

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารพาณิชย์ จัดว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายเงินทุนจากผู้ออมหรือผู้เก็บเงินเพื่อไปสู่ ผู้ลงทุนที่มีความต้องการเงินเพื่อดำเนินกิจกรรมทางด้านธุรกิจหรือการอุปโภคบริโภคทำให้เกิดการหมุนเวียนในเศรษฐกิจขึ้นและนำไปสู่การพัฒนาและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจากอดีตถึงปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์ มีบทบาทเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการขยายสาขาดำเนินงานให้กระจายออกไปทั่วทุกพื้นที่ เพื่อความสะดวก และความเจริญจากเมืองใหญ่ไปสู่ประชาชนในทุกสาขาอาชีพทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ทำให้เกิดการแข่งขันกันทางธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และทวีความรุนแรงขึ้นมากยิ่งขึ้น (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2555: ออนไลน์) ในขณะเดียวกันพฤติกรรมของลูกค้าได้เปลี่ยนแปลงไปมีความซับซ้อนมากขึ้นและพร้อมที่จะหันไปใช้บริการธนาคารคู่แข่งที่มีนวัตกรรมทางการเงินที่สร้างโอกาสและความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจได้มากกว่า ธนาคารจึงต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันอย่างเต็มที่ (โครงการพัฒนาระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า, 2554) โดยการให้บริการของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านต่างๆ กับทางธนาคาร เป็นสิ่งที่ธนาคารมีความคาดหวัง ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เนื่องจากในปัจจุบันสถาบันการเงินต่างก็มีกลยุทธ์ ในการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดความเป็นเลิศ และมีจุดมุ่งหมายในเรื่อง ของการให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคารเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการเป็นตัวแทนขององค์กร มีส่วนสำคัญในการให้ลูกค้าเกิดความพอใจและพร้อมที่จะสมัครใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร ตัวพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความพร้อมในด้านต่างๆ การให้การต้อนรับหรืออภัยยศที่ดี รวมถึงความกระตือรือร้น และการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ย่อมเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกท่าน มีความคาดหวัง ที่จะได้รับจากธนาคาร ทำให้เกิดมีความรู้สึกเชื่อถือและมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากองค์กร และจะส่งผลให้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการด้านต่างๆ เป็นไปด้วยดี (เช่นจิตต์แจ้งเจนกิจ, 2555: ออนไลน์)

เนื่องจากรายได้หลักของธนาคาร คือรายได้ด้านดอกเบี้ยรับและค่าธรรมเนียมรับในด้านต่างๆ ซึ่งเกิดจากการให้บริการด้านสินเชื่อ ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีการ รวมทั้งขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใหม่ โดยได้ก่อตั้งศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทขึ้นเมื่อต้นปี 2543 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ธนาคารกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพฯ เพื่อดูแลลูกค้ารายใหญ่ของธนาคารกสิกรไทย ในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัด กำแพงเพชร พิจิตร ตาก พิชณุโลก สุโขทัย อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน ลำปาง ลำพูน เชียงใหม่ พะเยา เชียงราย และแม่ฮ่องสอน (ศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด, 2543 อ้างใน อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์, 2545 : 18) การบริการสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัย เป็นบริการการกู้แบบมีกำหนด ระยะเวลา โดยผ่อนชำระเป็นรายเดือน เพื่อการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านและที่ดิน ทาวน์เฮ้าส์ อาคารพาณิชย์ ห้างชุด ที่ดินเปล่ารวมทั้งการปลูกสร้าง ต่อเติมหรือปรับปรุงที่อยู่อาศัย และการรับโอนสินเชื่อที่อยู่อาศัย จากธนาคารหรือจากสถาบันการเงินอื่น โดยมีหลักทรัพย์คือที่อยู่อาศัยที่ จำนองไว้เป็นหลักประกัน ลักษณะเด่นของบริการ ก็คือ เป็นบริการเงินกู้ที่คิดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าเงินกู้ประเภทอื่น และมีอัตราดอกเบี้ยพิเศษให้ลูกค้า เลือกตามโปรโมชันที่จัดให้ มีขึ้นในแต่ละช่วงเวลา (ธนาคารกสิกรไทย, 2555: ออนไลน์)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มีความเห็นว่า สำหรับทิศทางการลงทุนและภาวะการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในช่วงที่เหลือของปี 2555 คงต้องเผชิญกับแรงกดดันที่ส่งผลกระทบต่อตลาดอสังหาริมทรัพย์ แม้อาจพอมีปัจจัยบวกที่จะช่วยหนุนความต้องการในตลาดอยู่บ้างจากมาตรการที่อยู่อาศัยบ้านหลังแรกของภาครัฐ และ โครงการ Soft Loan ของธนาคารแห่งประเทศไทย แต่เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยแวดล้อมในด้านอื่นๆ ของธุรกิจพบว่า ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ยังมีปัจจัยเสี่ยงอยู่หลายประการ โดยนอกเหนือจากความกังวลต่อ สภาพเศรษฐกิจในระยะข้างหน้าที่ยังคงอยู่ภายใต้ความเสี่ยงต่อวิกฤติเศรษฐกิจโลกครั้งใหม่ อีกทั้ง การใช้ราคาประเมินที่ดินฉบับ พ.ศ. 2555-2558 ซึ่งราคาที่ดินประเมินรอบใหม่จะมีผลต่อภาระรายจ่ายในการซื้อที่อยู่อาศัยที่สูงขึ้น ขณะที่ต้นทุนการดำเนินการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ยังคงอยู่ในช่วงขาขึ้น อีกด้วย ส่งผลให้แนวโน้มสินเชื่อที่อยู่อาศัย ปี 2555 ของธนาคารต่างๆ ชูอัตราดอกเบี้ยต่ำ และมีการอนุมัติด่วนทันใจ เพื่อแข่งขันลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2555) แต่ถึงอย่างไรก็ตามสินเชื่อที่อยู่อาศัยนี้ มีการกำหนดคุณสมบัติ และมีกฎเกณฑ์ในการพิจารณาต่างๆ มากมาย จึงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้วย

นอกจากนั้นทางสำนักงานใหญ่ได้มีการกำหนดเป้าหมายของการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยสูงขึ้นทุกปี เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร แต่เนื่องจากในปัจจุบันการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย มีการกำหนดคุณสมบัติ และมีกฎเกณฑ์ในการพิจารณาต่างๆ มากมาย เป็นผล

ทำให้ผู้ได้รับการอนุมัติด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ลดน้อยลงอย่างต่อเนื่องด้วย ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นสาขาที่มีคู่แข่งมากในบริเวณใกล้เคียง โดยเปิดดำเนินการเมื่อเดือนสิงหาคม 2549 เป็นต้นมา ตั้งอยู่ที่ 41/1 ถนนบำรุงบุรี ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ เชียงใหม่ 50200 ซึ่งมีบริการด้านต่างๆครบวงจร และบริการด้านสินเชื่อถึงเป็นบริการหลักของธนาคาร อย่างไรก็ตาม ทางสาขาต้องให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อบรรลุผลงานตามเป้าหมายที่สำนักงานใหญ่กำหนดไว้ แต่กลับพบว่า ตลอดระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา สาขานี้ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ และมีจำนวนลูกค้าด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยลดลงอย่างต่อเนื่อง ในระหว่างปี 2551 – 2554 จากสถิติจำนวนลูกค้าที่รับการอนุมัติบริการด้านสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ปี 2551 รวมเท่ากับ 91 ราย แบ่งเป็น สินเชื่อธุรกิจ 26 ราย และสินเชื่อที่อยู่อาศัย 65 ราย ปี 2552 รวมเท่ากับ 80 ราย แบ่งเป็น สินเชื่อธุรกิจ 23 ราย และสินเชื่อที่อยู่อาศัย 57 ราย ปี 2553 รวมเท่ากับ 66 ราย แบ่งเป็น สินเชื่อธุรกิจ 22 ราย และสินเชื่อที่อยู่อาศัย 44 ราย และ ปี 2554 รวมเท่ากับ 63 ราย แบ่งเป็น สินเชื่อธุรกิจ 24 ราย และสินเชื่อที่อยู่อาศัย 39 ราย หากรวมจำนวนลูกค้าที่รับการอนุมัติบริการเฉพาะด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ปี 2551 – 2554 เท่ากับ 205 ราย นอกจากนั้นหากพิจารณาอัตราการเติบโตต่อปี ของสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยเทียบกับปี 2551 ได้ดังนี้ ปี 2552 ลดลงร้อยละ 12.3 ปี 2553 ลดลงร้อยละ 32.3 และ ปี 2554 ลดลงร้อยละ 40.0 (รายงานข้อมูลลูกค้าของสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ณ วันที่ 2 มกราคม พ.ศ. 2555) เป็นผลให้เป็นหนึ่งในสาขาที่ถูกจับตามองเป็นพิเศษ จากสำนักงานใหญ่

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เพื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการบริการ และนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางธนาคาร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อให้เกิดคุณภาพในการบริการสูงสุด ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ได้จากการบอกต่อ อีกทั้งเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

1.3.2 ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีพอใจของผู้รับบริการ และความประทับใจ หลังการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำนวน 205 ราย

สินเชื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง สินเชื่อประเภทหนึ่ง ของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งเป็นสินเชื่อเพื่อสำหรับที่อยู่อาศัยประเภทบ้าน และที่ดิน อาคารพาณิชย์ ห้องชุด ที่ดินเปล่า รวมทั้งการปลูกสร้าง ต่อเติมหรือปรับปรุงที่อาศัย รวมถึงการรับ โอนสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารหรือสถาบันการอื่น โดยมีหลักทรัพย์คือที่อยู่อาศัย จำนอง เป็นประกัน

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่าสำคัญ 10 ประการ คือ 1) ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ 2) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) ด้านความสามารถในการให้บริการ 4) ด้านการเข้าถึงลูกค้า 5) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร 6) ด้านการติดต่อสื่อสาร 7) ด้านความน่าเชื่อถือ 8) ด้านความปลอดภัย 9) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าและ 10) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ ตั้งอยู่ เลขที่ 41/1 ถนนบำรุงบุรี ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง เชียงใหม่ เชียงใหม่ 50200 เริ่มเปิดบริการเมื่อเดือนสิงหาคม 2549