

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ปี 2552 เศรษฐกิจไทยอยู่ในภาวะหดตัวจากปีก่อนจากผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจโลก และเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองภายในประเทศจากเหตุการณ์ดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์ต่างได้ทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด เพื่อสร้างรายได้ให้แก่องค์กร

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง เป็นสถาบันการเงินที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายการคลังของรัฐบาล เป็นหนึ่งในองค์กรหลักทางเศรษฐกิจและรักษาเสถียรภาพในตลาดเงินและตลาดทุน เพื่อดำรงไว้ซึ่งความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจชาติ กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง เพื่อการออม การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก โดยมีพันธกิจหลัก 3 ประการ ได้แก่ 1. เป็นสถาบันการลงทุนและการพัฒนา 2. เป็นสถาบันเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก และ 3. เป็นสถาบันเพื่อการออมพร้อมทั้งการสร้างมูลค่าเพิ่มในเชิงเศรษฐศาสตร์และนำธนาคารออมสินไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการพัฒนาประเทศ(ธนาคารออมสิน, 2552ก)

นอกจากการเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจแล้วธนาคารออมสินยังทำการปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ทันสมัย มีการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเพื่อให้เป็นสถาบันการเงินดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์ มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพและให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันได้อย่างทัดเทียมกับสถาบันการเงินอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของประเทศไทยที่ตั้งขึ้นในส่วนภูมิภาค ตั้งอยู่เชิงดอยสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เปิดทำการสอนเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2507 ปัจจุบันมีข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว และลูกจ้างประจำ จำนวน 11,248 คน มีจำนวนนักศึกษาที่กำลังศึกษาในปัจจุบันประมาณ 30,550 คน (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2553: ระบบออนไลน์ ) มีธนาคารที่เปิดให้บริการธุรกรรมทางการเงินภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวน 5 แห่ง คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด และธนาคารออมสิน

นอกจากนี้ยังมีสถาบันการเงินในรูปแบบสหกรณ์ออมทรัพย์เปิดให้บริการ คือสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทุกสถาบันการเงินต่างมีกลยุทธ์และรูปแบบการให้บริการที่แตกต่าง และหลากหลาย ทั้งในด้านการให้บริการธุรกิจเงินฝาก การให้บริการธุรกิจสินเชื่อ และการให้บริการด้านการเงินเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด

ธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารออมสินภาค 8 เขตเชียงใหม่ 2 ตั้งอยู่ภายในบริเวณมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2508 บริการธุรกรรมทางการเงินให้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้าราชการ อาจารย์ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้าง นักศึกษา และบุคคลทั่วไป การบริการด้านธุรกิจเงินฝากการด้วยการให้บริการเงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และครอบครัว และเงินฝากสลากออมสิน ด้านการให้บริการทางการเงินด้วยการให้บริการบัตรออมสินเอทีเอ็ม บัตรออมสินวีซ่าเดบิต บัตรเครดิตเคทีซี -ออมสิน การให้บริการผ่านตู้เอทีเอ็ม การบริการชำระเงินออนไลน์การ โอนเงินระหว่างธนาคาร บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการให้บริการเช็คของขวัญ และการบริการด้านสินเชื่อด้วยการให้กู้ยืมสินเชื่อตามนโยบายรัฐ ประกอบด้วยการให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน สินเชื่อห้องแถว และสินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ สำหรับการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจประกอบด้วยการให้บริการสินเชื่อเคหะ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อไทรทอง และสินเชื่อสุขสันต์

การดำเนินงานของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรายได้หลักมาจากดอกเบี้ยรับจากการให้บริการสินเชื่อ ในปี 2551 มีรายได้รับจากการให้บริการสินเชื่อรวมในสัดส่วนร้อยละ 96.05 และมีรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยในสัดส่วนร้อยละ 3.95 ของรายได้รวมทั้งสิ้น ทั้งนี้มีรายได้ดอกเบี้ยรับจากการให้บริการด้านสินเชื่อเคหะเป็นรายได้หลักที่สำคัญของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปี 2551 เป็นจำนวนสัดส่วน 47.61 ของรายได้รวมทั้งสิ้น ปี 2552 ธนาคารประสบปัญหาด้านการบริหารงานสินเชื่อเคหะ โดยมีจำนวนลูกค้ำลดลงเป็นจำนวนเงิน 55.23 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 4.25 ของปี 2551 จำนวนบัญชีลดลง 74 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 3.67 ของปี 2551 และรายได้ดอกเบี้ยรับสินเชื่อเคหะลดลงจำนวน 15.95 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 20.37 ของปี 2551 รายละเอียดตามตารางแสดงจำนวนคงเหลือของลูกค้าหนี้สินเชื่อเคหะ และตารางผลการดำเนินงานธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนคงเหลือของลูกหนี้สินเชื่อเคหะ

	2549	2550	2551	2552	เพิ่มขึ้น/ ลดลง จากปี 2551	อัตราส่วน ร้อยละ
จำนวนเงิน (หน่วย : ล้าน บาท)	1,467.22	1,392.45	1,297.86	1,242.63	-55.23	-4.25
จำนวนบัญชี	2,132	2,098	2,019	1,945	-74	-3.67

ที่มา: ธนาคารออมสิน .2552 ข

ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงานธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หน่วย: ล้านบาท

	2549	2550	2551	2552	เพิ่มขึ้น/ ลดลง จากปี 2551	อัตราส่วน ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยรวม	99.86	113.64	129.32	124.63	-4.69	-3.62
รายได้ที่ไม่ใช่ ดอกเบี้ย	4.18	5.22	5.32	6.34	1.02	19.17
รายได้รวม	104.04	118.86	134.64	130.97	-3.67	-2.73
รายได้สินเชื่อเคหะ	67.96	74.19	78.31	62.36	-15.95	-20.37

ที่มา: ธนาคารออมสิน .2552 ข

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจ ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้ธนาคารได้รับทราบถึงความต้องการที่แท้จริงในการที่ลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ ผลจากการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไข ทำการวางแผน และการกำหนดกลยุทธ์การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลดีต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด และสามารถตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารทุกฝ่าย ตลอดจนสร้างความเข้มแข็งในการพัฒนาประเทศ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ทราบถึงปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ เพื่อการบริหารจัดการ การวางแผนการดำเนินงาน และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อไป

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจ ของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผลมาจากการการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า โดยพิจารณาถึงความรู้สึกที่ดีในการได้รับการตอบสนอง ในระดับความพอใจ หรือนิยมชมชอบ หรือสนับสนุนต่อสินค้าหรือการให้บริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ธนาคารออมสิน** หมายถึง ธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการกู้เงินและได้รับอนุมัติสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งได้แก่การให้บริการด้านสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร ซื้อที่ดินและอาคาร หรือห้องชุด ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น ซื้อที่ดินที่มีอาคารของตนเองหรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินซึ่งเป็นของตนเองหรือคู่สมรส และ ใถ่ถอนจำนองที่ดิน ที่ดินและอาคาร หรือห้องชุดของตนเองหรือคู่สมรสจากสถาบันการเงินอื่น

การบริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง การให้กู้ยืม เพื่อซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร ซื้อที่ดินและอาคาร หรือห้องชุด ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น ซื้อที่ดินที่มีอาคารของตนเองหรือผู้สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินซึ่งเป็นของตนเองหรือผู้สมรส และไถ่ถอนจำนองที่ดิน ที่ดินและอาคาร หรือห้องชุดของตนเองหรือผู้สมรสจากสถาบันการเงินอื่น โดยพิจารณาจากส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน ดังนี้ ด้าน ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย / สถานที่ (Place หรือ Distribution) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ( Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved