู่ในอัตราเพียงร้อยละ 79 ของเป้าหมาย รวมทั้งรายได้จากค่าธรรมเนียมในการให้บริการ เช่น ค่าธรรมเนียมในการรับชำระค่าสาธารณูปโภค บัตรเครดิต และค่าเบี้ยประกันภัย อยู่ในอัตราเพียงร้อยละ 56 ของเป้าหมาย (ธนาคารออมสิน, 2550ค) จากภาวะการแข่งขันดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปใช้ในการปรับปรุง วางแผนการตลาดของธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และบรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และบริการด้านอื่น ๆ ณ ธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

บริการของธนาคาร หมายถึง บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และการให้บริการอื่น ๆ ได้แก่ บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า,น้ำประปา,โทรศัพท์) ชำระค่าสินค้าและบัตรเครดิต บริการรับฝากนอกสถานที่ บริการโอนเงินต่างสาขา บริการโอนเงินต่างธนาคาร บริการสอบถามยอดเงินทางโทรศัพท์

ธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตเชียงใหม่ 2 ภาค 7 ประกอบด้วยพนักงานจำนวน 10 คน ตั้งอยู่เลขที่ 399 หมู่ 7 ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved