

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี 2548 ได้มีการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสิน ดังนี้ "เป็นสถาบันที่มั่นคงของประเทศเพื่อการออม การลงทุน การสร้างเศรษฐกิจชุมชน การพัฒนาประเทศและการบริการทางการเงินที่ครบวงจรแก่ประชาชนทุกระดับทั่วประเทศ" ภายใต้ปณิธาน "บุคลากรมีคุณภาพ เทคโนโลยีทันสมัย บริการด้วยน้ำใจ มุ่งรับใช้ปวงประชา" และคำขวัญที่ว่า "มั่นคง จริงใจ รับใช้สังคม"

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการให้บริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้าน บัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย โดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ มากมายในการดำเนินกิจการให้มีอายุกว่า 93 ปี ซึ่งผลประกอบการที่ผ่านมามีกำไรมาโดยตลอด ในช่วงแรกนั้นธนาคารไม่ค่อยมุ่งกำไรแต่มุ่งด้านการออมมากกว่า ต่อมาได้พัฒนาให้ธนาคารเป็นธนาคารเชิงพาณิชย์มากยิ่งขึ้นมีการระดมเงินออมในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการฝากเงิน การจำหน่ายสลาก ออมสิน การฝากเงินในรูปแบบสะสมทรัพย์ มีการให้บริการอื่นๆ เพิ่มมากมายไม่ว่าจะเป็น การให้บริการชำระเงินค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค ตัวแลกเงิน เช็คของขั้ว และ การให้สินเชื่อซึ่งเป็นการทำรายได้หลักให้กับธนาคารให้มีผลกำไรและเพื่อนำเงินที่ได้รับในส่วนที่เป็นดอกเบี้ยมาจ่ายให้กับผู้ที่นำเงินมาฝากในรูปแบบของดอกเบี้ย และนำมาใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ตลอด 9 ทศวรรษของการก่อตั้งธนาคารออมสิน กิจการของธนาคารได้ดำเนินไปภายใต้การบริหารจัดการที่มีการพัฒนาก้าวหน้าตามลำดับ รวมถึงมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหารงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์แวดล้อมในแต่ละยุคสมัย ที่ผ่านมานั้นจะเห็นได้ว่าธนาคารมีจุดแข็งที่มีจำนวนสาขามากมายในทุกจังหวัด ทุกอำเภอ ซึ่งยังมีธนาคารออมสินในรูปแบบของธนาคารชุมชน ธนาคาร โรงเรียน ธนาคารอิสลาม และมีบริการเรือรับฝากนอกสถานที่

เป็นแห่งแรกในโลก และในช่วงแรกธนาคารออมสินได้เปิดให้บริการในวันเสาร์เพื่อเป็นการบริการเด็กในการรับฝาก-ถอนเงินแต่ปัจจุบันนี้ได้ยกเลิกการให้บริการนี้แล้วเนื่องจากค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้ที่ได้รับ แต่ปัจจุบันนี้ธนาคารได้ใช้กลยุทธ์ในการเปิดให้บริการตามสถานที่ที่ธนาคารให้บริการอยู่เพื่อการดำเนินงานของสาขานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สาขาจตุจักรมีการเปิดให้บริการวันเสาร์- อาทิตย์ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าธนาคาร สาขาปากคลองตลาดเป็นหน่วยให้บริการเรือเคลื่อนที่โดยพัฒนาการให้บริการที่ทันสมัยด้วยระบบ GPRS สื่อสารออนไลน์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ทางด้านการตลาด ได้นำกลยุทธ์การพัฒนาสินค้ามาใช้เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อพัฒนาสินค้าให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ มีการพัฒนาสินค้าทุกรูปแบบ ถือว่าเป็นจุดแข็งของธนาคารอีกอย่างหนึ่ง

บริการด้านเงินฝาก ซึ่งปัจจุบันนี้มีมากมายไม่ว่าจะเป็น เงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำ 3 เดือน เงินฝากประจำ 6 เดือน เงินฝากประจำ 12 เดือน เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำรายปี เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต สลากออมสิน ซึ่งสลากออมสินและเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตยังมีให้เลือกอีกหลายรูปแบบตามความต้องการของลูกค้า

บริการด้านสินเชื่อ ได้มีการให้สินเชื่อทุกรูปแบบเพื่อเป็นการสนองความต้องการของลูกค้าการให้กู้ยืมแก่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ การให้กู้ยืมแก่เอกชน กู้เพื่อส่งเสริมการศึกษา กู้เพื่อเคหะสงเคราะห์ เงินกู้ส่วนบุคคล สินเชื่อส่วนบุคคลนี้มีจำนวนมากมากกว่า 10 สินเชื่อด้วยกัน

บริการด้านการเงิน ตัวแลกเปลี่ยนเงินเดินทาง บริการให้เช่าตู้നിറภัย บริการจำหน่าย Cashier,s order บริการเงินด่วนออมสิน รับ - จ่าย และ โอนเงิน บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต เช็คของขวัญ บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการต่างๆ บริการระบบ Online Payment (สุจิตรา วรรณนิม, 2550)

ในปัจจุบันระบบการผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการบัตรเครดิตเป็นที่นิยมมากขึ้นและมีหน่วยงานที่ให้บริการ ได้แก่ บริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ การดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าบริการของธนาคารออมสินเป็นที่ต้องการของประชาชนมาโดยตลอด และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน แต่ก็ยังพบปัญหาอยู่บ้างในเรื่องของขั้นตอนในการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสิน ซึ่งพบว่ายังคงมีปัญหาในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการและพนักงานผู้ให้บริการอยู่บ้าง จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาส่งผลกระทบต่อการค้าบริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสิน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสิน เขตบางแค เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางการ

ดำเนินการในการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแคต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

### สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาตามรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค ระหว่างเดือน เมษายน - ตุลาคม 2550 จำนวน 512 คน

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จากตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 219 คน

#### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านพนักงานและการต้อนรับ

3.2.2 ด้านสถานที่

3.2.3 ด้านระยะเวลาในการบริการ

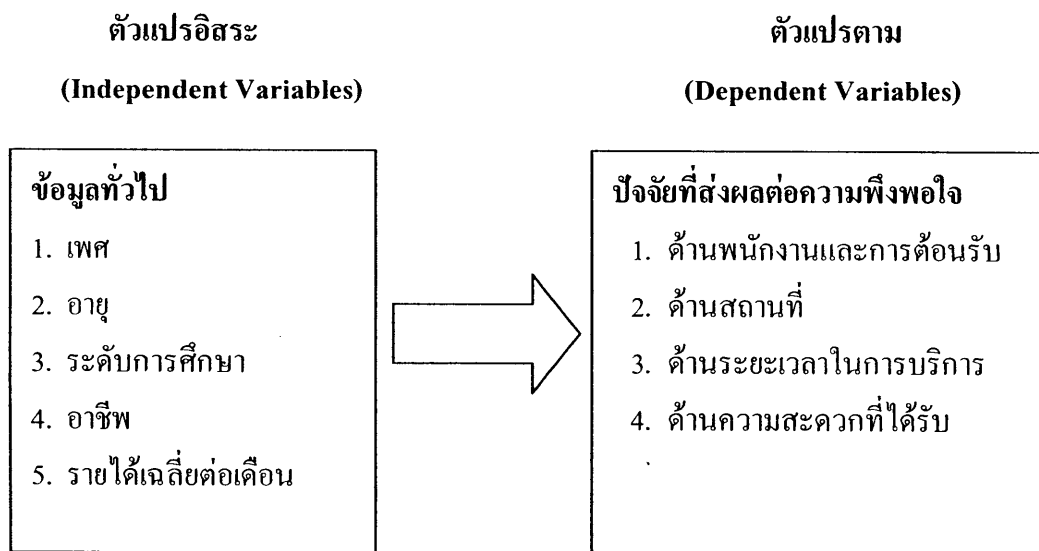
3.2.4 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

#### 4. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระหว่าง เดือนเมษายน – ตุลาคม 2550

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของ  
ธนาคารออมสิน เขตบางแค ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องนำเสนอเป็นกรอบ  
แนวคิดในการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**พนักงาน** หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขต บางแค ประกอบด้วย 8 สาขา ได้แก่ สาขาบางแค สาขาท่าพระ สาขาสถาพรุ สาขาวัดไทร สาขารัฐสภนิทวงศ์ สาขาหมู่บ้านเศรษฐกิจ สาขาลิ่งชัน และ สาขาบางพลัด

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสิน เขตบางแค

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ มีความรู้สึกที่ดี และพอใจ ความประทับใจหลังการใช้บริการที่มาใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับพนักงาน การแต่งกายสุภาพ พุดจาเป็นมิตร มีความกระตือรือร้น เต็มใจช่วยเหลือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน

2. ด้านสถานที่ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับที่ตั้งอาคารที่เหมาะสม มีความปลอดภัย สะอาด และมีสถานที่จอดรถที่สะดวกสบาย

3. ด้านระยะเวลาในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการที่รวดเร็ว มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

4. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่มาให้บริการ มีการให้บริการที่หลากหลายการให้บริการน่าเชื่อถือไม่ผิดพลาด

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค

2. สามารถนำความคิดเห็นและผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค และเขตอื่นๆ ที่มีลักษณะบริการแบบเดียวกัน เพื่อให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ