

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎี แนวคิด และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งเนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วย

- แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)
- แนวความคิดของคุณภาพการบริการ (Service Quality)
- ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

#### 2.1. แนวคิดและทฤษฎี

##### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

โพลเวลล์ (Powell, 1983) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า ความสุขจะเกิดขึ้นหากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง จนเกิดความสมดุล เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังนั้น ความพึงพอใจ คือสภาพอารมณ์ ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

วอลแมน (Wolman, 1978) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือ แรงจูงใจของตน ได้รับการตอบสนอง

##### แนวความคิดของคุณภาพการบริการ (Service Quality)

แนวความคิดคุณภาพการบริการ การศึกษา ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (อ้างใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2549: 183) พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการ คือ 1) ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ 2) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) ด้านความสามารถในการ

ให้บริการ 4) ด้านการเข้าถึงลูกค้า 5) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร 6) ด้านการติดต่อสื่อสาร 7) ด้านความน่าเชื่อถือ 8) ด้านความปลอดภัย 9) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าและ 10) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

1. ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้แก่จะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรกรวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ หรือบริการทุกครั้ง ต้องได้รับผล เช่นเดิม (Process) ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ เช่น มีความเสมอภาค ยุติธรรมและความโปร่งใสในการให้บริการ ยกตัวอย่าง พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ สม่ำเสมอตลอดเวลา (Process) ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการกับบริษัทซึ่งมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ (Physical Evidence)

2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีความพร้อม และเต็มใจให้บริการ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์ (Product) ที่ตอบสนองความต้องการต่างๆ และแก้ปัญหาของลูกค้าได้ทันท่วงที (Timelines) ได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ สามารถจัดบริการได้ตามที่ผู้รับบริการต้องการเป็นต้น แต่ถ้าสิ่งใดที่ผู้ให้บริการเห็นว่าไม่เหมาะสมก็สามารถให้การสื่อสารที่ดี ปรับความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการได้ ทำให้คุณภาพการบริการที่ถูกประเมินไม่เสียไป เช่น จากระยะיעัดความต้องการของลูกค้า พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (Process) ได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง

3. ด้านความสามารถในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการ (People) ต้องมีทักษะและความรู้ ความสามารถในการให้บริการที่ให้มีนักวิชาการที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน กระบวนการดำเนินงาน (Process) ของหน่วยงานหรือสาขาจะต้องเอื้อในการให้บริการในขณะที่บุคลากรอื่นๆต้องมีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่ เช่น พนักงานมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นอย่างดี มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) กระบวนการบริการ (Process) ที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม (Place) อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า ตัวอย่าง ลูกค้าได้รับความสะดวกด้านการคมนาคมจากการมารับบริการ พนักงานบริการอย่างรวดเร็ว การบริการมีระเบียบ และเป็นระบบไม่ต้องรอนาน สามารถเรียกใช้บริการได้ง่าย

5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร (Courtesy) บุคลากรทุกคน (People) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีคุณภาพ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือมี

ความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ เช่น พนักงาน มีความเอาใจใส่ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ การมีกริยามารยาท ใช้วาจาที่สุภาพ ไพเราะเหมาะสม กับ ลูกค้า การแต่งกายได้เหมาะสม อาทิพนักงานสวมใส่ uniform ของบริษัท (Physical Evidence)

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) บุคลากร (People) สามารถให้การอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น พนักงานสามารถอธิบายผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (Product) และให้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องที่ผู้รับบริการพึงทราบ และประสงค์จะทราบ เช่น ขั้นตอนต่างๆ (Process) ในการให้บริการ ระยะเวลาในการบริการเอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ต้องเสีย เป็นต้น อาจอยู่ในรูปการสนทนา การโฆษณาประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่น โปสเตอร์แผ่นพับ เป็นต้น โดยคำนึงถึงความเหมาะสม

7. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นที่เป็นรูปธรรม (Physical Evidence) เพื่อสร้างความไว้วางใจในบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ ความเชื่อถือนี้อาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริม เช่น ชื่อ (name) และชื่อเสียง (goodwill) ขององค์กรหน่วยงานและบุคลากรต่างๆ

8. ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ (Physical Evidence) เช่น พนักงานสามารถรักษาความลับของผู้รับบริการ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกลดความเสี่ยง มีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท มีระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นต้น

9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว (People) เช่น การที่เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงานของแผนกหนึ่งๆ สามารถจำชื่อผู้รับบริการได้ การมีระบบเก็บรักษาข้อมูลอย่างละเอียดในอดีตของผู้รับบริการซึ่งสามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ไม่ผิดพลาด บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว (Physical Evidence)

10. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับต้องทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้อย่างเป็นรูปธรรม (Physical Evidence) เช่น หน่วยงานของบริษัทที่มีสถานที่ใหญ่โตหรูหรา เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยราคาแพง ราคาค่าบริการที่สามารถทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับบริการเช่นเดิม รวมถึงการแสดงตัวอย่างประกอบการให้คำแนะนำปรึกษา การใช้รอยยิ้มเป็นสื่ออภัยภัยไมตรี เป็นต้น

## 2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วิศรา ล้อศิริพันธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย คือ ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31- 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ช่วงระยะเวลาในการติดต่อใช้บริการสินเชื่อ 1-3 ปี และจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ 2 ล้านบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าถึงลูกค้า ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านความสามารถในการให้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ด้านความน่าเชื่อถือ คือ ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า คือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร คือ การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน ด้านความปลอดภัย คือ มีป้ายปิดประกาศ ข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก คือ ชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์และ

ตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย และด้านการเข้าถึงลูกค้า คือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาสั้น มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน

**วีรชาติ ปูอูตรี (2554)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคาร กรุงเท จ้ากั ด (มหาชน) สาขาปาย จั งหวั ดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเท จ้ากั ด(มหาชน) สาขาปาย จั งหวั ดแม่ฮ่องสอน จั นวณ 380 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านรูปปลั กษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความมีอัธยาศัยไมตรีเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านรูปปลั กษณ์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงิน สด เครื่องปรับสมุด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน และธนาคารมีการตั้งกล่อ งรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานมีบุคลิกแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร ด้านการตอบสนองลูกค้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ลูกค้าสามารถใช้บริการของธนาคารทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความ ต้องการ ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น ด้านความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆของธนาคาร เช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ เป็นต้น ได้อย่างชัดเจน ด้านการเข้าถึงลูกค้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา ด้านการติดต่อสื่อสาร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ลูกค้าได้รับความสะดวกจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็มและอื่นๆ ที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก และ ด้านความมี

อัยยาศัยไมตรี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท

**กาญจนา สุริโย (2554)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม กลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด ส่วนใหญ่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 1,000,000 บาท และไม่ได้ใช้สิทธิ์โครงการสวัสดิการมากที่สุด ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงที่สุดในด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ตามลำดับ ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านการเข้าถึงจิตใจของ ลูกค้า และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจและ ด้านความน่าเชื่อถือ แต่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

### 2.3 คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และพนักงานชุดแรกเริ่มเพียง 21 คน มีอาคารซึ่งเป็นสาขาสำนักงานถาวรเสียป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก การดำเนินงานของธนาคารประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เพียง 6 เดือน หรือเพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้าน

บาท มีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท จากจุดที่เริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2556 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 2,109,967 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 1,428,318 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 1,364,056 ล้านบาท มีสาขาในประเทศ จำนวน 877 สาขา โดยเป็นสาขาในกรุงเทพมหานครจำนวน 289 สาขา สาขาในส่วนภูมิภาคจำนวน 553 สาขา และสำนักงานย่อย 35 แห่ง มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 10 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สาขาเฉิงตู สำนักงานผู้แทนกรุงเทพฯ สำนักงานผู้แทนนครเชียงใหม่ สำนักงานผู้แทนงานกรุงโตเกียว และสำนักงานผู้แทนกรุงเทพฯ สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่างๆ ด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก ตลอดระยะเวลากว่า 68 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” (ธนาคารกสิกรไทย, 2556: ออนไลน์)

**สินเชื่อที่อยู่อาศัย** หมายถึง สินเชื่อประเภทหนึ่ง ของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งเป็นสินเชื่อเพื่อสำหรับที่อยู่อาศัยประเภทบ้าน และที่ดิน อาคารพาณิชย์ ห้องชุด ที่ดินเปล่า รวมทั้งการปลูกสร้าง ต่อเติมหรือปรับปรุงที่อาศัย รวมถึงการรับโอนสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น โดยมีหลักทรัพย์คือที่อยู่อาศัย จำนอง เป็นประกัน โดยปัจจุบัน มีการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย 3 ประเภท ดังนี้ สินเชื่อบ้านกสิกรไทย สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย และสินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทย

#### **สินเชื่อบ้านกสิกรไทย**

สินเชื่อบ้านกสิกรไทย เป็นเงินกู้เพื่อการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านและที่ดิน ทาวน์เฮ้าส์ อาคารพาณิชย์ห้องชุด ที่ดินเปล่า รวมทั้งการปลูกสร้าง ต่อเติมหรือปรับปรุงที่อาศัย ตลอดจนรับโอนสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น โดยมีหลักทรัพย์เป็นที่อยู่อาศัย จำนอง เป็นหลักประกัน

#### **จุดเด่น**

- เป็นวงเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา คิดดอกเบี้ยต่ำกว่าเงินกู้ประเภทอื่น เช่น การกู้เงินเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน เป็นต้น และมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้เลือกได้หลายแบบ ผ่อนชำระได้นานสูงสุดถึง 30 ปี

**ระยะเวลาการกู้ :** สูงสุดไม่เกิน 30 ปี

### สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย

สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย เป็นการแปลงสินทรัพย์ที่มี เป็นเงินกู้ โดยใช้สินทรัพย์ที่ปลอดภาระหนี้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน

#### จุดเด่น

- สามารถนำเงินที่ได้รับไปใช้จ่ายตามความต้องการ เพราะเป็นสินเชื่อเพื่อการใช้จ่ายส่วนบุคคล โดยใช้ที่อยู่อาศัยจําเองเป็นหลักประกัน
- อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคอื่นๆ
- ก่อให้เกิดสภาพคล่องในทรัพย์สินที่ตนเองเป็นเจ้าของ โดยสามารถแปลงเป็นเงินกู้หรือวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีเพื่อการใช้จ่ายส่วนบุคคลได้
- ผ่อนได้ยาวนานสูงสุดถึง 15 ปี

ระยะเวลาในการกู้ : ระยะเวลาการผ่อนสูงสุดไม่เกิน 15 ปี สำหรับห้องชุดไม่เกิน 10 ปี

### สินเชื่อเนกประสงค์กสิกรไทย

สินเชื่อเนกประสงค์กสิกรไทย เป็นเงินกู้ สำหรับลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารที่มีผลการผ่อนชำระดี โดยเป็นการกู้เงินจากวงเงินสินเชื่อบ้านกสิกรไทยที่ได้ผ่อนชำระไปแล้ว และผู้กู้สามารถนำเงินกู้ไปใช้ได้เนกประสงค์

#### จุดเด่น

- ไม่มีภาระในการผ่อนชำระมาก เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยต่ำ สามารถผ่อนชำระได้นานถึง 15 ปี
- ไม่เสียค่าใช้จ่ายในส่วนของการจําเองหลักประกัน เนื่องจากถือการจําเองเดิมเป็นประกัน

ระยะเวลาในการกู้ : ระยะเวลาการผ่อนสูงสุดไม่เกิน 15 ปี อายุผู้กู้รวมกับระยะเวลาการกู้ไม่เกิน 60 ปี (กรณีเป็นผู้มีรายได้ประจำ) หรือไม่เกิน 65 ปี (กรณีเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว)

อย่างไรก็ตาม ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลาดพร้าวเชียงใหม่ เป็นสาขาที่มีคู่แข่งขันมากในบริเวณใกล้เคียง โดยเปิดดำเนินการเมื่อเดือนสิงหาคม 2549 เป็นต้นมา ตั้งอยู่ที่ 41/1 ถนนบำรุงบุรี ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ เชียงใหม่ 50200 ซึ่งมีบริการด้านต่างๆครบวงจรและบริการด้านสินเชื่อถึงเป็นบริการหลักของธนาคาร และ ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)



สาขาตลาดประจวบคีรีขันธ์ใหม่ ต้องให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อบรรลุผลงานตามเป้าหมายที่สำนักงานใหญ่กำหนดไว้ โดยสามารถสรุป กลยุทธ์คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประจวบคีรีขันธ์ใหม่ ที่ได้นำมาใช้เพื่อรองรับต่อสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงกับธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ในปัจจุบัน ได้ดังนี้

**ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้** ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประจวบคีรีขันธ์ใหม่ ให้ความสำคัญพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ โดยการให้บริการทุกครั้งของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ เช่น เอกสารประกอบการขอสินเชื่อ ที่ขอจากลูกค้าในครั้งแรก มีความครบถ้วน ไม่ต้องขอเพิ่มอีกในภายหลัง เป็นต้น และพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น รวมถึง มีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ทางธนาคารได้ย้ำกับพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ต้องให้ความเชื่อมั่นกับลูกค้าในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประจวบคีรีขันธ์ใหม่ อีกด้วย

**ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ** ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประจวบคีรีขันธ์ใหม่ ได้เน้นย้ำกับพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ต้องมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ และในกรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง รวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ อีกด้วย

**ด้านความสามารถในการให้บริการ** ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประจวบคีรีขันธ์ใหม่ ได้ฝึกอบรมให้พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี มีทักษะความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะเรื่องการคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น นอกจากนี้ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถประมาณการระยะเวลาในการขออนุมัติวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างถูกต้อง เช่น ไม่เกิน 7 วันทำการ (กรณีเอกสารครบถ้วน) เป็นต้น

**ด้านการเข้าถึงลูกค้า** ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญกับที่ตั้ง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ต้องมีการคมนาคมสะดวกต่อการติดต่อ และขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเช่นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น และพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ต้องมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ นอกจากนั้น พนักงานควรมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาดมาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น

**ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร** ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญตั้งแต่การคัดเลือกพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า ให้ความสำคัญกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เอาใจใส่ลูกค้า ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า และพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความเข้าใจลูกค้า เช่น ความรวดเร็วในการดำเนินการอนุมัติสินเชื่อ ปริมาณวงเงินที่ขออนุมัติ เป็นต้น นอกจากนั้น ทางธนาคารยังมีการอบรมพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ต้องใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้าเสมออีกด้วย

**ด้านการติดต่อสื่อสาร** ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ โดยพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ต้องสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ อย่างชัดเจน สามารถให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องชี้แจง และค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และมีการอธิบายโดยใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น เป็นต้น นอกจากนั้น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ยังมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโบสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น

**ด้านความน่าเชื่อถือ** ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง เป็นที่น่าเชื่อถือ ทั้งในด้านการให้บริการและด้านการบริหารงาน โดยพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ต้องใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า และให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอ

เหมือนกันเป็นไปตามคิว อีกทั้งทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ยังได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไป อีกด้วย

**ด้านความปลอดภัย** ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าด้านอื่นๆ โดยทางธนาคารมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลิ้นลิ้มพื้นต่าง ระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ เป็นต้น มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ เป็นต้น และทางธนาคารได้เน้นย้ำกับพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเสมอในเรื่อง การเก็บรักษาความลับของลูกค้า โดยไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย และต้องรักษาทรัพย์สินของลูกค้าไม่ให้สูญหาย อาทิเช่น เอกสาร โฉนดที่ดิน ที่นำมาค้ำประกัน ไม่สูญหาย เป็นต้น

**ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า** ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ได้อบรมพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ต้องสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย มีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ และสามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า รวมถึงมีความสามารถในการตรวจสอบเครดิตบูโร (Credit Bureau) หรือ ข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของลูกค้าจากสถาบันการเงินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ทางธนาคารต้องสามารถแสดงหลักฐาน เอกสารที่จำเป็น ในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ ได้อย่างรวดเร็ว เช่น ข้อมูลของบริษัทประเมินสินทรัพย์ ที่ธนาคารรับรอง เป็นต้น อีกด้วย

**ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ให้ความสำคัญกับชื่อของธนาคาร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย และสถานที่ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีความใหญ่โต สะดวกสบายต่อการมาติดต่อขออนุมัติสินเชื่อ อาคารสถานที่ของธนาคารสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงเว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย การมีอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการที่ทันสมัย เช่น ตู้เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เป็นต้น นอกจากนี้ ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ได้มีการอบรมพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ และให้พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย