

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาาระบบราชการเชิงการบริหาร ได้มีการจัดระบบราชการแผ่นดินโดยเน้นความมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 : ก.พ.ร.) บัญญัติไว้ว่าการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ และเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง (พระราชบัญญัติอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 ) โดยดำเนินธุรกิจตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง และประกาศที่เกี่ยวข้อง จึงมีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สามารถสร้างความพึงพอใจตลอดจนตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ในการวัดหรือประเมินการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้น สามารถวัดได้จากคุณภาพการให้บริการเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นส่วนขยายการบริการและขยายกระบวนการให้บริการขององค์กร เพื่อให้สามารถจะตอบสนองกับความต้องการหรือทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยแนวคิดพื้นฐานการวัดคุณภาพการให้บริการสามารถวัดผ่านกรอบด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งวัดได้หลายมุมมอง โดยเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการเป็นที่นิยมมากที่สุด คือตัวแบบ SERVQUAL MODEL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (ชัชวาล ทัดศิวิฐ, 2554) โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) เพื่อยกระดับมาตรฐานการสร้างบริการที่เป็นเลิศในองค์กร (Excellent Service Mind) ทั้งนี้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้ให้ความสำคัญด้านการบริการที่มีคุณภาพ อันเป็นการสะท้อนถึงสมรรถนะของสถาบันการเงิน ภายใต้ค่านิยม (Value) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ คือ การบริการเป็นเลิศ (Excellent Service) และการบริหารงานตามหลักแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management – NPM) อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนา

ระบบงานภาครัฐที่เน้นความมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก (Government Housing Bank branch Phitsanulok) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักเพื่อช่วยเหลือให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ โดยยึดหลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ปี 2552 ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (ส.ค.ร.) เพื่อให้ระบบการทำงานเกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า โดยยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักด้วยจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อภารกิจและหน้าที่ที่มีต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค (รายงานประจำปี 2559 ธอส.)

อย่างไรก็ตาม ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้ดำเนินตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ จึงต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ยังไม่เคยมีการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ตามตัวแบบ SERVQUAL MODEL เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อันจะส่งผลต่อการยกระดับมาตรฐานการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้เทียบเท่าหรือสูงกว่าธนาคารของภาครัฐและเอกชนอื่น ยิ่งไปกว่านั้นยังสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้กำหนดแนวทาง แผนงานให้กับองค์กรในการส่งเสริมคุณภาพบริการที่ดีแก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ต่อไป

### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา พิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก

### สมมุติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

X1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

X2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities) มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

X3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

X4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

X5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

1.1 ด้านประชากร ศึกษาผู้ที่มาใช้บริการด้านเงินฝากและสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก จำนวน 23,453 บัญชี จากระบบฐานข้อมูล Core Bank System (CBS) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ปี 2559

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มาใช้บริการด้านเงินฝากและสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก จำนวน 393 คน โดยใช้ตารางสถิติของ Taro Yamane (สุวิมล ตีรพานันท์: 2549)

#### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL MODEL 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities)
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)
5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ตัวแปรตาม กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา พิษณุโลก ประกอบด้วย

1. การรับรู้ความต้องการ (Need Recognition)
2. การค้นหาข้อมูล (Information Search)
3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives)
4. การตัดสินใจเลือกใช้บริการ (Purchase Decision)
5. พฤติกรรมหลังการให้บริการ (Post Purchase Behavior)

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการศึกษา ระหว่างเดือนมิถุนายน - เดือนสิงหาคม 2560

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Government Housing Bank)** หมายถึง ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก เป็นสาขาหลัก ในเขตสาขาภาคเหนือ มีสาขาย่อย 2 สาขา คือ สาขาย่อยสุโขทัยและ สาขาย่อยอุดรดิตถ์ และเป็นที่ตั้งของสำนักงานเขต 3 พิษณุโลก กำกับดูแล 6 จังหวัด ได้แก่ สาขาพิษณุโลก สาขากำแพงเพชร สาขาย่อยสุโขทัย สาขาย่อยอุดรดิตถ์ สาขาย่อยตาก และ สาขาย่อยแม่สอด เป็นต้น

**การบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์** หมายถึง การบริการด้านการเงิน ฝาก-ถอน ชำระเงินกู้ ชำระค่าสาธารณูปโภค และด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยระยะยาวอย่างครบวงจรแก่บุคลากรภาครัฐและประชาชนทั่วไป

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการด้านการเงินและด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

**คุณภาพการให้บริการ (service quality)** หมายถึง การบริการที่เป็นเลิศ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มาใช้บริการ โดยวัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL MODEL ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ อาคาร สถานที่ ที่จอดรถ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการทำธุรกรรม บ้าย หรือสัญลักษณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities) หมายถึง สามารถให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ได้รับทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และสม่ำเสมอทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ โดยเน้นการให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

**การตัดสินใจเลือกใช้บริการ** หมายถึง กระบวนการตัดสินใจโดยใช้หลักการและเหตุผลเลือกสิ่งที่เหมาะสมที่สุดและตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1. การตระหนักถึงความต้องการ (Need Recognition) คือ การที่บุคคลรับรู้ได้ถึงความต้องการจากความรู้สึกที่แตกต่างกัน โดยการกระตุ้นจากภายนอกและภายใน นอกจากนั้นความต้องการอาจถูกกระตุ้นจากการรับรู้ถึงปัญหาไปจนถึงสาเหตุที่มีความซับซ้อนมาก

2. การเสาะแสวงหาข่าวสาร (Information Search) คือ การที่บุคคลดำเนินการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ หรืออาจถูกกระตุ้นจาก ครอบครัว เพื่อนบ้าน ผู้ใกล้ชิด หรือโฆษณาต่างๆ ทำให้เกิดความต้องการที่จะต้องแสวงหาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative) คือ ผู้รับบริการจะใช้ข้อมูลที่เก็บไว้ในความทรงจำ รวมทั้งข้อมูลที่แสวงหามาจากแหล่งภายนอกและภายใน เป็นเกณฑ์กำหนดสำหรับประเมินและเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียสำหรับทางเลือก

4. การตัดสินใจ (Purchase Decision) คือ การที่บุคคลได้ข้อมูลและประเมินผลทางเลือก ซึ่งมีระดับความพึงพอใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการในสิ่งที่พึงพอใจมากที่สุด

5. พฤติกรรมหลังใช้บริการ (Post purchase Behavior) คือ ผู้รับบริการจะเกิดความพอใจหรือไม่พอใจในสิ่งที่ได้รับ ถ้าหากผู้รับบริการพึงพอใจก็จะเกิดประสบการณ์ดีๆ และการบอกต่อให้กับคนรอบข้าง และที่สำคัญจะกลับมาใช้บริการซ้ำ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก
2. เพื่อนำผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการในแต่ละด้านมาแก้ไขปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่บุคลากรในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ