

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง คือ กองทุนที่เกิดขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล ได้จัดสรรเงินอุดหนุนให้แก่หมู่บ้านและชุมชนเมือง ตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนภายในหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับกองทุน (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ, 2544) ประกอบด้วย กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เป็นกองทุนรวมในระดับชาติเพื่อจัดสรรให้แก่หมู่บ้านและชุมชนเมือง และกองทุนหมู่บ้านและกองทุนชุมชนเมือง เป็น กองทุนหมุนเวียนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง เมื่อเริ่มก่อตั้งจะได้รับเงินอุดหนุนจากกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ หมู่บ้านและชุมชนเมืองละประมาณ 1 ล้านบาท เพื่อให้ประชาชนหมู่บ้านและชุมชนเมืองบริหารจัดการกันเอง โดยรัฐบาลมีนโยบายเร่งด่วนในการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง แห่งชาติ สำหรับเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียน ในหมู่บ้านและชุมชนเมืองใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อีกทั้งเพื่อให้ท้องถิ่นมีขีดความสามารถในการจัดการระบบ และการบริหารจัดการเงินกองทุนของตนเอง เพื่อสร้างศักยภาพในการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านสังคมและด้านเศรษฐกิจของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมืองสู่การพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน อันเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ รวมทั้งเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในอนาคต ในการดำเนินงานด้านเงินสนับสนุนหมู่บ้านละ 1 ล้านบาทนั้น แต่ละหมู่บ้านจะต้องทำตามระเบียบและขั้นตอนที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติได้กำหนดไว้ เมื่อผ่านการพิจารณาและอนุมัติเงินของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติแล้ว ทางคณะกรรมการฯ ก็ จะแจ้งให้ธนาคารสาขาที่ได้รับมอบหมายซึ่งเป็นธนาคารที่หมู่บ้านได้ขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้านไว้ โอนเงินเข้าบัญชีกองทุนหมู่บ้านนั้น ๆ ซึ่งเปิดบัญชีกับธนาคารออมสินเท่านั้น

ธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ เริ่มให้บริการแก่หมู่บ้านที่ได้ขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้านในอำเภอดอกคำใต้ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2544 มีจำนวน 123 กองทุนหมู่บ้าน และเปิดให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2546 จากเดิมธนาคารที่ได้รับมอบหมายขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้านมีเพียงธนาคารออมสินเท่านั้น แต่ปัจจุบันรัฐบาลได้มอบหมายให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีอำนาจหน้าที่ในการปล่อยสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ซึ่งมีกองทุนหมู่บ้านที่ยังมีบัญชี

กองทุนเปิดที่ธนาคารออมสินอยู่จำนวน 103 กองทุน (ธนาคารออมสิน, 2548) จึงเกิดส่วนแบ่งทางการตลาดในสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ลูกค้ากองทุนหมู่บ้าน ซึ่งเดิมเป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน ได้ขอปิดบัญชีกองทุนหมู่บ้านที่ธนาคารออมสินไปใช้บริการเปิดบัญชีกองทุนหมู่บ้านที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ หรือบางส่วนไปใช้บริการ โครงการขยายเงินกู้กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 22 กองทุน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ของจำนวนกองทุนหมู่บ้านทั้งหมด (พัฒนาชุมชน, 2548) ผู้ศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคาร ออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลมาทำการปรับปรุงและพัฒนาการ บริการ ตลอดจนระบบการบริหาร ให้เป็นที่พึงพอใจสูงสุดของลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุง และปรับกลยุทธ์ในการให้บริการด้านสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริหารและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านได้มากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังจากการซื้อสถานการณืหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ซึ่งในที่นี้เป็นความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในด้านความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความปลอดภัย ลักษณะภายนอก ความเข้าใจลูกค้า

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของการให้บริการ โดยที่ผู้บริโภคสามารถประเมินได้โดยใช้ปัจจัย 10 ประการ ได้แก่ ความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความปลอดภัย ลักษณะภายนอก ความเข้าใจลูกค้า

ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่เป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน หรือกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ที่ใช้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกับธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้

สินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน หมายถึง บริการเงินกู้ยืมที่เพิ่มจากเงินที่ได้รับจัดสรรเงินอุดหนุนจากรัฐบาล โดยมีวัตถุประสงค์การกู้ เพื่อปรับปรุงหรือขยายกิจกรรมที่ทำอยู่เดิม หรือลงทุนใหม่ในกิจกรรมเพื่อการผลิตหรือการค้า หรือ ลงทุนในการก่อสร้าง ซ่อมแซมสิ่งสาธารณประโยชน์ และมีแผนการจัดเก็บเงินจากผู้ได้รับประโยชน์เพื่อใช้คืนเงินกู้ หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนที่เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มหรือสมาชิก กรณีใดกรณีหนึ่งหรือหลายกรณี

ธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 94 หมู่ 3 ถนนพะเยา-เชียงคำ ตำบลบุญเกิด อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา