

บทที่ 1

บทนำ

กิจการการออมสิน ได้เริ่มขึ้นในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2456 ตาม พระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด การเก็บออมมีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงได้ทรงจัดตั้งคลังออมสินขึ้น โดยสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ ดำเนินธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456

ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 คลังออมสินได้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลาย และเป็นที่นิยมของประชาชนมากขึ้น ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามครั้งที่ 2 ยุติลงรัฐบาลได้เห็นถึง คุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศจึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้น เป็นองค์การของรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคลดำเนินธุรกิจ ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีการบริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคารออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2490 เป็นต้นมา ในปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคลเป็นรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้กำกับโดยทั่วไปของกระทรวงการคลัง มีสาขา 588 สาขาทั่วประเทศ (ธนาคารออมสิน, 2547: 3)

นโยบายของธนาคารออมสินแต่เดิมจะเป็นการระดมเงินออมเพียงอย่างเดียว ส่วนการให้บริการด้านสินเชื่อจะเป็งานของธนาคารพาณิชย์ แต่ในปัจจุบันธนาคารออมสินได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจตามนโยบายของรัฐบาล โดยบทบาทของการเป็นกาดำเนินงานลักษณะเชิงพาณิชย์มากขึ้น การให้บริการด้านสินเชื่อจึงมีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการเงินของประเทศ เป็นแหล่งที่มาของรายได้หลักที่สำคัญของทุกธนาคารในปัจจุบัน (พันธ์ทิพย์ เพ็ชรจริง, 2544: 2)

เนื่องจากการบริการ คือ หลักและหัวใจสำคัญของธุรกิจธนาคาร เพราะผู้มาติดต่อธนาคาร จะมาเพื่อใช้บริการ และพนักงานธนาคารทุกคนคือผู้ให้บริการ ฉะนั้น การให้บริการที่ดีกับลูกค้า การบริการให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือความต้องการที่มาใช้บริการจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารให้เกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการของธนาคารอีกครั้ง เพื่อรักษฐานลูกค้าที่อยู่กว่า 26 ล้านบัญชี ธนาคารได้ปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ และครอบคลุมลูกค้าทุกระดับ เปี่ยมด้วยคุณภาพและ

บริการที่ประทับใจ เพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดีและเทคโนโลยีที่ทันสมัย (ธนาคารออมสิน, 2546: 50)

ภารกิจหลักของธนาคารออมสิน

เพื่อให้ธนาคารได้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้าง และพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงกำหนดภารกิจหลักไว้ดังนี้ (สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน 2545: 46)

1. เป็นธนาคารเพื่อการออม ที่ให้บริการด้านการออมทรัพย์ในหลายรูปแบบ ได้แก่ บริการรับฝากเงินทั่วไป ทั้งเงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากประจำ เงินฝากสลากออมสิน และเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม บริการธนาคารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ในกลุ่มนักเรียน รวมทั้งร่วมมือกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการรณรงค์และส่งเสริมการออมทรัพย์ในกลุ่มประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างนิสัยการประหยัดและการออมในประเทศ
2. เป็นธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ที่ให้บริการทางการเงินอย่างครอบคลุมและทั่วถึงทั้งในชนบทและในเมือง ตลอดจนผู้ด้อยโอกาสที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการของสถาบันการเงิน
3. เป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ ที่สนับสนุนเงินทุนเพื่อการบริหารและการขยายงานของรัฐบาลและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในรูปการลงทุนในหลักทรัพย์หรือพันธบัตรของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจต่างๆ และการให้กู้เพื่อการลงทุนของรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ
4. เป็นธนาคารเพื่อธุรกิจทั่วไป ที่ให้บริการทางการเงินแก่องค์กรธุรกิจทั่วไป โดยเฉพาะการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ โดยเน้นการสนับสนุนเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม สินเชื่อสถานศึกษา นอกจากนี้ยังสนับสนุนการลงทุนในภาคเอกชน และธนาคารพาณิชย์ ทั้งในรูปของเงินลงทุนในหลักทรัพย์ระยะยาว และเงินให้กู้ยืมระยะสั้น

ปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจของธนาคารมีสถานะการแข่งขันที่สูง โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์เอกชนที่ต่างประเทศเข้ามาถือหุ้นใหญ่ ที่มีจุดแข็งด้านเทคโนโลยีทางการเงินที่ทันสมัย มีขนาดองค์กรขนาดใหญ่กะทัดรัดและมีความคล่องตัวสูงในเรื่องการบริหารจัดการมาก ดังนั้นธนาคารออมสินจะต้องระดมทรัพยากรในทุกด้าน เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการ ให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์ในอันที่จะนำพาธนาคารให้เจริญเติบโตก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธนาคารออมสินสามารถบริหารการดำเนินงานด้วยความสุจริตยุติธรรมเหมาะสมมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ธนาคารได้กำหนดแผน

วิสาหกิจฉบับที่ 6 พ.ศ. 2546-2549 ซึ่งเป็นแผนแม่บทในการดำเนินงานของธนาคาร โดยเฉพาะด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการลูกค้าเป็นภารกิจหลักที่ธนาคารให้ความสำคัญมาโดยตลอด เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าจากการมาใช้บริการ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร (ธนาคารออมสิน, 2546: 69-70)

เขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีธนาคารที่ให้บริการประชาชนด้านสินเชื่อ จำนวน 15 ธนาคาร ดังนี้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน), ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน), ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธนาคารอาคารสงเคราะห์, ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และธนาคารออมสิน ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันนอกจากอัตราดอกเบี้ยแล้ว สิ่งที่มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่ออีกประการหนึ่งคือ คุณภาพการให้บริการ การที่ธนาคารจะรักษฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ จำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เหนือความคาดหวัง ในเรื่องบริการ โดยเฉพาะพนักงานธนาคารหรือผู้ให้บริการจะต้องรู้ถึงพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารเป็นอย่างดีด้วย

จากสถานการณ์ปัญหาและความจำเป็นที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุ๋ย อ.เมือง จ.ลำปาง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการและพัฒนาบุคลากรในสาขาให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงสภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่เข้ารับบริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุ๋ย จังหวัดลำปาง
2. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสินเชื่อตามความการรับรู้ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อในธนาคารออมสินสาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงาน ในการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ดังนี้

1. ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง สามารถนำผลวิจัยไปพิจารณาเพื่อกำหนดนโยบายด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน เพื่อตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อ
2. ผลการวิจัยเป็นข้อมูลสำหรับพนักงานธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อ ให้เป็นที่พอใจของลูกค้า อันนำไปสู่ความเป็นเลิศในด้านบริการต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย จังหวัดลำปาง ที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้วและยังไม่ปิดบัญชีเงินกู้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2549 – ธันวาคม พ.ศ. 2549 โดยการ แบ่งกลุ่มประชากรจากวงเงินกู้ ตั้งแต่ 100,000 – 3,000,000 บาท
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการของสินเชื่อตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อในธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย ซึ่งพิจารณาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานสินเชื่อ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า โดยศึกษาว่ากลุ่มตัวอย่างได้ประเมินหรือพิจารณาให้มีความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านในระดับใดบ้าง

ข้อจำกัดงานวิจัย

1. การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งบางครั้ง ผู้ตอบอาจมีความลำเอียงในการตอบ ซึ่งจะทำได้ข้อมูลไม่แท้จริง

2. การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาสบต๋วยเท่านั้น
3. การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการให้บริการของพนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋วยเท่านั้น
4. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมขึ้นระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2550 - พฤษภาคม พ.ศ. 2550 เท่านั้น

นิยามศัพท์

การให้บริการสินเชื่อ หมายถึง การให้บริการด้านสินเชื่อ การให้ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อทุกประเภท และการให้ความรู้เกี่ยวกับการผลิต การลงทุน

คุณภาพการให้บริการสินเชื่อ หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารที่ได้รับการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร แล้วเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

พนักงานอำนวยการสินเชื่อ หมายถึง พนักงานผู้ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการและอำนวยการสินเชื่อแก่ลูกค้า

ผู้ให้บริการสินเชื่อ หมายถึง ประชาชนผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ