

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในโลกธุรกิจทุกวันนี้ เป็นโลกเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงผันผวนอยู่ตลอดเวลา เพราะพลวัตการขับเคลื่อนที่เกิดขึ้นทำให้ทุกธุรกิจไม่สามารถหยุดนิ่งได้ เทคโนโลยีทำให้เวลาเป็นสิ่งสำคัญที่สุด การปรับตัวให้ทันกับโลกและสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ต้องเป็นไปอย่างรวดเร็วและโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคธุรกิจการเงินและการให้บริการ ซึ่งสัมพันธ์กับโลกทั้งใบ ทั้งในเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย การลงทุน ทุกเรื่องเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเดียวกันทั้งหมด ขณะที่กฎเกณฑ์ต่างๆทั่วโลกมีความเป็นสากลมากขึ้น ทั้งในเรื่องกฎหมาย กฎเกณฑ์ กฎระเบียบ เพื่อให้มีความเหมือน (Uniformity) ในการอยู่ร่วมกันและทำการค้าระหว่างกัน การเปิดเสรีทางการเงิน ซึ่งจะมีธนาคารต่างชาติหลั่งไหลเข้ามาให้ลูกค้าเลือกใช้บริการได้หลากหลาย รวมถึงธนาคารไทยหลายธนาคาร ก็มีการปรับภาพลักษณ์และกระบวนการขั้นตอนในการทำงาน และการให้บริการรวมถึงการสื่อให้ประชาชนได้รับรู้การบริการในรูปแบบใหม่ๆ เพราะนอกจากความเคลื่อนไหวของคู่แข่งในตลาดแล้ว ความคาดหวังของลูกค้าก็ได้มีการพัฒนาการที่สูงขึ้นด้วย (สยามธุรกิจ: 2549)

ทุกวันนี้ทุกกิจการ จึงมีเป้าหมายโดยมุ่งไปที่ลูกค้าทั้งสิ้น คือการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ของการตัดสินใจดำเนินการต่างๆ ของกิจการ การให้ความสำคัญกับลูกค้าด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่งจะทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและเติบโตของทุกองค์กร โดยการวางกลยุทธ์และกำหนดวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการซ้ำ ๆ จนเป็นลูกค้าประจำ เพื่อลูกค้าจะได้ไม่ไปซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากคู่แข่ง การสร้างและรักษาลูกค้าไว้ให้ได้โดยการสร้างความพึงพอใจที่สูงกว่าคู่แข่ง จึงเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้บริหารของทุกกิจการ (วิฑูรย์ สิมะโชคตี: 2547)

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ มีประวัติกิจการยาวนานถึง 93 ปี ที่ดำเนินธุรกิจทั้งในเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม เพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความเข้มแข็งของเศรษฐกิจระดับฐานราก ไปพร้อมกับการพัฒนาเศรษฐกิจระดับมหภาค โดยมุ่งส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของประชาชน ในระดับเศรษฐกิจฐานราก ขยายฐานลูกค้าและปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงิน และปรับปรุงศักยภาพการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร ปัจจุบัน

ธนาคารออมสินได้มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์กรใหม่ ตลอดจนปรับปรุงยกระดับศักยภาพบุคลากรในองค์กร ปรับกระบวนการที่สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ปรับทัศนคติการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ รวมถึงการปรับใช้ระบบเทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์สูงสุด (จุลสารออมสิน: 2549) จากแนวนโยบายที่ต้องการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ประชาชนระดับฐานราก เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาความยากจน และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทยตามนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาองค์กรการเงินชุมชน โดยการเป็นที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการและเงินทุน สนับสนุนการให้สินเชื่อและบริการทางการเงินแก่ประชาชนระดับฐานราก และชุมชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง จึงได้มีการเปิดสาขาคอยเต่าขึ้นเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2547 ที่อำเภอคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่

อำเภอคอยเต่าเป็นอำเภอขนาดเล็ก (เดิมเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอฮอด) แบ่งเขตการปกครองเป็น 6 ตำบล มีจำนวน 42 หมู่บ้านมีประชากรในพื้นที่ประมาณ 30,713 คน จำนวน 8,472 ครัวเรือน ลักษณะพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ เป็นภูเขาเตี้ยสลับเนินสูง ประกอบด้วยภูเขาสูงโดยรอบ มีรูปทรงคล้ายอ่างเก็บน้ำ สภาพดินเป็นดินปนทรายไม่สามารถกักเก็บน้ำได้ มีสภาพเป็นป่าโปร่ง เป็นพื้นที่ภูเขาถึงร้อยละ 82 ของพื้นที่ทั้งหมด มีแม่น้ำปิงไหลผ่าน และเป็นบริเวณที่อยู่เหนือเขื่อนภูมิพล จังหวัดตาก จึงเป็นทะเลสาบขนาดใหญ่ สำหรับกักเก็บน้ำเพื่อผลิตพลังงานไฟฟ้า และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรของประชาชน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัดเชียงใหม่ แห่งหนึ่ง ชื่อทะเลสาบคอยเต่า ประชากรในพื้นที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ถึงร้อยละ 72 ปลูกพืชสวนลำไย ปลูกข้าว ทำไร่ข้าวโพด เลี้ยงสัตว์ มีการประกอบอาชีพประมงร้อยละ 18 และประกอบอาชีพรับจ้าง และอื่น ๆ ร้อยละ 10 ในพื้นที่มีสถาบันการเงิน 4 แห่ง ได้แก่ สหกรณ์การเกษตรคอยเต่า , ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, สหกรณ์นิคมสร้างตนเองเขื่อนภูมิพลจังหวัดเชียงใหม่ และธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) (บรรยายสรุปข้อมูลอำเภอคอยเต่า: 2547)

การเปิดสาขาคอยเต่าเป็นการดำเนินการในรูปแบบ “ธนาคารชุมชน” ซึ่งเป็นรูปแบบของการบริหารจัดการตามความต้องการของชุมชนในท้องถิ่น กำหนดให้มีคณะกรรมการที่ปรึกษาโดยมีนายอำเภอคอยเต่า เป็นประธานกรรมการ พร้อมด้วยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งภาคส่วนราชการ และผู้นำชุมชน คหบดี และตัวแทนภาคเอกชนในพื้นที่ ร่วมเป็นกรรมการ โดยมีผู้จัดการสาขาเป็นเลขานุการ โดยตำแหน่ง เป็นธนาคารขนาดเล็กซึ่งจะประกอบด้วย พนักงานจำนวน 4 คน และลูกจ้างจำนวน 3 คน เปิดให้บริการครบทุกประเภทโดยมุ่งเน้นส่งเสริมการออมทรัพย์ให้กับประชาชน จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า ณ 31 ธันวาคม 2547 ธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า มีบัญชีเงินฝากจำนวนทั้งสิ้น รวม 2,801 บัญชี จำนวนเงินรวม

31,939,264.38 บาท เปรียบเทียบกับยอดคงเหลือ ณ 31 ธันวาคม 2548 มีจำนวนบัญชี 4,921 บัญชี จำนวนเงิน 45,863,224.01 บาท มีจำนวนเงินฝากเพิ่มขึ้นจำนวน 13,923,959.63 บาท ในปี 2549 ผลการดำเนินงานในไตรมาสที่ 3 ณ 30 กันยายน 2549 มีจำนวนบัญชี 6,062 บัญชี จำนวนเงินฝาก รวม 62,344,192.82 บาท (รายงานยอดคงเหลือ: 2549) มีการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝากเป็นจำนวน 16,480,968.81 บาท ซึ่งธุรกรรมส่วนใหญ่ที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดคือด้านเงินฝาก ซึ่งได้แก่ประเภท เงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำรายเดือน เงินฝากประจำ 3 เดือน ประจำ 6 เดือนและประจำ 12 เดือน ถึงแม้จะมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนเงินฝากอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้คือเพิ่มขึ้นจากยอดคงเหลือ ณ 31 ธันวาคม 2548 ไม่น้อยกว่า 20 ล้านบาท ถึงแม้จะอยู่ในช่วงไตรมาสที่ 3 ก็ตาม แต่ในขณะนี้ เป็นช่วงของการเก็บเกี่ยว ผลผลิตตามฤดูกาล (ถ้าใช่) ซึ่งเป็นรายได้หลักของเกษตรกรในพื้นที่ นอกจากนี้สถาบันการเงินในพื้นที่ทั้ง 3 แห่งล้วนแต่เป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมสนับสนุนเกษตรกรทั้งสิ้น ประกอบกับ จำนวนบัญชีที่ลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้น แต่จำนวนพนักงานผู้ให้บริการมีเท่าเดิม อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการได้ ดังนั้นการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า นอกจากจะทำให้สามารถรักษฐานลูกค้าเดิมแล้ว ยังสามารถขยายฐานลูกค้าใหม่ ให้มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินได้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคาร ชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการ และวางแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่
2. ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะมาใช้ประโยชน์ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านเงินฝาก ของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคาร ชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ และประโยชน์ในการวางแผนการปฏิบัติงานทางการตลาดของธนาคาร ชุมชนแห่งอื่น ๆ ได้

## นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้า ว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบ ระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจและถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

**ลูกค้าเงินฝาก** หมายถึง ลูกค้าที่มาใช้บริการและมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสิน สาขาออยเต่า (ธนาคารชุมชน) ซึ่งได้แก่ประเภทเงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำรายเดือน เงินฝากประจำ 3 เดือน ประจำ 6 เดือน และ ประจำ 12 เดือน

**ส่วนประสมการตลาดบริการ** หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

**ธนาคารออมสินสาขาออยเต่า (ธนาคารชุมชน)** หมายถึง ธนาคารขนาดเล็กซึ่งจะประกอบด้วย พนักงานจำนวน 4 คน และลูกจ้างจำนวน 3 คน เปิดให้บริการครบทุกประเภท ทั้งด้านเงินฝาก และด้านสินเชื่อ มุ่งเน้นส่งเสริมการออมทรัพย์ให้กับประชาชนเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน มีคณะกรรมการที่ปรึกษา โดยมีนายอำเภอออยเต่า เป็นประธานกรรมการ พร้อมด้วยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งภาคส่วนราชการ และผู้นำชุมชน คหบดี และตัวแทนภาคเอกชนในพื้นที่ ร่วมเป็นกรรมการ และเป็นธนาคารชุมชนลำดับที่ 15 ของประเทศและเป็นสาขาลำดับที่ 590 ของธนาคารออมสิน ตั้งอยู่เลขที่ 178/1 หมู่ที่ 3 ตำบลท่าเคอ อำเภอดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่