



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามชุดที่.....

- (1) สาขาสมุทรสาคร
 (2) สาขาอ้อยตลาดสมุทรสาคร
 (3) สาขานนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร
 (4) สาขาบ้านแพ้ว หลักสาม สมุทรสาคร

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยใน
จังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำหรับทำการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จังหวัดสมุทรสาคร) ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์
ข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 7 หน้า ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของ
ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของ
ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการ
ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพียงคำตอบเดียว

ก. วงเงินสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์(SME) ที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทยในปัจจุบัน (ไม่รวมสินเชื่อทุก
ประเภท เช่น กู้เพื่อที่อยู่อาศัย, บัตรเครดิตฯ และสินเชื่อขนาดใหญ่)

- (1) ยังไม่เคยมีวงเงิน (จบแบบสอบถาม)
 (2) ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท
 (3) 3.1 – 10.0 ล้านบาท
 (4) 10.1 – 400.0 ล้านบาท
 (5) มากกว่า 400.0 ล้านบาท (จบแบบสอบถาม)

ข. ท่านใช้วงเงินสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยที่เป็นวงเงินหลัก ในนามของ

- (1) บุคคลธรรมดา
 (2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด (กรุณาข้ามไปตอบ ข้อ 1.4.)
 (3) บริษัทจำกัด (กรุณาข้ามไปตอบ ข้อ 1.4.)
 (4) บริษัทมหาชน (กรุณาข้ามไปตอบ ข้อ 1.4.)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ถ้าชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1.1.เพศ

(1)ชาย

(2)หญิง

1.2.อายุ

(1)20 - 29 ปี

(2)30 - 39 ปี

(3)40 - 49 ปี

(4)50 - 59 ปี

(5)60 ปี ขึ้นไป

1.3.ระดับการศึกษา

(1)ต่ำกว่าปริญญาตรี

(2)ปริญญาตรี

(3)สูงกว่าปริญญาตรี

1.4.ธุรกิจของท่านจัดอยู่ในประเภท

(1)อุตสาหกรรมการผลิต

(2)การบริการ

(3)รับเหมาก่อสร้าง

(4)อสังหาริมทรัพย์

(5)การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)

(6)เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์

(7)แปรรูปอาหารทะเล

(8)อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.5.ท่านทำธุรกิจตามข้อ 1.4. มานาน

(1)ไม่เกิน 3 ปี

(2)กว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี

(3)มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี

(4)มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

1.6.ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ (SME) กับธนาคารกสิกรไทยมานาน

(1)ไม่เกิน 1 ปี

(2)มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี

(3)มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี

(4)มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี

(5)10 ปีขึ้นไป

1.7.ปัจจุบันท่านใช้วงเงินสินเชื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(1)เงินกู้ทั่วไป

(2)ตู้เบิกเงินเกินบัญชี(โอ/ดี)

(3)ตั๋วสัญญาใช้เงิน

(4)หนังสือค้ำประกัน

(5)สินเชื่อต่างประเทศ

(6)อื่น โปรดระบุ.....

1.8.ปัจจุบันท่านใช้บริการด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้กับธนาคารพาณิชย์ใดบ้าง

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทุกข้อ (กรุณาตอบทุกข้อ)

ชื่อธนาคารพาณิชย์	ประเภทของบริการที่ใช้			ไม่ได้ใช้บริการ
	เงินฝาก (1)	สินเชื่อ (2)	บริการอื่น ๆ (3)	
1.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)				
2.ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)				
3.ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)				
4.ธนาคารนครหลวงไทย				
5.ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)				
6.ธนาคารเสถียรคาร์ ชาร์เตอร์(ไทย) จำกัด(มหาชน)				
7.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)				
8.ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน)				
9.ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)				
10.ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน)				
11.ธนาคารยูไนเต็ท โอเวอร์ซีส์ (ไทย) จำกัด(มหาชน)				
12.ธนาคารซีทีแบงก์				
13.อื่น ๆ โปรดระบุ.....				

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของ

ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

2.1.ท่านทราบหรือไม่ว่าธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้า โดยเฉพาะบริการด้านสินเชื่อ

(1)ทราบ

(2)ไม่ทราบ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 2.3)

2.2.ท่านทราบบริการดังกล่าวจากแหล่งใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

(1)เจ้าหน้าที่ธนาคาร

(2)แผ่นพับของธนาคาร

(3)โปสเตอร์ของธนาคาร

(4)Call Center ของธนาคาร

(5)ตู้ ATM ของธนาคาร

(6)จดหมายจากธนาคาร

(7)Web Page ของธนาคาร

(8)อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.3. ปัจจัยอะไรที่ทำให้ท่านมาใช้บริการด้านสินเชื่อที่ธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- (1) ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่เป็นญาติหรือเพื่อนของท่านให้มาใช้บริการ
- (2) ได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร จึงทำให้สนใจ
- (3) วงเงินสินเชื่อที่สูงกว่าและ/หรืออัตราดอกเบี้ย-ค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น
- (4) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร
- (5) เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ
- (6) เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหนือกว่าความคาดหวัง
- (7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.4. ท่านเคยได้ติดต่อ/รับการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่แนะนำและให้บริการทางการเงินของลูกค้า SME บ้างหรือไม่

- (1) เคย (2) ไม่เคย (กรุณาข้ามไปตอบในข้อ 2.6)

2.5. จากการที่ท่านได้ติดต่อ/รับการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลลูกค้า SME ภายในที่ทำการของธนาคารกสิกรไทย ท่านคิดว่าท่านพึงพอใจมาก-น้อยเพียงใดกับการบริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่อไปนี้

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

ความพึงพอใจจากการใช้บริการ ของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคาร	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ เลย (1)
1. ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ลูกค้า					
2. ความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่					
3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ					
4. การบริการที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและถูกต้อง					
5. มีความรู้เพียงพอ สามารถตอบคำถาม, ให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้า					
6. มีจรรยาบรรณ/ความซื่อสัตย์/ความตั้งใจของพนักงาน					
7. การตอบสนอง, ติดตามงานขาย, ติดตามปัญหาให้ลูกค้า					

2.6. ในมุมมองของท่าน ท่านคิดว่าความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับธนาคารกสิกรไทยในปัจจุบันเป็นอย่างไร

- (1) ความสัมพันธ์ที่มั่นคงเป็นธนาคารที่ชอบจะใช้บริการด้วยและอยากแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ
- (2) เป็นธนาคารหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วยและอยากจะทำบริการอื่นเพิ่มเติม
- (3) เป็นหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย
- (4) เป็นธนาคารในระดับรองที่พิจารณาใช้บริการ
- (5) เป็นธนาคารที่จะไม่พิจารณาใช้บริการ นอกจากจำเป็นจริงๆ

2.7. ข้อความใดต่อไปนี้จะตรงกับความรู้สึกของท่านที่สุดในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคต

- (1) เป็นธนาคารเดียวที่ฉันจะใช้บริการต่อไป
- (2) เป็นธนาคารที่ฉันจะพิจารณาเลือกใช้บริการมากกว่าธนาคารอื่น
- (3) เป็นธนาคารที่ฉันจะใช้บริการต่อไปถ้ามีความสะดวกในการใช้บริการ
- (4) เป็นธนาคารที่ฉันอาจไม่พิจารณาใช้บริการต่อไป
- (5) เป็นธนาคารที่ฉันจะไม่ใช้บริการต่อไปอย่างแน่นอน

2.8. ข้อความใดต่อไปนี้จะตรงกับความรู้สึกของท่านในเรื่องการแนะนำผู้ที่คุณรู้จักให้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย

- (1) ฉันยินดีที่บอกสิ่งดี ๆ ของธนาคาร และจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการกับธนาคารอย่างแน่นอน
- (2) ฉันจะแนะนำธนาคารกับบุคคลอื่นในกรณีที่ธนาคารมีบริการที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลนั้น
- (3) ฉันจะให้ความเห็นที่เป็นกลาง แต่ไม่ถึงขั้นให้คำแนะนำ
- (4) ถ้ามีคนถาม ฉันจะไม่แนะนำให้ใช้บริการของธนาคาร
- (5) ฉันจะบอกให้คนที่ฉันรู้จักว่าเป็นธนาคารที่ไม่ควรใช้บริการเลย

2.9. จากที่ท่านได้ติดต่อ/รับการติดต่อเพื่อใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยท่านคิดว่าท่านพึงพอใจมาก-น้อยเพียงใดกับช่องทางการติดต่อต่อไปนี้

ความพึงพอใจจากการใช้บริการ ทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ เลย (1)
1. การเสนอบริการอื่นที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม นอกเหนือจากบริการด้านสินเชื่อ					
2. การมีเจ้าหน้าที่ของธนาคารออกมาเยี่ยมเยียน ท่านที่บ้าน/ที่ทำงานหรือที่ร้านค้า					
3. การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารที่นามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำดิชมหรือตอบคำถาม					
4. การที่ให้เจ้าหน้าที่โทรศัพท์กลับเพื่อรับฟังข้อเสนอ แนะ หลังจากท่านได้รับการบริการแล้ว					

2.10. จากประสบการณ์ที่ท่านได้ติดต่อเพื่อขอใช้วงเงินสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ท่านคิดว่าท่านพึงพอใจมาก-น้อยเพียงใดกับ ขั้นตอนหรือกระบวนการในการขออนุมัติวงเงินสินเชื่อในขั้นตอนดังต่อไปนี้

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

ความพึงพอใจจากประสบการณ์ ในการขอวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)
1. เสนอผลิตภัณฑ์(ประเภทสินเชื่อและวงเงิน)ที่ตรงกับความต้องการของท่านหรือตามที่ขอไว้					
2. มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ทราบอย่างถูกต้อง					
3. ระยะเวลาและขั้นตอนในการรวบรวมเอกสารข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำเสนอขออนุมัติเครดิต					
4. ระยะเวลาและขั้นตอนในการสำรวจประเมินราคาหลักทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกัน					
5. ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มขอวงเงินจนทราบผลการอนุมัติ					
6. ระยะเวลาและขั้นตอนการนัดทำสัญญา					
7. ขั้นตอนในการจดทะเบียนจำนองหลักทรัพย์					
8. ระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อหลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนจำนองแล้ว					
9. บริการหลังจากการใช้วงเงินสินเชื่อแล้ว					
10. ภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการขอวงเงินตั้งแต่เริ่มติดต่อจนถึงบริการหลังการใช้วงเงิน					

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

3.1. ท่านคิดว่าปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยที่จะเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเรื่องใดต่อไปนี้ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เว้นแต่ข้อ 1 ที่ตอบเพียงข้อเดียว)

- (1) ไม่มีปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคาร
- (2) พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น/ขาดการเอาใจใส่ลูกค้า
- (3) พนักงานไม่สุภาพ /ไม่มีความเป็นกันเองในการบริการ
- (4) พนักงานไม่ติดตามปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้
- (5) การบริการของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดความล่าช้า
- (6) พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอที่จะสามารถตอบคำถามหรือให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้าได้
- (7) พนักงานไม่แจ้งหรือปิดบังข้อมูลที่แท้จริง เช่น ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อทั้งหมด/ความไม่จริงใจของพนักงาน
- (8) พนักงานไม่มีการตอบสนองหรือติดตามงานขายให้กับลูกค้า ไม่สามารถตอบได้ว่าเรื่องอยู่ในกระบวนการใดแล้ว

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายสิทธิชัย แจ่มพลอย ผู้ทำการศึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสิทธิชัย แจ็งพลอย
วัน เดือน ปี เกิด	29 กรกฎาคม 2506
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตพณิชยการพระนคร ปีการศึกษา 2525 สำเร็จการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2532
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2526 พนักงานสารบรรณสำนักงานเขต 5 ธนาคารกสิกรไทย สาขาบางกะปิ พ.ศ. 2532 พนักงานธุรกิจสาขาสำนักงานเขต 10 ธนาคารกสิกรไทย สาขานนสาทร พ.ศ. 2534 พนักงานนิติกรรมสินเชื่อบริษัทสำนักงานเขต 10 ธนาคารกสิกรไทย สาขานนสาทร พ.ศ. 2535 เจ้าหน้าที่การตลาด ธนาคารกสิกรไทย สาขาบางพลี พ.ศ. 2540 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยสาขานนบางนา-ตราดกม.4 พ.ศ. 2545 ผู้จัดการ Cluster ชัยนาท บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ทำหน้าที่ ผู้จัดการสาขาชัยนาท ,สาขาดาศลี และสาขาวัดสิงห์ พ.ศ. 2548 ผู้จัดการธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร พ.ศ. 2549 ผู้จัดการธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม 10 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร พ.ศ. 2549 ผู้จัดการธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม 8 -ปัจจุบัน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ถนนจอมพล นครราชสีมา