

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง

การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง ซึ่งทำสัญญาตั้งแต่วันที่ 2541 ถึง 2545 จำนวน 233 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร และมีประเภทรสชาติให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ

ปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คั้นธนาคารเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้าน มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

ปัจจัยด้านบุคลากร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้าน พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาติ และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงลำดับคือ ความสะอาดภายในธนาคาร ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ และบรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

ด้านปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ