

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ของโลกปัจจุบัน เป็นผลให้เกิดการแข่งขันในทางเศรษฐกิจกันอย่างรุนแรง โดยเฉพาะการค้าเงินธุรกิจต่าง ๆ ทุกองค์การทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ต้องปรับตัวเพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประชาชน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอันจะนำมาซึ่งความอยู่รอดและความเจริญเติบโตขององค์กรนั้น ๆ ประเทศไทยประสบปัญหาภาวะวิกฤตเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาจากสถาบันการเงิน ที่นับว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศซึ่งก็คือ ธนาคารนั่นเอง และธนาคารก็เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ได้รับผลกระทบกับวิกฤตเศรษฐกิจนี้ เศรษฐกิจที่เคลื่อนตัวด้วยระยะทางแห่งการสื่อสารและสารสนเทศ ส่งผลให้บทบาทของบริษัทข้ามชาติเติบโตมากขึ้น รัฐชาติหมดความหมาย ไร้พรมแดน ไร้สัญลักษณ์ การแข่งขันดุเดือด ตลาดโลกเปิดกว้างท่ามกลางความผันผวนของตลาดเงิน ความล้มเหลวและความร้าวรอยเกิดขึ้นในพริบตา ในภาวะขณะนั้นประเทศไทยอาจจะกล่าวได้ว่าตกอยู่ในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าเงินบาทตกต่ำ ระบบเศรษฐกิจที่ถดถอย ค่าครองชีพสูงขึ้น ปัญหาอาชญากรรมมากขึ้น และสืบเนื่องมาจากการขาดสภาพคล่องอย่างรุนแรง ถูกค้าขายรายประสบปัญหาจากการขยายธุรกิจในช่วงเศรษฐกิจที่ต่ำแอ่ หรือบางรายยังเฝ้าเงินอยู่กับบริษัทเงินทุนที่ถูกปิดกิจการ อีกทั้งบางธนาคารที่ขาดสภาพคล่องก็ไม่สามารถอนุมัติเงินเพื่อให้บริการเงินกู้แก่ลูกค้าได้

การพัฒนาเศรษฐกิจมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การให้เศรษฐกิจของประเทศขยายตัว และมีความเจริญก้าวหน้ามั่นคง การขยายตัวทางเศรษฐกิจสามารถกระทำได้วิธีหนึ่งคือ การเพิ่มการลงทุนทำให้เกิดการจ้างงานสูงขึ้นและทำให้ประชาชนในประเทศผลิตสินค้าหรือบริการให้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้รายได้เพิ่มสูงขึ้นด้วย ไม่ว่าจะการลงทุนทางด้านเกษตรกรรม ยุทธศาสตร์ หรือบริการด้านใด ๆ ก็ตามผลที่ได้โดยตรงกับผู้ประกอบการคือ กำไร ผู้ร่วมลงทุนก็จะได้รับเงินปันผลหรือดอกเบี้ย โดยจะมีส่วนที่เหลือเป็นกำไรสะสมของเงินทุน จึงถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ระบบการลงทุนดำเนินไปอย่าง

มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายของการลงทุน แหล่งที่มาของเงินนี้เองที่ถือเป็นหน้าที่โดยตรงของสถาบันการเงินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ ธนาคารหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ บรรษัทเงินทุนหรือสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น จะต้องมีหน้าที่ในการระดมเงินออมจากประชาชน องค์กร บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ เหล่านี้ จึงนับว่ามีบทบาทสำคัญสูงสุดในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญก้าวหน้าขึ้นได้ (ชนินทร์ พิทยาวิรัช, 2540 : 19) สถาบันการเงินต่าง ๆ จะไม่ล่อลวงมีความแตกต่างกันมากนักในการให้บริการกับลูกค้า ดังนั้นจึงมีการจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการกับสถาบันการเงิน สถาบันการเงินนั้นก็พยายามที่จะหาวิธี หรือกลยุทธ์ในการให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างต่ำ การให้บริการที่หลากหลายทำให้การดำเนินธนาคารพาณิชย์ต้องเปลี่ยนแปลงทั้งด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านรูปแบบการให้บริการ

หลายธนาคารกำหนดให้มีพนักงานทำหน้าที่ ที่ปรึกษาทางด้านการเงินการลงทุนแก่ลูกค้า ตลอดจนสร้างโอกาสในการเสนอแนะบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร โดยเฉพาะด้านสินเชื่อเป็นส่วนที่สร้างรายได้ที่สำคัญของธนาคาร จากการแข่งขันในการบริการด้านสินเชื่อได้ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ ธนาคารของรัฐวิสาหกิจ หรือแม้กระทั่งสหกรณ์ออมทรัพย์ต่าง ๆ ทำให้ต้องมีการพัฒนาบริการและการกำหนดปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นทำให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีในการใช้บริการของธนาคาร รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพสูงสุด จะเกิดได้ก็ต่อเมื่อได้มีการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับธนาคาร ในการวางแผนการตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้นำมาพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงการปฏิบัติงานในการให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ประสบผลสำเร็จในธุรกิจธนาคาร ตลอดจนสามารถที่จะแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ได้

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้เปิดดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2496 เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ที่ให้บริการทางการเงินด้านที่อยู่อาศัยครบวงจร โดยมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง โดยธนาคารได้ขยายสาขาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองอย่างคั่งเนื่องมาโดยตลอด ทำให้ปัจจุบันมีจำนวนสาขา

ทั้งสิ้น 121 สาขา ครอบคลุมทุกภาคของประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ เป็นสาขาหนึ่งในสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เดิมเป็นสาขาย่อยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาขอนแก่น ต่อมาได้ดำเนินการเป็นสาขาหลักตั้งแต่วันที่ 5 กันยายน 2540 ประกอบด้วยสาขาภาพสินธุ์ และสาขาย่อยมหาสารคาม แต่ปัจจุบันสาขาย่อยมหาสารคาม ได้เกิดดำเนินการเป็นสาขามหาสารคามแล้ว ตั้งแต่วันที่ 11 พฤศจิกายน 2548 ดังนั้นธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ มีพื้นที่ที่ต้องดูแลให้บริการรับผิดชอบในเขตจังหวัดภาพสินธุ์ ประกอบไปด้วย 14 อำเภอ และ 4 กิ่งอำเภอ ผู้ศึกษาปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ มีส่วนร่วมในการกำหนดปัจจัยด้านการตลาด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริการ และแนวทางในการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ เป็นอย่างมาก เพื่อนำไปเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับธนาคารในการวางแผนการตลาดด้านสินเชื่อ รวมทั้งมีการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยด้านการตลาดที่เหมาะสมในการให้บริการกับลูกค้าของธนาคาร อีกทั้งยังนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เรื่อง ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ มีคำนิยามศัพท์ที่ต้องใช้ในการศึกษา ดังนี้

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หมายถึง ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐบาลที่ให้บริการสินเชื่อด้านที่อยู่อาศัย

สาขาภาพสินธุ์ หมายถึง พื้นที่ที่ต้องดูแลให้บริการรับผิดชอบในเขตจังหวัดภาพสินธุ์

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง การกู้ยืมเพื่อประโยชน์ในการจัดหาที่ดินเพื่อ  
การอยู่อาศัย การก่อสร้างบ้าน การซื้อที่ดิน การต่อเติมบ้าน การซ่อมแซมบ้านตนเอง

ปัจจัยด้านการตลาด หมายถึง เครื่องมือที่ประสมประสานในการตลาดในการศึกษา  
ปัจจัยด้านการตลาดที่ศึกษา ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด  
พนักงาน หลักฐานทางกายภาพ และกระบวนการ

ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง สิ่งที่มี  
ผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ดังต่อไปนี้

### 1. ด้านผลิตภัณฑ์

- 1.1 วงเงินที่ได้รับอนุมัติ หมายถึง จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ให้อัตโนมัติสูงสุด
- 1.2 ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ หมายถึง กำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่  
ธนาคาร
- 1.3 รูปแบบในการกู้เงิน หมายถึง วัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย เช่น  
ปลูกสร้างบ้าน ซ่อมบ้าน ต่อเติม ซ่อมแซม
- 1.4 ชื่อเสียงของธนาคาร หมายถึง ประสิทธิภาพ และความเชี่ยวชาญใน  
ธุรกิจธนาคารจนเป็นที่ยอมรับเชื่อถือของผู้ใช้บริการ

### 2. ด้านราคา

- 2.1 อัตราดอกเบี้ย หมายถึง อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์คิดจาก  
ลูกค้า โดยจะมีทั้งแบบอัตราดอกเบี้ยลอยตัว และแบบอัตราดอกเบี้ยคงที่
- 2.2 อัตราค่าธรรมเนียม หมายถึง อัตราค่าบริการที่ธนาคารคิดจากลูกค้า เช่น  
ค่าธรรมเนียมการยื่นกู้ใหม่ ค่าธรรมเนียมไถ่ถอนก่อนกำหนด เป็นต้น
- 2.3 ค่าประเมินราคาหลักประกัน หมายถึง อัตราค่าประเมินที่ธนาคารคิดในการ  
ประเมินราคาหลักประกันของลูกค้า
- 2.4 ค่าเบี้ยประกัน หมายถึง อัตราค่าเบี้ยประกันที่ธนาคารคิดจากลูกค้าเพื่อ  
ป้องกันความเสี่ยง เช่น ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย ค่าเบี้ยประกันชีวิต

### 3. ด้านสถานที่

- 3.1 ทำเลที่ตั้งธนาคาร หมายถึง ทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำการธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์

3.2 สถานที่จอดรถ หมายถึง บริเวณที่ธนาคารจัดให้ลูกค้านำรถมาจอดเมื่อมาติดต่อใช้บริการ

3.3 สถานที่ทำการ หมายถึง ตัวพื้นที่และตัวอาคารพร้อมทั้งการตกแต่งภายในที่จัดไว้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า

#### 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

4.1 การโฆษณา หมายถึง สื่อที่ธนาคารใช้ในการจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการของธนาคาร เช่น นี้อิโอรทัศน์ วิชญาและสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

4.2 การประชาสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการที่ธนาคารใช้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารและแจ้งข่าวสารที่ต้องทราบต่อลูกค้าและประชาชนทั่วไป

4.3 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ หมายถึง วิธีการให้พนักงานออกไปติดต่อชักชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ พนักงานมีความเข้าใจต่อลูกค้า บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การแก้ไขใญ่หาให้ลูกค้าได้

#### 5. ด้านการพนักงาน

5.1 การให้บริการของพนักงาน หมายถึง พนักงานต้องมีทักษะและความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ มีความเข้าใจในและสนใจที่จะให้บริการลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

5.2 ความซื่อสัตย์ของพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารที่มีผลต่อผู้ให้บริการจะต้องอยู่ในกรอบของจรรยาบรรณในวิชาชีพธนาคาร

#### 6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ

6.1 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน หมายถึง เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

6.2 ความสะอาดสวยงามของสำนักงาน หมายถึง การจัดสถานที่ การจัดเฟอร์นิเจอร์ภายใน มีป้ายบอกสายงานที่ชัดเจน และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน

#### 7. ด้านกระบวนการ

7.1 ความรวดเร็วในการอนุมัติ หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการขออนุมัติสินเชื่อของธนาคาร

7.2 ระเบียบและเงื่อนไขของธนาคาร หมายถึง ระเบียบของธนาคารที่กำหนดให้ลูกค้าปฏิบัติตาม เช่น การทำประกันอัคคีภัย การทำประกันชีวิต การคิดค่าธรรมเนียม การสำรวจหลักประกัน การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด การกำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้กู้ เป็นต้น

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. เป็นข้อมูลแนวทางสำหรับธนาคาร ในการวางแผนการตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยต่อไป
2. ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแผนกลยุทธ์ ทั้งการตลาดและการให้บริการ ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์
3. ใช้แก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้ ถูกค้นเกิดความพึงพอใจในการ ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY