

คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย
ในจังหวัดมหาสารคาม
CUSTOMER SERVICE QUALITY OF HOUSING LOAN
KRUNG THAI BANK IN MAHASARAKHAM PROVINCE

สรารุช ตาละซอน¹
ปราโมทย์ ศุภปัญญา²

บทคัดย่อ

คุณภาพการบริการแก่ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการงานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น เป็นการคัดเลือกแบบกำหนดโควตา โดยการสุ่มตัวอย่างตามวิจากรณณเฉพาะผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดมหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ประกอบไปด้วยข้อมูลประชากรศาสตร์และข้อมูลระดับคุณภาพการบริการ ผลการวิจัยพบว่าด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ เป็นด้านที่ลูกค้ามีความคิดเห็นน้อยที่สุด โดยข้อที่ควรปรับปรุงเป็นลำดับแรกคือ ข้อที่ทางด้านธนาคาร มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นซ์ เป็นต้น จึงควรเสนอผู้บริหารให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นซ์ ใหม่ เพื่อให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารกรุงไทย

Abstract

The objective of the study about service quality of Krung Thai Bank, Mahasarakham is to understand the level of service towards home loan customers. The result will improve the operation and procedures which will be satisfied and increased more customers. This research is a Survey Research from 400 samplers by using Non-probability Sampling Techniques. Moreover, it is the Quota Selection which samplers have been prescribed the amount and qualification. Furthermore, it used Judgmental or Purposive Samplings to randomly select the samplers. The method of research is the close-ended questions which consist of demography and service quality. From the research showed that the image of the company received the lowest points. First thing the bank should focus on is modern technology so they should have new computers and printers.

Keywords : Service Quality, Housing loan, Krung Thai Bank

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร ที่อยู่ 47 ม.14 ต.แวงน่าง อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000 E-mail sarawut.talason@ktb.co.th

² ดร.อาจารย์ประจำคณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันในธุรกิจธนาคารรุนแรงมาก ทั้งในส่วนของธุรกรรมเงินฝาก สินเชื่อ และ ธุรกรรมอื่น ซึ่งการแข่งขันที่เกิดขึ้นนั้น ไม่เพียงเฉพาะในกลุ่มธนาคารด้วยกันเอง หากแต่ต้องแข่งขันกับกลุ่มธนาคารเฉพาะกิจ ธนาคารต่างประเทศและธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร ทั้งตลาดหุ้น กองทุนรวม และประกันชีวิต ตลอดจนกลุ่มธุรกิจทั่วไปที่มีฐานลูกค้าขนาดใหญ่ เช่นธุรกิจค้าปลีกที่เริ่มขยายธุรกิจเข้ามาเป็นศูนย์กลางในการชำระเงิน ส่งผลให้ธนาคารต้องมีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า [1]

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นสินเชื่อที่สามารถสร้างรายได้ให้กับธนาคารอีกสินเชื่อหนึ่งและเป้าหมายที่ทางสำนักงานเขตมหาสารคามได้รับในปี 2558 นี้ ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการแก่ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดมหาสารคาม เพื่อต้องการทราบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย

ผลที่ได้จากการทำวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารของธนาคาร เพื่อที่จะนำไปใช้ในการบริหารจัดการพัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ดูแลด้านการให้บริการของธนาคาร พนักงาน ตลอดจนความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ ให้เป็นไปตามแผนและนโยบาย โดยดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เพื่อมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดความประทับใจในการบริการสูงสุด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1998) [2] โดยเลือก 5 ด้านหลักที่ต้องตามการศึกษาครั้งนี้ คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา สุริโย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม กลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ [3]

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ (Service Quality) แก่ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดมหาสารคามใน 5 ด้านหลัก คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

วิธีดำเนินงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคามจำนวนทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่ สาขามหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย สาขาบรบือ สาขาพยัคฆภูมิพิสัย เนื่องจากเป็นสาขาขนาดใหญ่ และมีกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย และกลุ่มประชากรที่เพียงพอต่อการวิจัย

ในครั้งนี้ และเนื่องจากประชากร มีมากกว่า 966 คน จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง โดยสมมุติค่าสัดส่วนเท่ากับ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ตามหลักการของ Taro Yamane [4]

การสุ่มตัวอย่าง

ใช้หลักสถิติ ตามลักษณะของข้อมูล คือ ไม่ทราบจำนวนประชากร วิธีการสุ่มตัวอย่างจึงเลือกใช้ แบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling Techniques) เป็นการคัดเลือกแบบกำหนดโควตา (Quota Selection) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน โดยการสุ่มตัวอย่างตามวิจารณญาณ (Judgmental or Purposive Sampling) เฉพาะผู้ใช้บริการสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือในการศึกษาในครั้งนี้ ใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Self-administered Inquiry) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และตรวจสอบความเชื่อมั่น* (Reliability) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ และแบบทุติยภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักสถิติพรรณนาแบบความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ One-way Anova และ T-test

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.8 มีระดับการศึกษาในระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.3 มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 44.8 และมีรายได้ตั้งแต่ 15,001-25,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 33.8

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคามทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคามพบว่า

เพศที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการดูแลเอาใจใส่

อายุที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่

สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

อาชีพที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการดูแลเอาใจใส่

รายได้ที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่

สรุป

ผลการศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าลักษณะประชากรศาสตร์ด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็น อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ต่างกัน สะท้อนให้เห็นว่าการบริการของพนักงานต่อลูกค้าแต่ละรายมีความแตกต่างกัน สร้างความแตกต่างคุณภาพการบริการต่อลูกค้า ซึ่งธนาคารต้องการมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมาตรฐานในการให้บริการ ตลอดจนลูกค้าให้ความสำคัญต่อรูปลักษณ์ทางกายภาพของธนาคารมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถพบเห็นได้เป็นอันดับแรกเมื่อเข้ามาใช้บริการกับธนาคาร ซึ่งประกอบไปด้วย ธนาคาร มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นซ์ เป็นต้น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี ธนาคารมี แผ่นพับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ธนาคารมีอาคารสำนักงาน ที่มีความสะดวกสบายในการรับบริการ พนักงานของธนาคาร แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามที่ได้ผลจากการวิจัย โดยเลือกด้านที่ลูกค้ามีต่อคุณภาพในการบริการ 3 ด้าน จาก 5 ด้านที่น้อยที่สุดเรียงตามลำดับ 3 ลำดับดังนี้

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้านธนาคาร มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นซ์ เป็นต้น น้อยที่สุด ธนาคารกรุงไทยควรปรับปรุงโดยการเปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นซ์ ต่างๆให้ทันสมัย สะดวกต่อการใช้งาน

ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้านพนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดน้อยที่สุด ธนาคารกรุงไทยควรปรับปรุงโดยการให้พนักงานป้อนข้อมูลลงในระบบทันทีเมื่อเอกสารลูกค้าครบสมบูรณ์ ไม่มีงานค้างโดยผู้บังคับบัญชาคอยตรวจสอบดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิดและติดตามขั้นตอนกระบวนการพิจารณาสินเชื่อให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการตอบสนอง จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้านพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการน้อยที่สุด ธนาคารกรุงไทยควรปรับปรุงโดยพนักงานจะต้องมีความรู้และความชำนาญเพื่อพร้อมรับกับข้อมูลหรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆที่จะเกิดขึ้น เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่ทั้งที่ และแสดงออกอย่างเป็นมิตร พร้อมทั้งจะให้บริการตลอดเวลา

เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนาคารกรุงไทย.2557. รายงานประจำปี 2557. ค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2558, จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/th/ktb-annual-report.aspx>
- [2] Parasuraman, Zeithaml, V.A., and Berry , L.L. (1988). Quality : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- [3] กาญจนา สุริโย. (2554) . ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาเชียงใหม่ การศึกษาแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [4] วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล

ตารางที่ 1 สรุปผลระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคาม

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.82	0.53	มาก
2. ด้านความเชื่อมั่น	3.84	0.60	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	3.97	0.59	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.17	0.50	มาก
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.06	0.47	มาก
รวม	3.97	0.54	มาก