

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงริเริ่มนำกิจการด้านการออมสินมาใช้เป็นครั้งแรกในปี พุทธศักราช 2456 โดยได้ทดลองตั้งธนาคารรับฝากเงินขึ้นเรียกว่า “เบงกัลลีฟอเทีย” ณ พระตำหนักสวนจิตรลดา (ในบริเวณสวนป่ารุกข์วัน) สำหรับให้มหาดเล็กและข้าราชการบริพารของพระองค์ได้เรียนรู้การดำเนินงานของธนาคาร และส่งเสริมนิสัยรักการออม และได้โปรดให้ตราพระราชบัญญัติคลังออมสินประกาศใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2456 เรียกว่า “คลังออมสิน” สังกัดกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ โปรดเกล้าฯ พระราชทานเงินทุนประเดิมจ่ายจากเงินคงพระคลังมหาสมบัติหนึ่งแสนบาทให้เป็นทุนดำเนินการ

รัฐบาลในสมัยหลวงประดิษฐ์มนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) เป็นนายกรัฐมนตรี ได้สนับสนุนให้คลังออมสินเปลี่ยนฐานะเป็น “ธนาคารออมสิน” เพื่อทำหน้าที่การธนาคารและเป็นสถาบันการออมทรัพย์ที่สมบูรณ์แบบเช่นเดียวกับต่างประเทศ โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 และให้รับโอนทรัพย์สินและกิจการคลังออมสิน จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการต่อไป ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินการเมื่อ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา ในปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล บริหารงานโดยอิสระภายใต้การกำกับของคณะกรรมการ ซึ่งมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้แต่งตั้ง โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยในการออมทรัพย์ และเพื่อให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไปหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2549 ธนาคารออมสินมีอายุครบ 93 ปี มีสาขา 588 สาขา

ธนาคารออมสินมีการจัดทำแผนวิสาหกิจ พ.ศ. 2549 – 2552 โดยกำหนดวิสัยทัศน์ที่จะมุ่งสู่การเป็นสถาบันที่มั่นคงของประเทศ เพื่อการออม การลงทุน การสร้างเศรษฐกิจชุมชน การพัฒนาประเทศ และการบริการทางการเงินที่ครบวงจรแก่ประชาชนทุกระดับทั่วประเทศ พร้อมกับกำหนดยุทธศาสตร์ 5 ด้านเพื่อขับเคลื่อนให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ อันประกอบด้วย การส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก การพัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพ การเพิ่มและขยายการให้บริการและธุรกรรมทางการเงิน และการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถทางการแข่งขัน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแข่งขันจากสถาบันการเงินทั้งในประเทศ ต่างประเทศ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

เป็นการเตรียมความพร้อมที่จะรองรับการเปิดเสรีทางการเงินที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (ธนาคารออมสิน, 2548 : 10-11)

จากการกำหนดยุทธศาสตร์ ด้านการเพิ่มและขยายการให้บริการและธุรกรรมทางการเงิน ช่องทางหนึ่งที่ธนาคารนำมาใช้คือการนำรถ Mobiles หน่วยบริการเคลื่อนที่ ออกให้บริการอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งแต่เดิมธนาคารออมสินเคยเปิดให้บริการรถเคลื่อนที่มาแล้ว ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2499 ต่อมาได้ยุติให้บริการไป หลังจากที่มีการตั้งสาขาของธนาคารออมสินเป็นการถาวร ในครั้งนี้ธนาคารได้พัฒนารถเคลื่อนที่ที่มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ด้วยการให้บริการในลักษณะออนไลน์ ผ่านระบบ General Packet Radio Service (GPRS) คือระบบการสื่อสารไร้สาย (wireless) ที่สามารถรับและส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง ซึ่งจะทำให้ลูกค้าสามารถใช้บริการทางการเงินจากรถเคลื่อนที่ได้เสมือนกับการเข้าไปใช้บริการที่สาขาของธนาคาร ซึ่งธุรกรรมทางการเงินที่เปิดให้บริการ ได้แก่ บริการฝาก-ถอน บริการรับคำขอใช้สินเชื่อ บริการ ATM รวมทั้งบริการให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ประชาชนในพื้นที่ที่ยังไม่มีธนาคารเข้าไปเปิดให้บริการ หวังสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างเท่าเทียมกัน ควบคู่กับการส่งเสริมวินัยรักการออม โดยทำการเปิดตัวล็อตแรก เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2549 จำนวน 10 คัน ครอบคลุมให้บริการตามชุมชนทั่วประเทศ 28 จุด (ธนาคารออมสิน, 2549: Online)

การศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคาร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร
2. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามคำศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการซึ่งเกิดขึ้นจากผลการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังจากการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เป็นเจ้าของบัญชี หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร

บริการ หมายถึง ประเภทการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร

รถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน หมายถึง หน่วยให้บริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่ ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดวงศกร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved