

แบบสอบถามเรื่อง

"ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21

ต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

Opinions of Officers of KASIKORNBANK PCL , Zone 21

Towards Customer Relationship Management Program"

คำชี้แจง

จากการที่ธนาคารได้จัดทำโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของสาขา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้านการขายและการให้บริการอันนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ซึ่งมีผลกระทบต่อพนักงานซึ่งต้องพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตนเอง รวมทั้งเรียนรู้กระบวนการทำงานแนวทางใหม่ ดังนั้นเพื่อเป็นการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า ที่ได้ดำเนินการมาแล้ว เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานในอนาคต

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน โปรดตอบทุกข้อ และโปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง โดยข้อมูลของท่านจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าในภาพรวม โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

นายสมบูรณ์ ทองรัตน์

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริง)

- | | | |
|-------------|---|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1) ชาย | <input type="checkbox"/> 2) หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 25 ปี | <input type="checkbox"/> 2) 25 – 35 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 3) 36 – 45 ปี | <input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 45 ปี |
| 3. สภาพสมรส | <input type="checkbox"/> 1) โสด | <input type="checkbox"/> 2) สมรส |
| | <input type="checkbox"/> 3) อื่นๆ (ระบุ.....) | |

4. อายุการทำงานในธนาคารกสิกรไทย

- 1) น้อยกว่า 5 ปี 2) 5 – 10 ปี 3) 11–15 ปี
 4) 16 – 20 ปี 5) มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

5. การศึกษาชั้นสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

6. ตำแหน่งองค์กรปัจจุบัน

- 1) พนักงานชั้นต้น 2) พนักงานชั้นกลาง
 3) ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน 4) หัวหน้าส่วน

7. อัตราเงินเดือนปัจจุบัน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000 – 20,000 บาท
 3) 20,001 - 30,000 บาท 4) 30,001 – 40,000 บาท
 5) มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 : (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย
1. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ต่อ การแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป(Mass Market) 2) กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income) 3) กลุ่มลูกค้าบุคคลที่มีรายได้สูง (Platinum) 4) กลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ (Owner Operator) และ 5) กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม (Small Enterprise)					
2. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่ว่ากลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป (Mass Market) กำหนดรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพียงอย่างเดียว					

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย
3. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่ว่ากลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป (Mass Market) ควรเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว					
4. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่ว่ากลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป (Mass Market) ใช้บริการที่สาขามาก แต่โอกาสในการทำรายได้ให้กับธนาคารต่ำ					
5. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการกำหนดกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income) มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 100,000 บาท หรือมีเงินฝาก/เงินกู้ในระดับปานกลาง					
6. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ต่อการที่ธนาคารมุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีข้อเสนอที่ดี ให้แก่กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income)					
7. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่ว่ากลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income) ใช้ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย แต่องค์ประกอบในการตัดสินใจซื้อไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับธนาคาร					
8. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่ว่า โอกาสในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารภายในสาขาให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income) มีข้อจำกัดมาก					
9. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการกำหนดกลุ่มลูกค้ารายได้สูง (Platinum) คือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท หรือมีบัญชีเงินฝากมากกว่า 10 ล้านบาท					
10. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่ว่ากลุ่มลูกค้าบุคคลรายได้สูง (Platinum) ร้อยละ 80 เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ หรือมีอายุมากกว่า 40 ปี					
11. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการที่ธนาคารมุ่งเน้นให้บริการลูกค้ากลุ่มบุคคลรายได้สูง (Platinum) ให้ได้รับบริการที่เหนือกว่า ลูกค้าอื่นๆ					
12. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่ธนาคารกำหนดว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ (Owner Operator) มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 100,000 บาท มียอดขาย 1 - 50 ล้านบาท ต่อปี					
13. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ กลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ (Owner Operator) ยกต่อการคำนวณรายได้และกำไร จากการให้บริการ					
14. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการที่ธนาคารจัดตั้งทีมขายขึ้นมาเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารและให้บริการ กับกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ (Owner Operator) โดยเฉพาะ					

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย
15. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการกำหนดว่ากลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม (Small Enterprise) มียอดขายมากกว่า 50 ล้านบาทต่อปี					
16. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการจัดตั้งทีมขายที่มีความแม่นยำ จำนวนในด้านการขาย และให้บริการ อย่างที่ปรึกษา คอยเสนอขายและให้บริการแก่กลุ่มลูกค้า ธุรกิจขนาดย่อม (Small Enterprise)					
17. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ กลุ่มลูกค้า ธุรกิจขนาดย่อม (Small Enterprise) เป็นกลุ่มที่สามารถทำกำไรสูงให้กับธนาคาร					
18. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ กับการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา (Retail Branch) เพื่อเป็นจุดขายและช่องทางการให้บริการ					
19. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการกำหนด Uniteller ให้ทำหน้าที่ทั้งด้านฝาก-ถอนเงินสด /การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ /การรับชำระเงิน และธุรกรรมด้านเช็ค					
20. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เจ้าหน้าที่ Customer Service Officer (CSO) ทำหน้าที่ให้บริการส่วนบุคคล และขายผลิตภัณฑ์พื้นฐานให้แก่ลูกค้า โดยประจำอยู่ที่สาขาในเชิงรับ					
21. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ การตั้งสาขาในห้าง (In-tore Branch) เพื่อสร้างโอกาสในการขายและให้บริการลูกค้าตามแหล่งธุรกิจที่สำคัญ					
22. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการจัดตั้งศูนย์ลูกค้า Platinum เพื่อให้บริการกลุ่มลูกค้าบุคคลรายได้สูง					
23. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการกำหนดกลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไปและกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง ควรเสนอขายผลิตภัณฑ์ประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต บัตรเดบิต และสินเชื่อส่วนบุคคล					
24. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการกำหนดกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ (Owner Operator) โดยจัดให้มี Business Professional Sales Force ออกไปนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าและกิจการของลูกค้าในเชิงรุก					
25. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการกำหนดกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม จัดให้มี Small Business RM Teams เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งให้คำปรึกษาด้านการเงินให้แก่ลูกค้า					

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย
26. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ต้องมีข้อมูลสนับสนุนมากกว่าที่มีอยู่ในระบบปัจจุบัน					
27. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการสอบถามข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และบันทึกเก็บไว้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า					
28. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่บอกว่าเมื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแล้ว สามารถแก้ไขปัญหาหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้					
29. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่มแล้ว การเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ควรให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม และควรเสนอขายหรือให้บริการให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า					
30. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการเปลี่ยนแปลงการขายและการให้บริการที่แบบเดิม ไม่มีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือให้บริการแบบผ่านๆ และไม่ได้ติดตามอย่างต่อเนื่อง เป็นการขายหรือการให้บริการแบบมืออาชีพ หรือแบบที่ปรึกษา					
31. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการแยกงานขายแบบมืออาชีพ (Professional) ออกเป็นทีมขายวิชาชีพเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ในเชิงรุก และทีมงานการให้บริการอยู่ที่สาขาเหมือนเดิมเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ในเชิงรับ					
24. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่ต้องมีการสร้างวัฒนธรรมในการขายและการให้บริการใหม่ โดยสอบถามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าที่มีคุณค่าทุกราย แล้วเก็บบันทึกข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า					
33. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าถือเป็นหน้าที่ของทีมงานสินเชื่อวิชาชีพ และทีมงานที่อยู่สาขา ซึ่งต้องทำไปพร้อมๆ กัน					

ส่วนที่3 : ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ในภาพรวมในแง่ของการปฏิบัติ ท่านเห็นว่าโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าของธนาคาร เป็นโครงการที่ดีหรือไม่ เพราะเหตุใด และท่านคิดว่าโครงการนี้มีจุดแข็ง หรือจุดอ่อนอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าในแต่ละกลุ่มตามที่ได้ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

4. ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขายและการให้บริการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณครับ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสมบุรณ์ ทองรัตน์
วัน เดือน ปี เกิด	22 กันยายน 2508
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพร้า่วิทยาคม ปีการศึกษา 2529 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (คอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2533
ประวัติการทำงาน	พนักงานเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ บริษัท บางกอกอินดรัสทรี จำกัด ปี พ.ศ. 2533 - 2534 พนักงานชั้นต้น ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ธนาคารกสิกรไทย ปี พ.ศ. 2534 - 2536 พนักงานชั้นกลาง ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ธนาคารกสิกรไทย ปี พ.ศ. 2536 - 2537 พนักงานชั้นกลาง สำนักงานเขต 21 ธนาคารกสิกรไทย ปี พ.ศ. 2537 - 2538 ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน สำนักงานเขต 21 ธนาคารกสิกรไทย ปี พ.ศ. 2538 - 2544 หัวหน้าส่วน สำนักงานเขต 21 ธนาคารกสิกรไทย ปี พ.ศ. 2544 - ปัจจุบัน