

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถานการณ์ธนาคารเป็นธุรกิจทางการเงินของเทศบาล ที่มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินกับประชาชน ช่วยแบ่งเบาความเดือดร้อนโดยนำทรัพย์สินที่มีค่ามาจำนำไว้ สถานธนาธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านการเงินกับลูกค้า ให้บริการลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด มีนโยบายในการบริหารงานหรือปรัชญาว่า ลูกค้าของเราคือผู้มีเกียรติ หน้าที่ของพนักงานทุกคน คือการให้เกียรติและบริการที่ดีกับลูกค้า ซึ่งในปัจจุบันนี้ได้มีธุรกิจเกี่ยวกับการเงินเกิดขึ้นอย่างมากมายไม่ว่าจะจัดตั้งอย่างถูกต้องตามกฎหมายหรือจัดตั้งขึ้นเอง เช่น ร้านจำหน่ายทองรูปพรรณ ร้านรับซื้อของเก่า เป็นต้น ทำให้มีการแข่งขันสูงมากโดยเฉพาะในธุรกิจร้านจำหน่ายทองรูปพรรณ ทำให้สถานธนาธนาคารต้องปรับตัวตามให้ทัน เพื่อความเจริญก้าวหน้าและให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ในภาวะที่มีการแข่งขันกันสูง ในกาที่จะให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด การให้บริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เวลาไม่นานในการได้รับการบริการจะทำให้เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการที่สถานธนาธนาคารเพิ่มมากขึ้น จากการดำเนินการกิจการสถานธนาธนาคารที่ผ่านมามีความเชื่อว่า หากพนักงานให้การบริการที่ดีและรวดเร็ว จะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจและมีความพึงพอใจที่จะมาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งมีผลต่อองค์กรคือทำให้องค์กรสามารถเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคง การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในสถานธนาธนาคารนั้นมีผลทำให้มีการจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการโดยแง่ของจิตวิทยาจูงใจ นอกจากอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำแล้วก็มักจะเน้นให้ลูกค้าเห็นความสำคัญของการบริการที่ประทับใจ และสภาพแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม น่ามอง จะเป็นสิ่งที่จะคอยกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น ดังนั้น การสร้างความแตกต่างในการบริการในหลายๆ ด้าน เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดี การบริการที่สะดวก รวดเร็ว อัตราดอกเบี้ยต่ำ มีการจัดการการบริการที่เป็นระบบ ระเบียบ พนักงานมีความเต็มใจและพร้อมให้บริการ จะทำให้มีบทบาทในการดึงดูดหรือรักษาลูกค้าให้มีความจงรักภักดี และมีความเชื่อถือ เชื่อมั่นในองค์กรสถานธนาธนาคารตลอดไป (สถานธนาธนาคารเทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี, 2550, หน้า 33 - 36)

การให้ความสำคัญต่อลูกค้า จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการให้บริการที่ดีเพิ่มขึ้น เช่น ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ได้รับการบริการที่ถูกต้องแม่นยำ ได้รับการบริการ โดยเสียดอกเบี้ยถูกกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ การให้ความสำคัญต่อบุคลากร ทำให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดีขึ้น มีความสะดวกสบาย ขจัดความเคร่งเครียดในการทำงาน มีการตื่นตัวในการให้บริการกับลูกค้ามากขึ้น ทำให้ไม่มีงานค้างระหว่างวัน การให้ความสำคัญต่อ

องค์กร ทำให้เกิดความเชื่อถือและทำให้ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับผู้แข่งขัน ทำให้สร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร ช่วยประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กรการให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีจะช่วยให้การดำเนินการ การให้บริการคล่องตัวและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ชลธิชา ไชยทิพย์, 2545, หน้า 5)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นจึงเห็นได้ชัดว่าในการจัดการเกี่ยวกับการบริการในด้านต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความประทับใจและเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น จะต้องดำเนินการอย่างมีหลักการ มีระเบียบแบบแผนมีกลยุทธ์ที่เหมาะสม จึงจะสามารถสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้ โดยยึดหลักการที่ว่าลูกค้าเป็นผู้มีเกียรติ ให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันเวลา และตั้งอยู่บนหลักความเสมอภาค หากการจัดการด้านบริการขององค์กรไม่สามารถทำได้ตามหลักการข้างต้น หรือการบริการในด้านต่างๆ ไม่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าจะตัดสินใจไปใช้บริการในร้านจำหน่ายทองรูปพรรณหรือร้านขายของเก่าแทนการใช้บริการสถานธนาณูบาล จะส่งผลให้เกิดปัญหาทั้งในระยะสั้นและในระยะยาวต่อองค์กรได้ ซึ่งจะทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการพัฒนาองค์กร และนอกจากนี้อาจทำให้องค์กรไม่สามารถเจริญเติบโตไปหรือขยายกิจการออกไปได้อีก หากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าไปรับบริการจากร้านจำหน่ายทองรูปพรรณได้ สถานธนาณูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เป็นธุรกิจเกี่ยวกับกับการเงินที่มีการแข่งขันในการให้บริการค่อนข้างสูง มีความต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรปรับปรุงหรือพัฒนาในด้านการบริการต่างๆ ให้เหมาะสมกับเงินทุนหมุนเวียนขององค์กร และเพื่อให้องค์กรสามารถเจริญเติบโตและอยู่รอดได้หรือในอนาคตจะขยายกิจการออกไปได้อีก จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนี้เอง จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจและควรจะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาณูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการ โดยการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสถานธนาณูบาลของประชาชน ซึ่งจะทำให้ทราบว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่จะสร้างความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการที่สถานธนาณูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาณูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาณูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานชานานูบาล ในเขตเทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยเสนอต่อผู้บริหารสถานชานานูบาล เทศบาลตำบลหนองแค เพื่อนำมาปรับปรุงในการให้บริการให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปกำหนดแนวทางในการวางแผน การจัดการในการให้บริการ และกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจและการบริการให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการเข้ารับบริการสถานชานานูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้การวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานชานานูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวนทั้งสิ้น 9,737 คน (สถานชานานูบาลเทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี, 2550, หน้า 10)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) ใช้สูตรการคำนวณขนาดของประชากรของยามาเน่ (Yamane) ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน กำหนดไว้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือ ร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยเก็บจากประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานชานานูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ทำการเก็บในช่วงตั้งแต่ 15 - 30 มิถุนายน พ.ศ. 2552

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) น้อยกว่า 20 ปี
- 2) 20 - 30 ปี
- 3) 31 - 40 ปี
- 5) มากกว่า 40 ปี

2.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย/หย่า
- 4) แยกกันอยู่

2.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6
- 2) มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.
- 3) อนุปริญญา/ปวส.
- 4) ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 อาชีพ

- 1) ข้าราชการ
- 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 3) พนักงานบริษัทเอกชน
- 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- 5) อื่น ๆ

2.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,000 - 20,000 บาท
- 3) 20,001 - 30,000 บาท
- 4) มากกว่า 30,000 บาท

2.2 พฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถานชานูบาล

2.2.1 จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ

2.2.2 ระยะเวลาเฉลี่ยระหว่างรอใช้บริการ

2.2.3 ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการทั้งหมด

2.2.4 ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ

2.2.5 ช่วงวันที่เข้ามาใช้บริการ

2.2.6 สิทธิพยานำมาจำหน่าย

2.2.7 ระยะเวลาที่มาส่งดอกเบี้ยเงินรับจำหน่าย

2.2.8 ระยะเวลาที่มาไถ่ถอนสิทธิพยานำ

2.2.9 ความต้องการทางการเงินในแต่ละครั้ง

2.2.10 โอกาสพิเศษที่เข้ามาใช้บริการ

2.3 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สถานธนาณูปาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ได้แก่

- 2.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์
- 2.3.2 ด้านภาพลักษณ์
- 2.3.3 ด้านเทคโนโลยี
- 2.3.4 ด้านการให้บริการลูกค้า
- 2.3.5 ด้านบุคคล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โรงรับจำนำหรือสถานธนาณูปาล หมายถึง สถานที่รับจำนำประกอบการรับจำนำ
สิ่งของเป็น ประกันหนี้ เงินกู้เป็นปกติชำระแต่ละราย มีจำนวนเงินไม่เกินหนึ่งแสนบาท และ
หมายความรวมถึงการรับซื้อ สิ่งของโดยจ่ายเงินให้สำหรับสิ่งของนั้นเป็นปกติชำระ แต่ละรายมี
จำนวนเงินไม่เกินหนึ่งแสนบาท โดยมีข้อตกลงหรือเข้าใจกันโดยตรง หรือโดยปริยายว่าจะใช้ใ้
คืนในภายหลังด้วย

2. ผู้รับจำนำ หมายถึง ผู้รับใบอนุญาตตั้งโรงรับจำนำ

3. ททรัพย์จำนำ หมายถึง สิ่งของที่รับจำนำ

4. เจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาต หมายถึง เจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ออกใบอนุญาตตั้ง
โรงรับจำนำและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการของบุคคลได้รับการ
ตอบสนองในระดับหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็น
ด้วย พอใจหรือไม่พอใจต่อการให้บริการของสถานธนาณูปาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัด
สระบุรี ซึ่งประกอบด้วยความรู้สึก ประทับใจในการบริการและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอน
การให้บริการ และความความสะดวกในการติดต่อกับสถานธนาณูปาล เทศบาลตำบลหนองแค
จังหวัดสระบุรี

6. ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง สินทรัพย์ที่นำมาจำนำมีความเหมาะสมกับจำนวนเงินที่
ได้รับ การคิดดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ มีความเหมาะสมในการเรียกเก็บดอกเบี้ย
และเงินต้นเป็นไปตามจริง พอใจในระยะเวลาในการไถ่ถอน และส่งดอกเบี้ย คือ 4 เดือน 30 วัน
และมีการลดดอกเบี้ยรับจำนำเมื่อสำนักงาน จสท. ประกาศ

7. ด้านภาพลักษณ์ หมายถึง สถานธนาณูปาลมีความน่าเชื่อถือ และภาพพจน์ที่ดี
เป็นที่รู้จักสำหรับบุคคลทั่วไป สถานธนาณูปาลมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง มีอุปกรณ์และ
เครื่องมือที่ทันสมัย มีการตกแต่งสำนักงานที่ทันสมัย และสวยงาม และมีระบยรักษาความ
ปลอดภัยที่ดี

8. ด้านเทคโนโลยี หมายถึง การมีคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงาน มีระบบฐานข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้อง มีระบบฐานข้อมูลของสินค้าที่รับจำหน่ายที่ช่วยในการปฏิบัติงาน มีเครื่องช่วยในการอำนวยความสะดวกในการออกบัตรจำหน่าย และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร

9. ด้านการให้บริการลูกค้า หมายถึง มีความถูกต้องของข้อมูลในใบเสร็จ ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าดอกเบียร์และเงินต้น ระยะเวลาที่รอในการมาติดต่อขอรับบริการในชั้นตอนต่างๆ เป็นที่พอใจ เมื่อค้าจำหน่ายสูญหาย จะได้รับบริการที่รวดเร็วจากพนักงาน มีการให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ กับลูกค้า และมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายเมื่อสำนักงาน จสท. ประกาศลดดอกเบียร์

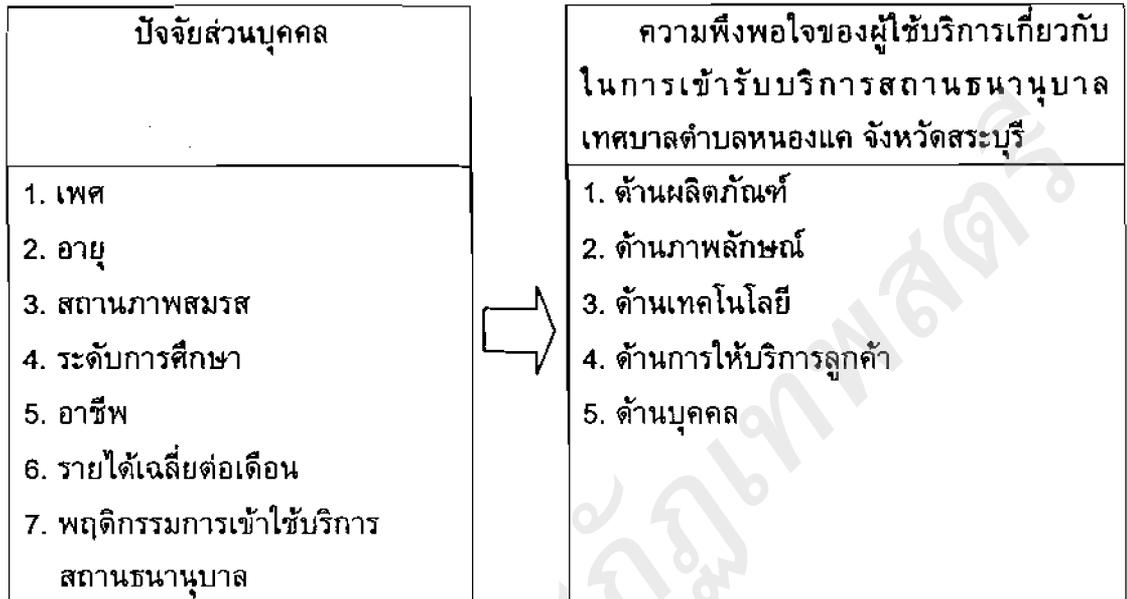
10. ด้านบุคคล หมายถึง มีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย น่าเชื่อถือ มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความรอบรู้ ความชำนาญ สามารถดูสินทรัพย์ได้อย่างถูกต้อง และสามารถให้คำแนะนำต่างๆ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานชานานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานชานานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยศึกษาตามแนวความคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546, หน้า 91) และนำมาประยุกต์เขียนเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังภาพ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถานธนาอนุบาล