บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

สภาพเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2552 ของประเทศไทยได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจโลกตกต่ำ แต่อย่างไรก็ตาม ตลาดที่อยู่อาศัยและสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประเทศไทยยังสามารถขยายตัวได้ดี เพราะได้รับแรงหนุนจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ออกมาเป็นระยะๆ อีกทั้งยังมีปัจจัยบวกต่างๆ เช่น อัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในระดับต่ำ มาตรการของภาครัฐที่กระตุ้นภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เช่น มาตรการลดหย่อนค่าธรรมเนียมและมาตรการภาษี การจัดโปรโมชั่นของผู้ประกอบการด้านที่อยู่อาศัยและสถาบันการเงินที่ปล่อยสินเชื่อ ดังนั้นคาดว่าสถานการณ์ตลาดที่อยู่อาศัยในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี พ.ศ. 2552 จะขยายตัวมากขึ้นและต่อเนื่องไปถึงปี พ.ศ. 2553 (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2552 : 2) จากแนวโน้มเศรษฐกิจที่เริ่มฟื้นตัวส่งผลให้สถาบันการเงิน เอกชนรวมทั้งสถาบันการเงินพิเศษของรัฐต่างก็ปรับตัว หันมาสนใจระบบการจัดการที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น มีการแข่งขันด้านการให้บริการทุกรูปแบบ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ซึ่งเป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจประเภทสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ (Special Finance Institute : SFI) ก่อตั้งตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 ภารกิจหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่สำคัญ คือ ช่วยเหลือทางด้านการเงินเพื่อให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง (ธนาคารอาคารสงเคราะห์ 2552, ออนไลน์) ได้รับการคัดเลือกจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ให้เป็น 1 ใน 7 รัฐวิสาหกิจนำร่องเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจหรือระบบ SEPA (State Enterprise Performance Appraisal) ซึ่งหนึ่งในเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบ SEPA คือการมุ่งเน้นความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการ ดังนั้นธนาคารจึงต้องปรับปรุงระบบการบริหารจัดการและระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบ SEPA และเพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เป็น 1 ใน 3 สาขานำร่องของธนาคาร ที่ได้รับการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ทางด้านบริการของธนาคารเพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โดยสาขาเชียงใหม่ได้ทำการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ทางด้านบริการ ดังนี้ 1) ปรับปรุงอาคารสำนักงานและพื้นที่ให้บริการ โดยขยายพื้นที่ให้บริการลูกค้าภายในอาคารให้กว้างขวาง 2) ปรับปรุงการให้บริการ โดยเพิ่มเคาน์เตอร์การให้บริการด้านการเงินจาก จำนวน 5 เคาน์เตอร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เพิ่มเป็น 7 เคาน์เตอร์ และเพิ่มเคาน์เตอร์การให้บริการด้านสินเชื่อจาก จำนวน 5 เคาน์เตอร์ เพิ่มเป็น 10 เคาน์เตอร์ 3) นำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ในการบริการสำหรับลูกค้า 4) จัดทำห้องรับรองพิเศษสำหรับลูกค้าวีไอพี (Very Important Person) และ 5) จัดมุมให้บริการเครื่องดื่มสำหรับลูกค้า และได้ทำการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความสะดวกสบายของลูกค้าในการเข้ารับบริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และแม่นยำในการให้บริการ ตามนโยบาย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการและระบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการผ่านเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบ SEPA และเพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการของธนาคารให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ซึ่งหากธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ สามารถเลือกใช้กลยุทธ์ วิธีการ และเครื่องมือในการให้บริการได้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะสามารถขยายฐานลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้และกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง ความรู้ที่ได้รับสามารถนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานด้านกลยุทธ์การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางและพัฒนากลยุทธ์การบริการที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบถึงผลที่ได้รับจากการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ กับระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม ถ้าผลที่ได้รับตรงกับความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คาดหวังแสดงว่าลูกค้าพอใจ ถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่าลูกค้าไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังแสดงว่าลูกค้ามีความประทับใจ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับความสามารถในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจในภายหลังที่ได้รับการบริการไปแล้ว โดยกำหนดกรอบการวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาจาก 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเชื่อมั่นไว้วางใจ และการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง สินเชื่อระยะยาว ผ่อนคืนเป็นงวดแล้วแต่ตกลงกัน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้าน หรือทาวน์เฮ้าส์ หรือห้องชุดในอาคารชุด หรืออาคารพาณิชย์หรือตึกแถว
- เพื่อซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างบ้านเป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัวในคราวเดียวกัน
- เพื่อปลูกสร้างบ้านบนที่ดินของตนเองหรือบุคคลในครอบครัว
- เพื่อปรับปรุงต่อเติม หรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย
- เพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้าน หรือทาวน์เฮ้าส์ หรือห้องชุดในอาคารชุด หรืออาคารพาณิชย์ หรือตึกแถวจากสถาบันการเงินอื่น
- เพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้านจากสถาบันการเงินอื่น
- เพื่อซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับที่อยู่อาศัย

ลูกค้า หมายถึง ประชาชนที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มลูกค้าเชิงสังคม (Pure – Social) คือ กลุ่มลูกค้าสินเชื่อตามโครงการนโยบายของรัฐบาล เช่น โครงการเอื้ออาทร โครงการ ธอส.-กบข. เป็นต้น
- กลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม (Semi – Social) คือ กลุ่มลูกค้าโครงการสวัสดิการสำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ เช่น โครงการสินเชื่อสวัสดิการระหว่างธนาคารอาคารสงเคราะห์กับกรมบัญชีกลาง
- กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ (Pure – Commercial) คือ กลุ่มลูกค้าสินเชื่อรายย่อยทั่วไปของธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

- กลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ (Semi – Commercial) คือ กลุ่มลูกค้าสินเชื่อสวัสดิการสำหรับพนักงานบริษัทเอกชน เช่น โครงการสินเชื่อสวัสดิการระหว่างธนาคารอาคารสงเคราะห์กับโรงเรียนปรินซ์รอยแยลส์วิทยาลัย เชียงใหม่

ธนาคารยอดเยี่ยม หมายถึง ธนาคารที่มีความเป็นเลิศด้านความพร้อมในการรองรับความต้องการบริการทางการเงินและตอบสนองความต้องการสินเชื่อของทุกกลุ่มลูกค้า ซึ่งองค์ประกอบที่นำมาใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเชื่อมั่นไว้วางใจ และการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved