

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในปี 2550 หน่วยงานกำกับสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และกระทรวงการคลัง ได้กล่าวถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในอนาคตที่จะมีผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากการเปิดเสรีทางการเงินของประเทศ และการนำแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินมาใช้ จะส่งผลกระทบต่อให้เกิดสงครามการแข่งขันระหว่างธนาคาร ซึ่งธนาคารต่างๆ พยายามที่จะให้บริการที่หลากหลาย รวดเร็ว และมุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาพัฒนาการให้บริการ และนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จสูงสุด โดยต่างฝ่ายต่างพยายามมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการมากกว่าการแข่งขันทางด้านราคา ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จึงหันมาให้ความสำคัญในการปรับตัวด้านคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแทน (นิตยสารดอกเบี้ย, 2551) วิทยา ดำรงชารกุล (2549) กล่าวว่า การบริการลูกค้า (Customer service) ถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน การบริการลูกค้าที่มีคุณภาพยังช่วยผูกใจลูกค้าไว้ได้ในระยะยาวและเพิ่มคุณค่าให้กับกิจการอย่างใดก็ตามแม้ธุรกิจจะตระหนักในความสำคัญของการบริการลูกค้า แต่ปัจจุบันลูกค้าก็ยังพบกับบริการแบบที่ไร้คุณภาพ หากกิจการยังขาดการวางแผนที่ดีในการบริการลูกค้าย่อมทำให้อกิจการถดถอยลงไปเรื่อย ๆ และยากที่จะรักษาลูกค้าเอาไว้ได้ในยุคที่ลูกค้ามีทางเลือกมากมายแทบจะไม่จำกัดอย่างเช่นปัจจุบัน

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีการแบ่งกลุ่มธนาคารตามขนาดสินทรัพย์โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มธนาคารขนาดใหญ่ ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ กรุงไทย ไทยพาณิชย์ และกสิกรไทย 2) กลุ่มธนาคารขนาดกลางประกอบด้วย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ทหารไทย นครหลวงไทย และธนชาต 3) กลุ่มธนาคารขนาดเล็ก ประกอบด้วย ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) ยูโอบี ซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคารเดิม) ทิสโก้ เกียรตินาคิน และสินเอเซีย (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2548) ปัจจุบันธนาคารขนาดได้ควมรวมกิจการของธนาคารนครหลวงไทย ตั้งแต่วันที่ 1

ตุลาคม 2554 ส่งผลให้ธนาคารชนชาติขยับขึ้นเป็นธนาคารขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 5 ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (ธนาคารชนชาติ, 2554)

ธนาคารชนชาติ (หลังจากรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด มหาชน) จัดอยู่ในกลุ่มธนาคารขนาดใหญ่ และเป็นอีกธนาคารหนึ่งที่ต้องเตรียมรับกับสถานการณ์การแข่งขันจากธนาคารคู่แข่ง เพื่อให้ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ให้บริการเป็นเลิศ สามารถยืนหยัดสู้กับคู่แข่งได้ ดังนั้นธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นว่าการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งสำคัญ จึงได้พยายามปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดเพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกอย่างแท้จริงตามแนวคิด “พร้อมเพื่อทุกโอกาสของคุณ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของแต่ละธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ผนวกรวมบริการทางการเงินของต่างธุรกิจในกลุ่มเข้าด้วยกัน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและจริยธรรม

ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 16 สาขา ได้แก่ สาขาช่วงสิงห์ สาขาสันป่าข่อย สาขาเชียงใหม่ สาขาช้างคลาน สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ สาขาบึกชีเชียงใหม่ สาขาหางดง สาขาบ่อสร้าง สาขาสันทราย สาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต เชียงใหม่ สาขาทลาดวโรธ สาขาช้างเผือก สาขานิมนานเหมินทร์ สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค สาขาเทสโก้ โลตัส เชียงใหม่หางดง และสาขาท่าแพ โดยธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ เป็นสาขาที่มีสำนักงานเขตภาคเหนือตั้งอยู่ ซึ่งคอยดูแลสาขา ต่างๆ ในเขตภาคเหนือ ส่งผลให้สาขาช่วงสิงห์จำเป็นต้องเป็นสาขาตัวอย่างเพื่อให้สาขาอื่นๆ ปฏิบัติตามนโยบายของธนาคาร อีกทั้งสาขาช่วงสิงห์ยังตั้งอยู่ในเขตการค้าและพาณิชย์ ส่งผลให้ปัจจุบันประสบกับปัญหาการแข่งขันจากธนาคารคู่แข่งในเรื่องการบริการกับธนาคารอื่นในเขตเดียวกัน ซึ่งได้แก่ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ ธนาคารทีสโก้ ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย และธนาคารกรุงเทพ

ปัจจุบันสาขาช่วงสิงห์มีลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารสามารถแบ่งออกได้เป็นกลุ่ม 5 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าสินเชื่อจำนวน 314 ราย มียอดสินเชื่อรวม 564,738,517.28 บาท แบ่งเป็นกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดา 283 ราย ลูกค้ากลุ่มนิติบุคคล 31 ราย 2) กลุ่มลูกค้าบัญชีเงินฝากประจำ มียอดเงินฝาก 141,106,388.07 บาท มียอดบัญชี 325 บัญชี 3) กลุ่มลูกค้าบัญชีเงินออมปลอดภาษี มียอดเงินฝาก 8,720,019.69 บาท มียอดบัญชี 245 บัญชี 4) กลุ่มลูกค้าบัญชีกระแสรายวัน มียอดเงินฝาก 4,477,449.73 บาท มียอดบัญชี 336 บัญชี และ 5) กลุ่มลูกค้าบัญชีออมทรัพย์ มียอดเงิน

ฝาก 134,499,383.08 บาท มียอดบัญชี 4,730 บัญชี (ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ช่วงสิงห์, 2554: เพิ่มข้อมูล ลูกค้า ณ 1 พฤษภาคม 2554)

โดยลักษณะการให้สินเชื่อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) แตกต่างจากสินเชื่อของธนาคารอื่นๆ คือ 1) สินเชื่อของธนาคารธนชาติ เป็นสินเชื่อบุคคลที่ดอกเบียดูกที่สุด 16%-25% ต่อปีแบบลดต้นลดดอก 2) เปิดรับลูกค้าเฉพาะที่เป็นพนักงานประจำ/ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยเงินเดือน + ค่าครองชีพ + ค่าอาหาร + อื่นๆ = 10,000 บาทขึ้นไปอายุการทำงาน 4 เดือนขึ้นไป 3) หากผ่อนชำระมากกว่า 50% สามารถยื่นกู้เพื่อรับเงินเพิ่มเติมได้ 4) อนุมัติง่าย วงเงินอนุมัติ 1-3 เท่าของรายได้ สูงสุด 1,000,000 บาท 5) การให้บริการสินเชื่อโฮมพลัส (HOME PLUS) ไม่มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรมสัญญา/จำนอง ไม่จัดเก็บค่าธรรมเนียมได้ก่อนครบสัญญาเงินกู้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นภายในระยะเวลา 3 ปีแรก (Refinance) และ 6) การให้บริการสินเชื่อเคหะชนชาติ มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดหาเงินกู้ (Front End Fee) การจัดทำนิติกรรมสัญญา และการประเมินราคาหลักประกัน เป็นต้น (ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน), 2554: ออนไลน์)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่สร้างรายได้ให้แก่ธนาคารมากที่สุด และจะเลือกศึกษาเฉพาะลูกค้ากลุ่มบุคคลธรรมดา (ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์, 2554: เพิ่มข้อมูล) เพราะลูกค้ากลุ่มบุคคลธรรมดาเป็นกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการใช้บริการสินเชื่อ มีการติดต่อกับทางธนาคารด้วยตนเองและมาใช้บริการกับทางธนาคารเป็นประจำ และกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดา ยังเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพที่จะเติบโตต่อไป (दारวรรณ-การเงินการธนาคาร, 2553: ออนไลน์) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีศักยภาพสูงสุด และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ภายใต้ความสัมพันธ์แบบ Win-Win Relationship คือ ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารจนเกิดเป็นความรักภักดีต่อธนาคารต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ข้อมูลสำหรับธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ เพื่อนำไปใช้พัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธนาคารได้อย่างแท้จริงและเกิดประสิทธิผลต่อธุรกิจธนาคารในอนาคต

นิยามศัพท์

ธนาคารฯ หมายถึง ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบ พอใจ หรือประทับใจที่เกิดขึ้น เมื่อมาใช้บริการของธนาคารฯ โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในคุณภาพที่ผ่านการใช้บริการจริง และความคาดหวังในบริการก่อนการใช้บริการจากธนาคารฯ

คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณลักษณะของการบริการที่เป็นมาตรฐานตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านการเข้าใจลูกค้าและด้านการตอบสนองลูกค้า

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าก่อนใช้บริการจากธนาคาร

การรับรู้ในคุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดที่ผู้ให้บริการรับรู้ผ่านจากการรับสัมผัสต่างๆ ที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากธนาคาร

ลูกค้า หมายถึง บุคคลธรรมดาที่ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อเคหะชนชาติเป็นสินเชื่อสำหรับคนอยากมีบ้าน ชื้อบ้านใหม่ สินเชื่อ HOME PLUS เป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคหรือต่อเติมที่อยู่อาศัย และสินเชื่อส่วนบุคคล

สินเชื่อบุคคลธรรมดา หมายถึง บริการเงินกู้ยืม โดยมีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อปรับปรุงขยายกิจกรรมที่ทำอยู่เดิม หรือลงทุนใหม่ในกิจกรรมเพื่อการผลิตหรือการค้า หรือ ลงทุนในการก่อสร้าง ที่อยู่อาศัย โดยมีแผนการจัดเก็บจากผู้ได้รับประโยชน์ในการใช้เงินกู้ ได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อเคหะชนชาติเป็นสินเชื่อสำหรับคนอยากมีบ้าน ชื้อบ้านใหม่ สินเชื่อ HOME PLUS เป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคหรือต่อเติมที่อยู่อาศัย และสินเชื่อส่วนบุคคล