

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์มีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลางทางการเงิน (Financial Intermediary) โดยการระดมเงินออมจากผู้ฝาก และจัดสรรให้แก่ผู้ต้องการลงทุนในรูปของสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย ถือเป็นสถาบันทางการเงินที่มีบทบาทโดดเด่นในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และมีความมั่นคงมากที่สุดเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น ซึ่งผลให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่องตลอดมา (สุนันทา ตั้งมั่นอรรถกิจ, 2543: 1) ในปี พ.ศ.2540 ประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาภาคการเงิน ปัญหาการว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้น หรือแม้แต่คนที่มีความจำเป็นต้องยอมรับกับการถูกลดเงินเดือน และถูกตัดเงินโบนัส ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) โดยที่ข้อมูลสารสนเทศต่างหลั่งไหลเข้ามาและมีอิทธิพลต่อการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจอย่างรุนแรง โดยเฉพาะสถาบันการเงิน ส่งผลทำให้ธนาคารต่าง ๆ ต้องปรับตัวและหาแนวทางกลยุทธ์ในเชิงธุรกิจรุนแรงมากยิ่งขึ้น ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นสถาบันการเงินหนึ่งในระบบเศรษฐกิจย่อมต้องได้รับผลกระทบดังกล่าวนี้ด้วย จากผลกระทบเหล่านี้ทำให้ธนาคารกรุงไทยต้องประกอบการภายใต้สภาพแวดล้อมที่ยากลำบากยิ่งขึ้น มีการแข่งขันอย่างรุนแรงระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน (ธีรบรรณ ดันตระกูลโรจน์, 2545: 1)

เพื่อให้มีปริมาณลูกค้าเพิ่มขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของการให้บริการ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ทางการให้บริการด้านสินเชื่อ (Product Service Loan) ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่สำคัญ เช่น สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการส่งเสริมการลงทุนด้านการเกษตร และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แต่สำหรับธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา การให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นสินเชื่อที่สามารถให้บริการได้กับทุกกลุ่มลูกค้า และเป็นที่ยอมรับของลูกค้าผู้ใช้บริการมาก ไม่ว่าจะเป็นพนักงานบริษัท ลูกจ้าง ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือบุคคลทั่วไป (อติวิษณุ มีบุญ (สัมภาษณ์), 20 ธันวาคม 2547) และที่สำคัญสินเชื่อประเภทนี้เป็นทำให้สินเชื่อที่ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และความต้องการทางการเงินของลูกค้าที่สลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการทำงานของหรือผลประกอบการของธนาคารทั้งสิ้น (ธีรบรรณ ดันตระกูลโรจน์, 2545: 1)

การดำเนินธุรกิจให้มีความเจริญก้าวหน้าและบรรลุผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายได้นั้น ปัจจัยที่ต้องคำนึงมากที่สุดก็คือ การให้บริการของธนาคาร เพราะวาระบบของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน นอกจากอัตราดอกเบี้ยที่มีการแข่งขันกันแล้ว ยังมีการแข่งขันในเรื่องของการบริการ การให้บริการที่ดีนั้นจะสามารถสร้างความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการได้ จึงทำให้ส่งผลกระทบต่อแหล่งที่มาของรายได้ของธนาคาร ตลอดจนมีส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) ที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย (อติวิชญ์ มีบุญ (สัมภาษณ์), 20 ธันวาคม 2547) ในส่วนของการให้บริการโดยเฉพาะด้านพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญและมีค่าขององค์กร นับวันก็จะยิ่งเพิ่มความสำคัญมากขึ้นและเพื่อเป็นการรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการบริหาร ไม่ว่านในช่วงเวลาที่ประเทศเจริญก้าวหน้าหรือประสบกับปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ (วิรัช วิรัชภววรรณ, 2544 : 1-2 อ้างใน ชีววรรณ ตันตระกูลโรจน์, 2545 : 5)

เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่ของธนาคารกรุงไทย สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ผู้วิจัยเห็นว่าควรจะศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอย่างครบวงจร ศึกษา ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาของธนาคาร พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารฯ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรให้มั่นคงเข้มแข็งยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของธนาคาร ซึ่งจะส่งผลดีทั้งต่อธนาคารกรุงไทย และระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ศึกษาปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้าของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการของพนักงานด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขากอนนเพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
3. ธนาคารกรุงไทย สาขากอนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาได้แนวทางในการให้บริการที่เหมาะสมและสร้างความพึงพอใจสูงขึ้นให้แก่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขากอนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีบัญชีรายชื่อ ในปี พ.ศ. 2547

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน และศึกษาปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขากอนนเพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

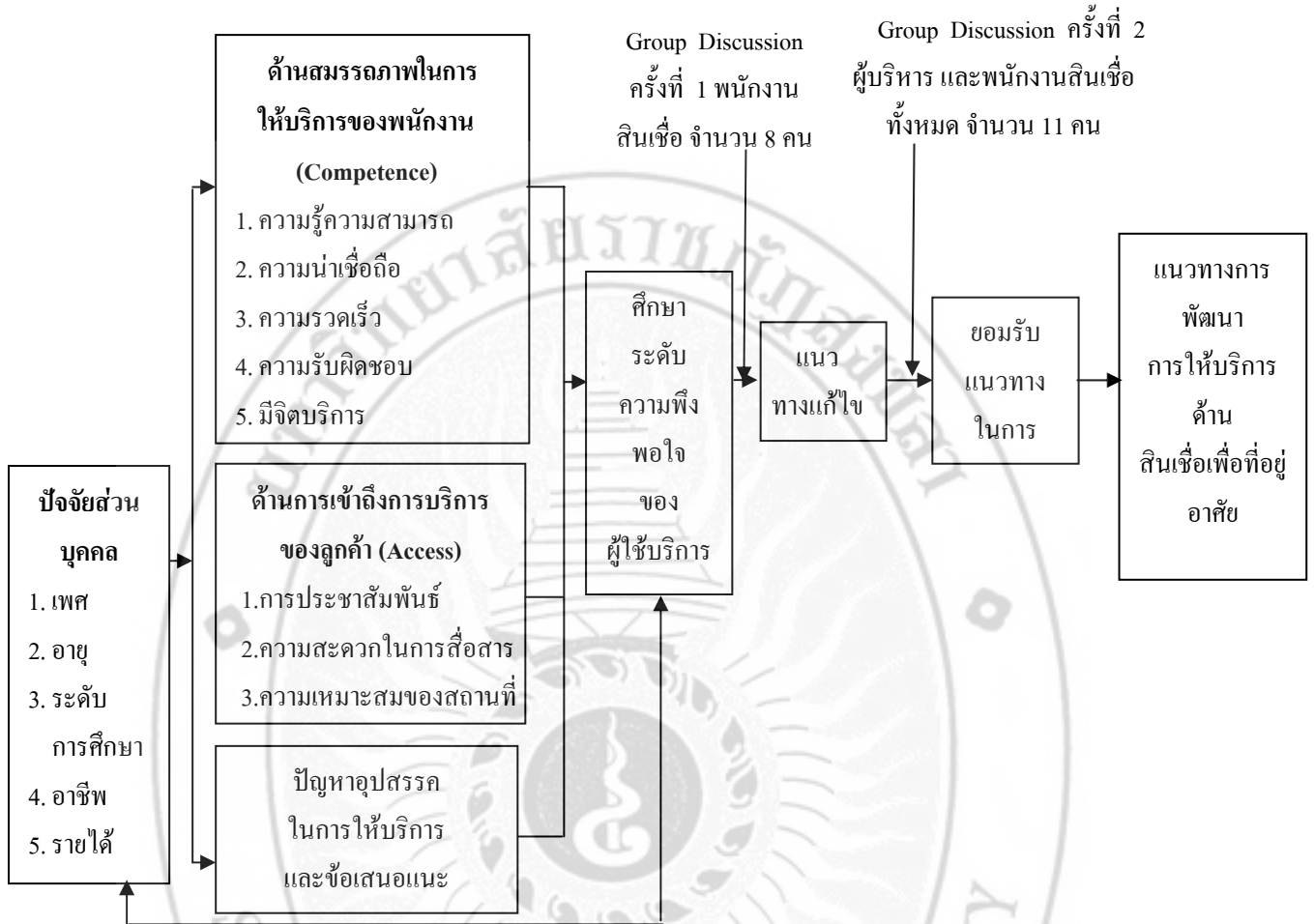
3. ขอบเขตด้านเวลา

การเก็บข้อมูล จะจัดเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขากอนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในระยะเวลา 2 เดือน ในช่วงเดือน มีนาคม - เมษายน 2548

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขากอนนเพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ดังนี้

การให้บริการของธนาคาร



ภาพที่ 1 แสดงปัจจัยในการให้บริการของธนาคาร ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่นำไปสู่ ความพึงพอใจและแนวทางแก้ไขเพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการ หมายถึง แนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ และความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว ความรับผิดชอบ การมีจิตบริการ 2) ปัจจัยการเข้าถึงการให้บริการของลูกค้า ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ ความสะดวกในการสื่อสาร ความเหมาะสมของสถานที่ 3) ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง การปล่อยเงินกู้ให้กับลูกค้า ติดตามดูแลการให้บริการ (สินเชื่อ) โดยการขายผลิตภัณฑ์ (Product) ของธนาคาร ผลประโยชน์ต้องเป็นของธนาคาร และต้องได้คืนกลับให้ธนาคารทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยตรงตามกำหนด

3. ธนาคารกรุงไทย หมายถึง บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4. ลูกค้า หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการกับธนาคารฯ ในการติดต่อขอรับบริการ ทางด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

5. สมรรถภาพในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของพนักงานที่ต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการที่จะให้ สามารถให้ผู้มารับบริการประจักษ์ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้

6. การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการที่ให้ได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

