

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ที่อยู่อาศัยเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ซึ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกคน บุคคลทั่วไปจะมีความต้องการ ที่จะมีบ้านเป็นของตนเอง อันเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานก็ตาม แต่ข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ ราคินิยม ลักษณะอาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และความต้องการความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ ทำให้บุคคลหลายคนมีความจำเป็น ในเรื่องที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยนัยแล้วรูปแบบหลักของการมีที่อยู่อาศัยมีอยู่ด้วยกัน 2 แบบ คือ การซื้อและการเช่า และประชาชนส่วนใหญ่อยังไม่มีที่อยู่อาศัยจึงมีความต้องการที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองส่วนใหญ่แล้วผู้ที่ซื้อที่อยู่อาศัยจะใช้จ่ายเงินออมของตนเองส่วนหนึ่งเป็นเงินดาวน์ หรือผ่อนดาวน์ส่วนที่เหลือทั้งหมด ผู้ซื้อจะใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินแทนที่การออมเงินไว้ในระยะยาวแล้วค่อยซื้อหรือสร้างบ้าน ส่งผลให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยเฉพาะธุรกิจที่อยู่อาศัยกลายเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญลำดับต้นๆ มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ดังจะเห็นได้ตามอัตราการขยายตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการได้รับ การสนับสนุนจากนโยบายภาครัฐ ทำให้อัตราการเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้นมาก (วิชาการเงินส่วนบุคคล; การวางแผนการเงินเพื่อที่อยู่อาศัย; Online Class มหาวิทยาลัยขอนแก่น : <http://web.nkc.kku.ac.th/961205/1-2.htm>)

แนวโน้มของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดพะเยา ปี 2555 คาดการณ์ว่าจะยังมีการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพทางการเกษตร ซึ่งมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ทั้งการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ ตลอดจนการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ และการเพิ่มค่าตอบแทนให้กับข้าราชการระดับปริญญาตรี ที่เงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ทำให้ประชาชนมีรายได้มากขึ้น มีการออมและ การใช้จ่ายเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อหรือปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ได้แก่โครงการบ้านหลังแรกของรัฐบาล การขยายตัวด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา เหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัจจัยให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่เป็นการเพิ่มขึ้นเฉพาะกลุ่มเท่านั้น มิได้กระจายไปทั่วทั้งจังหวัด

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดพะเยา มีโครงการหมู่บ้านจัดสรรเพียง 2 แห่งเท่านั้นคือ โครงการศิริประภาโฮม ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองพะเยา เปิดโครงการในปี 2548 ปัจจุบันยังดำเนินกิจการอยู่ และโครงการทรัพย์อนันต์ ตั้งอยู่ในอำเภอเชียงคำ เปิดโครงการในปี 2546

ปัจจุบันโครงการนี้ปิดโครงการแล้ว โครงการดังกล่าวเป็นเพียงการจัดสรรที่ดิน และรับจ้างสร้างอาคาร ไม่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นของโครงการหมู่บ้านจัดสรร แต่ประชาชนก็จะมีการปลูกสร้างที่อยู่อาศัยบนที่ดินของตนเอง และจากรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดพะเยา พบว่าจำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติให้ปลูกสร้างอาคาร ปี 2552 จำนวน 671 ราย ปี 2553 จำนวน 901 ราย ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2552 จำนวน 230 ราย และปี 2554 ขออนุมัติให้ปลูกสร้างอาคาร จำนวน 589 ราย ซึ่งลดลงจากปี 2553 จำนวน 312 ราย ซึ่งผู้ขอส่วนใหญ่เป็นการปลูกสร้างที่อยู่อาศัยบนที่ดินของตนเอง และจะขอกู้เงินกับสถาบันการเงินในวงเงินขอกู้เงินเชื่อไม่เกิน 1 ล้านบาท แต่เป้าหมายในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินยังคงเพิ่มขึ้น กรอบกับสถาบันการเงินที่จะให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดพะเยามีจำนวนมาก ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารธนชาติ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารออมสิน รวมทั้งสิ้นจำนวน 38 สาขา จึงทำให้มีการแข่งขันค่อนข้างสูงในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และแต่ละธนาคารต่างก็ใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกันเพื่อชิงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของตนเอง ซึ่งกลยุทธ์ที่ใช้โดยส่วนใหญ่ได้แก่ การให้กู้เกินกว่า 100 % ของราคาประเมินหลักประกัน การให้กู้อัตราดอกเบี้ย 0 % สำหรับบ้านหลังแรกตลอดระยะเวลา 3 ปี การให้กู้ในกรณีสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแต่ลักษณะอาคารมิได้เป็นที่พักอาศัยของครอบครัว การให้กู้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น เป็นต้น (สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา , รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลัง จังหวัดพะเยา ปี 2554)

ธนาคารออมสิน มุ่งเน้นนโยบาย แผนงาน และโครงการสำคัญ ๆ ในการดำเนินการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพราะเป็นสินเชื่อที่มีความเสี่ยงต่ำ ดังนั้นกลุ่มลูกค้าในตลาดที่อยู่อาศัยจึงนับเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญของธนาคาร และช่วยเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมอีกทางหนึ่ง ซึ่งธนาคารออมสินเขตพะเยา เป็นเขตการบริหารงานที่ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญในการขยายฐานการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจากตั้งอยู่ในจังหวัดพะเยา และเป็นศูนย์รวมทางเศรษฐกิจ ประชากร หน่วยงานราชการ และสถานที่ท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ และในปี 2554 ธนาคารออมสินเขตพะเยา มีสาขาในการกำกับดูแล จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาพะเยา สาขาเชียงคำ สาขาจุน สาขาปาง และสาขาดอกคำใต้ และจากผลการดำเนินงานการอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยา ปี 2552 อนุมัติ 140 ราย จำนวนเงิน 91.48 ล้านบาท ปี 2553 อนุมัติ 209 ราย จำนวนเงิน 162.82 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2552 จำนวน 69 ราย จำนวนเงิน 71.34 ล้านบาท ปี 2554 อนุมัติ 166 ราย จำนวนเงิน 128.30 ล้านบาท ซึ่งลดลงจากปี 2553 จำนวน 43 ราย จำนวนเงิน

34.52 ล้านบาท และการอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยาอยู่ในสัดส่วนที่ผันผวนอย่างเห็นได้ชัด และเมื่อหักการรับชำระหนี้คืน (เงินสด) จากลูกหนี้ จึงส่งผลให้ผลการดำเนินงานการเติบโตของสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยา เติบโตค่อนข้างน้อยมาก ซึ่งธนาคารออมสินเขตพะเยามีลูกค้ำบัญชีสินเชื่อทั้งสิ้นจำนวน 1,817 ราย (บัญชีแสดงยอดสินเชื่อเคหะ Report Server ; ZDL100 ธนาคารออมสินเขตพะเยา, 31 ธันวาคม 2554 : เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์ : CBS)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึง ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา เพื่อนำผลที่ได้ปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารออมสินเขตพะเยา ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ำตลอดจนสามารถแข่งขันกับธุรกิจสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ทั้งในรูปแบบเดียวกันและต่างรูปแบบได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้ำต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้ำต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา
2. เพื่อนำไปปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยา ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ำตลอดจนสามารถแข่งขันกับธุรกิจสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ทั้งในรูปแบบเดียวกันและต่างรูปแบบได้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้ำธนาคารออมสินเขตพะเยาที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของลูกค้ำอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการ

ให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าและความพึงพอใจในงานของธนาคารที่ให้บริการ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยา ที่มีสถานะเป็นลูกหนี้ของธนาคาร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง สินเชื่อเคหะ(Housing loan)ของธนาคารออมสิน ที่มีวัตถุประสงค์ ซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร ซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุด ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น ซื้อที่ดินที่มีอาคารของตนเอง หรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่ เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร และเพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดิน หรือห้องชุดของตนเอง หรือคู่สมรส จากสถาบันการเงิน

ธนาคารออมสินเขตพะเยา หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาที่อยู่ในเขตการบริหารของธนาคารออมสินเขตพะเยา จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาพะเยา สาขาเชียงคำ สาขาจุน สาขาปง สาขาดอกคำใต้