

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้า ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย สาขาที่อยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยทำการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วน และทำการคัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 300 ราย เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย จำนวน 300 ราย ซึ่งแบ่งเป็นวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท วงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท และวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ตามกระบวนการคัดเลือกตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ใช้วงเงินในนามบุคคลธรรมดา เพศหญิง อายุ 30-39 ปี รองลงมา 50-59 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) รองลงมาเป็นแปรรูปอาหารทะเล ทำธุรกิจมานานกว่า 10 ปีขึ้นไป รองลงมามากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยมานานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี รองลงมามากกว่า 10 ปีขึ้นไป ใช้สินเชื่อประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ/ค) รองลงมาเงินกู้ทั่วไป ธนาคารอื่นที่ใช้บริการ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ บริการด้านเงินฝากใช้กับธนาคารกสิกรไทย มากที่สุด รองลงมาเป็นธนาคารกรุงเทพ บริการด้านสินเชื่อที่ใช้กับธนาคารอื่น ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ บริการด้านอื่นใช้กับธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด รองลงมาเป็นธนาคารกสิกรไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ใช้วงเงินสินเชื่อในนามบุคคลธรรมดา ระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) รองลงมาแปรรูปอาหารทะเล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ใช้วงเงินสินเชื่อ
ในนามบุคคลธรรมดา ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมาปริญญาตรี ประกอบธุรกิจแปร
รูปอาหารทะเล รองลงมาการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ใช้วงเงิน
สินเชื่อในนามบริษัทจำกัด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี ประกอบ
ธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) รองลงมาเป็นแปรรูปอาหารทะเล



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร**

1. การรับทราบถึงการที่ธนาคารกสิกรไทยนำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ ทราบจากเจ้าหน้าที่ธนาคารมากที่สุด รองลงมาเป็นแผ่นพับของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ ทราบจากเจ้าหน้าที่ธนาคารมากที่สุด รองลงมาเป็นแผ่นพับของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ ทราบจากเจ้าหน้าที่ธนาคารมากที่สุด รองลงมาเป็นโปสเตอร์ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ ทราบจากเจ้าหน้าที่ธนาคารมากที่สุด รองลงมาเป็นจดหมายจากธนาคาร

2. ปัจจัยที่ถูกนำมาให้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคาร

ผลการศึกษาปัจจัยที่ถูกนำมาให้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารเพราะ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร รองลงมา ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่เป็นญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารเพราะ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร รองลงมาได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารเพราะ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร รองลงมา ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่เป็นญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารเพราะ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร รองลงมา วงเงินสินเชื่อที่สูงกว่า และ/หรืออัตราดอกเบี้ย-ค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น

3. ประสิทธิภาพการที่เคียดติดต่อ/รับการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ที่ดูแลความสัมพันธ์

ผลการศึกษาประสิทธิภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ การที่เคียดติดต่อ/รับการติดต่อ หรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลความสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท วงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท และวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การที่เคียดติดต่อ/รับการติดต่อ หรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลความสัมพันธ์

4. ความพึงพอใจจากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของ ธนาคาร

ผลการศึกษาความพึงพอใจ จากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการ ของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจกับความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ รวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจกับจรรยาบรรณ/ความซื่อสัตย์/ความจริงใจของพนักงาน เป็น อันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงิน 3.1-10.0 ล้านบาท และที่มีวงเงิน 10.1-400.0 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจกับความสุภาพเป็น กันเองของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก

5. มุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทย

ผลศึกษามุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมเป็นหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วยมากที่สุด รองลงมาเป็นธนาคาร หนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วยและอยากจะใช้บริการอื่นเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นหนึ่งในหลาย ธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย รองลงมาเป็นธนาคารหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะ ใช้บริการด้วย และอยากจะใช้บริการอื่นเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อวงเงิน 3.1-10.0 ล้านบาท และที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นธนาคารหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วยและ อยากจะใช้บริการอื่นเพิ่มเติม รองลงมาเป็นหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย

6. ความรู้สึกในการใช้บริการต่อไปในอนาคต

ผลการศึกษาความรู้สึกในการใช้บริการต่อไปในอนาคต ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม เป็นธนาคารที่ฉันจะพิจารณาเลือกใช้บริการมากกว่าธนาคารอื่นมากที่สุด รองลงมา เป็นธนาคารที่ฉันจะใช้บริการต่อไปถ้ามีความสะดวกในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท และที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ เป็นธนาคารที่ฉันจะใช้บริการต่อไปถ้ามีความสะดวกในการใช้บริการ มากที่สุด รองลงมา เป็นธนาคารที่ฉันจะพิจารณาเลือกใช้บริการมากกว่าธนาคารอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท เป็นธนาคารที่ฉันจะพิจารณาเลือกใช้บริการมากกว่าธนาคารอื่น มากที่สุด รองลงมา เป็นธนาคารเดียวที่ฉันจะใช้บริการต่อไป

7. ความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อ

ผลศึกษาความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้ที่รู้จัก มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ฉันจะแนะนำธนาคารกับบุคคลอื่น ในกรณีที่ธนาคารมีบริการที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลนั้น รองลงมา ฉันจะให้ความเห็นที่เป็นกลาง แต่ไม่ถึงขั้นให้คำแนะนำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ ฉันจะแนะนำธนาคารกับบุคคลอื่น ในกรณีที่ธนาคารมีบริการที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลนั้น รองลงมา ฉันยินดีที่บอกสิ่งดี ๆ ของธนาคาร และจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการกับธนาคารอย่างแน่นอน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.1-10.0 ล้านบาท และที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ ฉันจะแนะนำธนาคารกับบุคคลอื่น ในกรณีที่ธนาคารมีบริการที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลนั้น มากที่สุด รองลงมา ฉันจะให้ความเห็นที่เป็นกลาง แต่ไม่ถึงขั้นให้คำแนะนำ

8. ความพึงพอใจจากการใช้บริการทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร

ผลการศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจกับ การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารทิ้งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำดิชมหรือตอบคำถาม เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจกับการที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารตั้งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำติชมหรือตอบคำถาม เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจกับการที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารตั้งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำติชมหรือตอบคำถาม เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจกับการที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารออกมาเยี่ยมท่านที่บ้าน/ที่ทำงานหรือที่ร้านค้า และมีความพึงพอใจกับการที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารตั้งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำติชมหรือตอบคำถาม เป็นอันดับแรกทั้ง 2 ข้อ

9. ประสิทธิภาพในการขวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการขวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจกับระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อหลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนงานงแล้ว เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจกับระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อ หลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนงานงแล้ว เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจกับระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อ หลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนงานงแล้ว เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจกับระยะเวลาและขั้นตอนการนัดทำสัญญา เป็นอันดับแรก

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

1. ปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

ผลการศึกษาปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ สำหรับปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 แจกแจงปัญหาได้ดังนี้ พนักงานไม่ติดตามปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็กับลูกค้าได้ มากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานไม่แจ้ง หรือปิดบังข้อมูลที่แท้จริง เช่น ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อทั้งหมด/ความไม่จริงใจของพนักงาน และพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอที่จะสามารถตอบคำถามหรือให้ความรู้และคำแนะนำ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้าได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ปัญหาพนักงานไม่ติดตามปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็กับลูกค้าได้ มากที่สุด รองลงมา พนักงานไม่แจ้งหรือปิดบังข้อมูลที่แท้จริงเช่นค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อทั้งหมด/ความไม่จริงใจของพนักงาน และพนักงานไม่มีการตอบสนองหรือติดตามงานขายให้กับลูกค้า ไม่สามารถตอบได้ว่าเรื่องอยู่ในกระบวนการใดแล้ว เท่ากันทั้ง 2 ข้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ปัญหาพนักงานไม่สุภาพ/ไม่มีความเป็นกันเองในการบริการ มากที่สุด รองลงมา พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอที่จะสามารถตอบคำถาม หรือให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้าได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ปัญหาพนักงานไม่ติดตามปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็กับลูกค้าได้ มากที่สุด รองลงมา การบริการของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดความล่าช้า

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ในการบริหารด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีข้อเสนอแนะจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการ
2. ยากให้บริการลูกค้าของธนาคารอย่างเสมอภาคกัน

3. พนักงานเคาน์เตอร์สาขาที่ใช้บริการมีพฤติกรรมนับเงินฝากขาดบ่อยครั้ง
 4. เบื่อการเรียกทำประกัน หรือเรียกเงินฝากเป็นระยะ
 5. ควรมีการผ่อนสำหรับการเกษตรเป็นงวดตามผลผลิต (ปกติเป็นทุกสิ้นเดือน)
 6. ต้องการให้ธนาคารมีการติดต่อกับลูกค้าบ้าง เพื่อกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาทางด้านการเงินและต้องการคำแนะนำปรึกษาในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ลูกค้าขาดเงินหมุนเวียน รายได้หยุดชะงัก และต้องการให้ทางธนาคารดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ของลูกค้าให้มีความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้านสินเชื่อ

7. การซื้อเช็ค อยากให้สาขาอนุมัติและดำเนินการได้ทันทีที่ติดต่อซื้อ ไม่ต้องรอสำนักงานใหญ่เป็นผู้ออก และจะต้องรออีกวันรุ่งขึ้นถึงจะรับเช็คได้ ซึ่งเป็นการเสียเวลาโดยใช้เหตุ

8. ธนาคารไม่มีนโยบายปล่อยห้องเช่าเพิ่ม แต่ควรจะให้รายเก่าที่เป็นลูกค้าอยู่แล้วกู้ได้ต่อเนื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีข้อเสนอแนะจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

1. บริการดีมาก ๆ แล้ว แต่ควรเพิ่มพนักงานมากขึ้นกว่านี้ 2 เท่า
 2. พนักงานสาขาบางคนมีพฤติกรรมเรียกเก็บเงินนอกเหนือจากค่าธรรมเนียม
 3. ธนาคารไม่ปล่อยเงินกู้เพิ่มให้ธุรกิจบางประเภท เช่น ก่อสร้างห้องพัก
 4. บริการดี แต่ไม่รับผิดชอบลูกค้าเลย เคยได้รับธนบัตรปลอม แต่ทางธนาคารไม่รับผิดชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ที่มีข้อเสนอแนะจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ เนื่องจากปัจจุบันปริมาณการขายของกิจการมาก ถูกย้ายไปสำนักงานใหญ่แทนที่จะอยู่กับเขต ความสัมพันธ์ค่อนข้างห่างเหิน โดยเฉพาะสาขาย่อยที่ทำธุรกรรมการเงิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

อภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้า ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้

1. ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าน่าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าน่าจะเกิดความพอใจอย่างมาก และวิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่นิยมมากคือ การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ และความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ และเมื่อผู้บริโภคพบว่าการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคาร เพราะชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร สอดคล้องกับ การศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง (2547) ที่พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความมีชื่อเสียงของธนาคาร เป็นอันดับแรก การศึกษาความพึงพอใจ จากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคารพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.90) การศึกษามุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เป็นหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วยมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ การศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในบริการด้านสินเชื่อของธนาคารในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ผลการศึกษาก็สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง (2547) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน เป็นอันดับแรกและยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อร่าม ปกป้องมงคล (2546) ที่พบว่าการที่ธนาคารนำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้โดยภาพรวมพนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านความต้องการมีความสัมพันธ์ในการทำงานไม่เปลี่ยนแปลง ข้อดีทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกมากขึ้น งานเป็นระบบและชัดเจน ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น เป็นการสร้างวัฒนธรรมในการบริการที่ดีกับลูกค้า ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าให้รวดเร็วขึ้น ผลการศึกษาคความพึงพอใจจากประสบการณ์ในการขอวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 3.59) ให้ความพึงพอใจอันดับแรกกับระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อ หลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนจำนองแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.72) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง (2547) ที่พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน เป็นอันดับแรก ผลการศึกษาความรู้สึกในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคตพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเป็นธนาคารที่ฉันจะพิจารณาเลือกใช้บริการมากกว่าธนาคารอื่น มากที่สุด

2. แนวคิดรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

รูปแบบการตลาดเชิงรับ เป็นรูปแบบที่พนักงานขายพยายามสานความสัมพันธ์กับลูกค้าในระดับที่เหนือขึ้น จากการซื้อขายสินค้าในรูปแบบพื้นฐานกล่าวคือ พนักงานขายพยายามตั้งนามบัตรไว้ให้ลูกค้า เพื่อรับคำถาม รับคำแนะนำติชมจากลูกค้า ทั้งนี้เพื่อผลักดันให้ “ผู้ซื้อ” รู้สึกพอใจในสินค้าและการบริการของบริษัท และกลับมาซื้อซ้ำอีกในที่สุดจนกลายเป็น “ลูกค้า” ของบริษัท และอีกรูปแบบคือรูปแบบมุ่งเน้นเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรูปแบบที่พนักงานขายจะโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าหลังจากที่ลูกค้าซื้อสินค้าหรือการบริการไปแล้ว เพื่อตรวจสอบความพอใจของลูกค้าและรับฟังข้อเสนอแนะปรับปรุงสินค้าหรือบริการของบริษัท ทั้งนี้ก็เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกชอบในบริษัทมากขึ้นจนไปถึงระดับที่เรียกว่าเป็น “ลูกค้าผู้สนับสนุน” หรืออาจจะถึงระดับ “ผู้มีอุปการคุณ” คือทำการตลาดภายนอกแทนบริษัทเพื่อให้ลูกค้าคาดหวังรายอื่น ๆ หันมาทดลองซื้อสินค้า

จากการศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการทางช่องทางติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ให้ความพึงพอใจอันดับแรกกับ การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารตั้งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำติชมหรือตอบคำถาม (ค่าเฉลี่ย 3.48) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อร่าม ปกป้องมงคล (2546) ที่พบว่า การที่ธนาคารนำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้โดยภาพรวมพนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในงานที่มีทักษะในการขายและบริการมากขึ้น การศึกษาความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเห็นว่า ฉันจะแนะนำธนาคารกับบุคคลอื่น ในกรณีที่ธนาคารมีบริการที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลนั้น

3. หลักการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

จุดมุ่งหมายสุดท้าย คือ การนำเสนอสินค้าและบริการให้ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าคาดไม่ถึงหรือไม่เคยคิดมาก่อน การใช้ข้อมูลจากองค์กรภายในทั้งหมด ขอบเขตหรืออาณาจักรของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องสำคัญ การกำหนดให้มีบริการจัดการข้อมูลในลักษณะที่เป็นขอบเขตหรืออาณาจักรกว้างเช่นการติดต่อกับลูกค้า ณ จุดใดก็ตามไม่ว่าจะเป็นที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) ,พนักงานเคาน์เตอร์ธนาคาร,ที่ตู้เงินสดอัตโนมัติ (ATM), จดหมาย หรือ

แฟ้มข้อมูลทางจอภาพ (Web Page) จะต้องสามารถเดินทางไปสู่จุดสัมผัสกับลูกค้าได้ทุกจุดทันที (Real-time) ซึ่งข้อมูลนั้นสามารถถูกใช้ในการตัดสินใจที่จะทำให้ลูกค้าผิดหวังหรือไม่พึงพอใจได้ นอกจากนี้ ผู้จัดการกลุ่มตลาดจะต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลในลักษณะสัมผัสได้ทุกจุดทันที (Real-time) ได้เช่นกัน เพื่อที่จะสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละปัจเจกบุคคล และสามารถทำนายพฤติกรรมของลูกค้าและสร้างรายการส่งเสริมการขายที่ทำกำไรให้กับลูกค้าเหล่านั้น ๆ ได้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่า ธนาคารกสิกรไทย ได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบว่า ธนาคารได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อทราบจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร มากที่สุด ผลการศึกษาปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า พนักงานไม่ติดตามปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ มากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่พบว่า ปัญหาที่สำคัญที่ผู้ใช้บริการพบโดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับมาก คือ ปัญหาด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อ และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสุริยะ ขาวโชติช่วง (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาในระดับมากคือ ปัจจัยด้านราคา คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น

ข้อค้นพบ

ก่อนปี พ.ศ. 2545 ซึ่งธนาคารกสิกรไทยยังไม่ได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ งานด้านการบริการต่าง ๆ งานด้านตลาด งานด้านการขายผลิตภัณฑ์ทุกชนิด งานด้านระบบบัญชีและงานหักบัญชีระหว่างสาขาและระหว่างธนาคาร การทำรายงานต่าง ๆ ทุกอย่างจะอยู่ในความรับผิดชอบและดูแลของสาขา ทำให้พนักงานสาขาแต่ละคนต้องทำงานหลายอย่าง และงานแต่ละด้านก็มีการปลีกย่อยลงไปอีกหลายอย่าง ซึ่งทำให้งานด้านบริการ งานด้านการตลาด งานด้านขาย และงานอื่น ๆ ที่รับผิดชอบ อาจไม่มีคุณภาพ และไม่เป็นอย่างเดียวกันในทุกกระบวนการและทุกจุดที่ลูกค้าแต่ละราย หรือแต่ละกลุ่มติดต่อกับธนาคาร และเมื่อธนาคารได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ ทำให้มีการตั้งงานด้านต่าง ๆ ออกจากสาขาไปรวมเป็นศูนย์ในแต่ละงานเฉพาะด้าน เพื่อให้ทำงานเพียงด้านเดียวให้เกิดความชำนาญ เป็นมืออาชีพที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง เหลือไว้แต่งานด้านบริการเพียงอย่างเดียวที่ยังคงให้สาขารับผิดชอบ

หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2545 ธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ โดยมีการฝึกอบรมให้พนักงานมีการบริการอย่างกสิกรไทยเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขาทั่วประเทศ สำหรับงานด้านการขายโดยเฉพาะด้านสินเชื่อ ได้มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าสินเชื่อตามวงเงิน และยอดขายทางธุรกิจของลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท (ขนาดย่อม) ซึ่งมียอดขายไม่เกิน 10.0 ล้านบาท/ปี กลุ่มลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท (ขนาดเล็ก) ซึ่งมียอดขาย 10.1-50.0 ล้านบาท/ปี และกลุ่มลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 10.0-400.0 ล้านบาท (ขนาดกลาง) ซึ่งมียอดขาย 50.1-400.0 ล้านบาท/ปี (ในการศึกษาครั้งนี้ไม่รวมวงเงินสินเชื่อ 400.1 ล้านบาทขึ้นไป (ขนาดใหญ่) และสินเชื่อบุคคล ซึ่งก็มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเช่นกัน) โดยมีการโอนความดูแลรับผิดชอบไปให้หน่วยงานขายที่ได้ออกแบบไว้สำหรับดูแลบริการลูกค้าสินเชื่อเฉพาะกลุ่มเพียงอย่างเดียว ที่มีมาตรฐานการขายเป็นแบบเดียวกันทั่วประเทศ สำหรับงานปลีกย่อยที่เกี่ยวข้องเช่น การสำรวจและประเมินราคาหลักทรัพย์ที่เสนอเป็นหลักประกัน การพิจารณาอนุมัติวงเงินเครดิต การพิมพ์สัญญา การทำสัญญา และการจดทะเบียนนิติกรรมจำนอง จะมีหน่วยงานที่มีเชี่ยวชาญเฉพาะเป็นผู้รับผิดชอบ และมีมาตรฐานเดียวกันทุกจุดทั่วประเทศ โดยข้อค้นพบจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า สอดคล้องกับความมุ่งหวังตามจุดประสงค์ของธนาคารทั้ง 6 ข้อที่จะได้รับประโยชน์จากการนำระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) มาใช้ดังต่อไปนี้

1. การที่ธนาคารสามารถนำเสนอบริการอย่างมีคุณภาพ เป็นแบบอย่างเดียวกันในทุกกระบวนการและทุกจุดที่ลูกค้าแต่ละราย หรือแต่ละกลุ่มติดต่อกับธนาคาร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมทุกกลุ่มวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจจากการใช้บริการของพนักงาน

สินเชื่อ ภายในที่ทำการของธนาคาร อยู่ในระดับมาก การศึกษามุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาทส่วนใหญ่มีมุมมองว่าเป็นหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท มีมุมมองว่าเป็นธนาคารหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย และอยากจะใช้บริการอื่นเพิ่มเติมมากที่สุด และค้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทุกกลุ่มวงเงินสินเชื่อ ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่า “เป็นธนาคารที่จะไม่พิจารณาใช้บริการ นอกจากจำเป็นจริง ๆ”

2. ธนาคารสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ที่แตกต่างกันของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนแม่นยำและสอดคล้องกับแผนพัฒนาความสัมพันธ์ที่มีกับลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ จากการศึกษาค้นคว้าความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ตอบว่า เป็นธนาคารที่ฉันจะใช้บริการต่อไปถ้ามีความสะดวกในการใช้บริการ มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ตอบว่า เป็นธนาคารที่ฉันจะพิจารณาเลือกใช้บริการมากกว่าธนาคารอื่น มากที่สุด และค้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดทุกกลุ่มวงเงินสินเชื่อ ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่า “เป็นธนาคารที่ฉันจะไม่ใช้บริการต่อไปอย่างแน่นอน”

3. การที่พนักงานที่มีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง การปฏิบัติงานด้านการตลาด การขาย และการให้บริการ สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมทุกกลุ่มวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจจากประสบการณ์ในการขอวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย มีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาประสบการณ์ในการขอวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับมีจรรยาบรรณ/ความซื่อสัตย์/ความจริงใจของพนักงานเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทุกกลุ่มวงเงินสินเชื่อส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ

4. การที่สร้างภาพลักษณ์การให้บริการของธนาคารในแง่ ความเป็นเลิศด้านคุณภาพ และมีมาตรฐานเดียวกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทุกกลุ่มวงเงิน

สินเชื่อมีปัจจัยที่นำมาให้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย คือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร มากที่สุด

5. การลดต้นทุนการให้บริการของธนาคาร จากการศึกษาความพึงพอใจจากประสบการณ์ในการขอวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จากผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญกับระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อ หลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนจำนองแล้ว เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อ หลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนจำนองแล้ว เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับระยะเวลาและขั้นตอนการนัดทำสัญญา เป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นข้อค้นพบว่าลูกค้าทุกกลุ่มวงเงินสินเชื่อให้ความสำคัญกับเรื่องกระบวนการ ที่ต้องการความรวดเร็วในการทำธุรกิจที่มีการแข่งขันกันมากกว่าเรื่องผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อและวงเงิน และมากกว่าเรื่องราคาที่เกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทำให้ธนาคารสามารถคิดค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยได้อย่างเหมาะสม โดยไม่จำเป็นต้องลดราคา หรือเสียค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมตลาด

6. พนักงานที่ให้บริการมีข้อมูลครบถ้วน ที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยและใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทยด้วย คิดเป็นร้อยละ 77.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอีกร้อยละ 23.0 ที่ยังไม่มีบริการด้านเงินฝากกับธนาคาร พนักงานที่ให้บริการสามารถใช้เป็นโอกาสที่เสนอบริการหรือชักชวนให้มาใช้บริการเงินฝากเพิ่ม และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยและใช้บริการด้านอื่นด้วยมีเพียงร้อยละ 36.7 ก็เป็นโอกาสที่พนักงานที่ให้บริการสามารถเสนอบริการอื่นหรือชักชวนให้มาใช้บริการเพิ่มในส่วนที่ยังไม่มีบริการอื่นที่มีอยู่ร้อยละ 63.3 ทำให้เห็นว่าหากมีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนก็จะสามารถทำการตลาดได้ง่ายมากขึ้น ซึ่งในบริการของพนักงานที่ธนาคารนำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ สามารถเรียกดูจากระบบข้อมูลประวัติและการใช้บริการของลูกค้าของธนาคารรายบุคคล Customers Information System (ระบบ CIS) ที่มีข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วนได้อยู่แล้ว และจากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มวงเงินสินเชื่อส่วนใหญ่ทราบว่า ธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อ จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร ซึ่งเป็นแหล่งการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญและมีต้นทุนที่ถูกกว่าการสื่อสารโดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัทธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร ธนาคารควรที่จะวางกลยุทธ์ โดยให้ความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยปรับปรุงการทำงานในส่วนของความพึงพอใจที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก

นอกจากนี้ ธนาคารควรมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปัญหา ที่ลูกค้าพบปัญหาในระดับมาก เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถตอบสนองสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า สำหรับรายละเอียดข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นมีดังนี้

1.ธนาคารต้องรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งเป็นจุดแข็งของธนาคารไว้ให้คงอยู่ตลอดไปพร้อมกับพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เช่น การนำบรรษัทธรรมมาภิบาลมาใช้ในธนาคาร และการปรับปรุงพัฒนาการบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจไม่ว่าจะใช้บริการ ณ จุดใดจุดหนึ่งของธนาคารให้มีมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับคำขวัญของพนักงานที่ชนะเลิศการประกวดคำขวัญในการวางแผนเป้าหมายการพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ที่ว่า "สะดวกที่ ดีทุกบริการ" โดยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารต้องให้ความสำคัญและออกมาตรการที่เป็นนโยบายหลัก มีการสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรที่มีหน้าที่บริการลูกค้า

2.ด้านการพนักงานที่ให้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารต้องมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านสินเชื่อให้มีความสุภาพเป็นกันเอง และให้มีจรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ มีความจริงใจในการบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในที่ทำการของธนาคารได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก และเป็นจุดแข็งของธนาคารที่ควรรักษาไว้ โดยสนับสนุนให้พนักงานดังกล่าวมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นแบบอย่างให้พนักงานทุกคนได้ปรับตัว และพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองให้ดีขึ้น จากการจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ และธนาคารต้องจัดการกับปัญหาที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้น้อยลงหรือหมดไปให้มากที่สุด โดยจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะ ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงานที่มีหน้าที่ในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า สำหรับบริการทางช่องทางติดต่อต่าง ๆ ของธนาคารของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อทุกกลุ่มวงเงินมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ธนาคารควรเน้นจุดแข็งที่มีอยู่ได้แก่การให้เจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมลูกค้าโดยทีมงานบัตรไว้ให้ เพื่อ

คำแนะนำติชมหรือตอบคำถามในกลุ่มลูกค้าไม่เกิน 10.0 ล้านบาท ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีปริมาณลูกค้าจำนวน และเน้นให้เจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมเยียนลูกค้าที่บ้าน ที่ทำงานหรือร้านค้าในกลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ซึ่งมีปริมาณลูกค้าที่น้อยกว่าแต่เป็นกลุ่มที่สร้างผลกำไรจำนวนมาก ซึ่งต้องให้เวลากับลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้น และธนาคารต้องปรับปรุงในเรื่องการเสนอบริการอื่นที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม นอกเหนือจากบริการด้านสินเชื่อที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ โดยต้องฝึกฝนอบรมพนักงานที่มีหน้าที่ให้มีทักษะในการขาย โดยธนาคารควรมีเครื่องมือการวัดผลการทำงาน หรือประเมินผลการให้บริการลูกค้าของพนักงานที่ให้ บริการทางช่องทางติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการแสดงความคิดเห็น ติชม ร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ เช่น มีกล่องรับฟังความคิดเห็นในการติชม ร้องเรียน เสนอแนะ หรือมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่เป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น ติชม ร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะจากลูกค้าโดยตรง และลงทุนในการจ้างบริษัทภายนอกมาสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ทุกช่องทางติดต่อต่าง ๆ เป็นช่วงระยะเวลาและมีการให้คะแนนหรือตัดคะแนนพนักงานเป็นรายบุคคล และคะแนนรวมของหน่วยงาน ในการพิจารณาผลงานในการเลื่อนเงินเดือนประจำปีหรือการพิจารณาเลื่อนยศหรือตำแหน่ง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นช่องทางติดต่อได้มีการตื่นตัวเพื่อพัฒนาการบริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งเป็นการให้รางวัลกับผู้ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเป็นการลงโทษสำหรับผู้ที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้า และที่สำคัญในการมาใช้บริการของวงเงินสินเชื่อของลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการในเรื่องความรวดเร็วของกระบวนการตามขั้นตอนต่าง ๆ มากกว่าเรื่องผลิตภัณฑ์หรือราคา ดังนั้น ธนาคารต้องมีกำหนดระยะเวลาในการทำงานของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการขอวงเงินสินเชื่อ ตั้งแต่เริ่มจนถึงลูกค้าได้ใช้วงเงินตามที่ขอ หากช้าที่หน่วยงานใดต้องมีการตัดคะแนนผลการดำเนินงาน และมีกำหนดระยะเวลาที่เป็นมาตรฐานในการขอวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้า เช่น ลูกค้าจะทราบผลการอนุมัติภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 วันนับตั้งแต่วันที่ลูกค้าติดต่อขอวงเงินสินเชื่อ หรือกำหนดระยะเวลาว่าลูกค้าจะได้รับเงินที่สินเชื่อภายใน 10 วันนับตั้งแต่วันที่ติดต่อขอวงเงิน เป็นต้น และธนาคารต้องปรับปรุง แก้ไขพัฒนาการบริการหลังจากการใช้วงเงินสินเชื่อแล้ว ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น เป็นการพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น

3.ด้านลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคาร ธนาคารต้องรักษาลูกค้าที่มีมุมมองที่เห็นว่าเป็นหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย ต้องรักษากลุ่มลูกค้าที่จะพิจารณาเลือกใช้บริการมากกว่าธนาคารอื่น และความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยการวางกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่น ให้สิทธิพิเศษกับ

ลูกค้าเก่าที่มีผลการใช้วงเงินสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง และไม่เคยมีปัญหาในการใช้วงเงินสินเชื่อ โดยอาจให้รางวัลกับลูกค้ากลุ่มนี้ในบางโอกาสที่สำคัญ เช่น มีบัตรรับประทานอาหารคูปองเติมน้ำมัน หรือบัตรส่วนลดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร หรือลดเงื่อนไขในการขอยวงเงินสินเชื่อเพิ่ม เช่น ลดเงื่อนไขหลักประกันลงมา ผ่อนปรนหลักเกณฑ์ลดลง มีรางวัลสำหรับลูกค้าเก่าที่แนะนำลูกค้าใหม่มาใช้บริการ เป็นต้น พร้อมกันนี้ต้องปรับปรุงแก้ไขพัฒนาสร้างความพึงพอใจในกลุ่มลูกค้าที่ยังใช้ธนาคารในระดับรองอยู่ ให้อยู่ระดับมาใช้ธนาคารเป็นธนาคารหลักให้มากขึ้น โดยปรับมุมมองและความรู้สึกในการใช้บริการของลูกค้าให้ดีขึ้น มีการกระตุ้น จูงใจให้ลูกค้าหันมาใช้บริการกับธนาคารให้มากขึ้น เช่น ลูกค้าที่มีเงินกู้ผ่อนชำระไปมากกว่าครึ่งหนึ่งของวงเงินและมีผลการติดต่อดีที่สามารถนำเงินที่ผ่อนชำระไปแล้วกลับใช้ใหม่ได้อีก โดยไม่ต้องทำสัญญานิติกรรมและเสียค่าธรรมเนียมใหม่ หรือลูกค้าที่มีวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว และก็มีวงเงินกับธนาคารอื่นอยู่ด้วย แต่ใช้วงเงินที่ธนาคารอื่นมากกว่า ธนาคารอาจจะต้องมีการส่งเสริมการขายโดยให้รางวัลกับลูกค้าที่มีการใช้วงเงินกับธนาคารเพิ่มขึ้นจากเดิม ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเป็นบัตรสมาชิก เช่น คูปองเติมน้ำมัน หรือบัตรลดค่าธรรมเนียมในการซื้อสมุดเช็คตามจำนวนเงินที่ลูกค้าใช้เพิ่มโดยคำนวณต้นทุนที่ต้องจ่ายออกไป ไม่มากกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการที่ลูกค้าใช้วงเงินเพิ่ม โดยธนาคารต้องมีการพัฒนาระบบข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าข้างต้นที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์จะต้องมีการดึงข้อมูลรายละเอียดลูกค้าออกมาได้อย่างทันท่วงที เพื่อที่จะได้ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบลูกค้าดังกล่าวข้างต้น ได้รวดเร็วทันเหตุการณ์สามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งได้ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ให้มีความสำเร็จและความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

4. ในการพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ด้านการให้บริการสินเชื่อ ธนาคารควรมีระบบศูนย์กลางลูกค้า (Customer Centric) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าแบบครบวงจร โดยลูกค้าหากมีความต้องการอะไรทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ การขอใช้บริการ การเสนอแนะปัญหาหรือการร้องเรียนปัญหาความไม่สะดวกต่าง ๆ ทั้งของธนาคารและบริษัทที่อยู่ในเครือ ลูกค้าสามารถติดต่อกับธนาคารได้ในทุกช่องทางติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นสาขาที่มีอยู่กว่า 600 สาขาทั่วประเทศ ทีมขายที่ดูแลกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ ที่กระจายอยู่ตามจุดต่าง ๆ หรือติดต่อกับศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) และเครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ (Internet) บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางมาที่ธนาคาร และลูกค้าจะรับการบริการอย่างทันทีทันใดในทุกจุดที่ลูกค้าติดต่อด้วยมาตรฐานเดียวกัน (Real-Time) ซึ่งในปัจจุบันธนาคารยังมีบริการด้านสินเชื่อถึงบ้าน เพียงลูกค้าต้องการคำปรึกษาหรือต้องการขอยวงเงินสินเชื่อก็สามารถโทรศัพท์ให้พนักงานไปบริการถึงที่บ้าน หรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องให้ไปพบ

พร้อมกันนี้ลูกค้ายังสามารถเลือกอัตราดอกเบี้ย หรือเงื่อนไขการผ่อนชำระตามความสะดวกของลูกค้าได้อีก ซึ่งธนาคารต้องมีการพัฒนาระบบต่าง ๆ เกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยเปรียบกับองค์กรหรือบริษัทที่มีมาตรฐานสากล และนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved