ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทยสาขาเชียงดาว

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทยสาขาเชียงดาว โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นายธีรยุทธ สายศรีธิ

ท่านเคยใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว หรือไม่

( ) 1. เคยใช้บริการ ( ) 2. ไม่เคยใช้บริการ (จบการสัมภาษณ์)

ท่านเคยได้รับการเสนอสินค้าและบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว หรือไม่

( ) 1. เคย ( ) 2. ไม่เคย (จบการสัมภาษณ์)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. 20 ปีหรือต่ำกว่า ( ) 2. 21-30 ปี

( ) 3. 31-40 ปี ( ) 4. 41-50 ปี

( ) 5. 51-60 ปี ( ) 6. 61 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

( ) 1. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน

( ) 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ ( ) 4. เกษตรกร

( ) 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน ( ) 6. รับจ้างทั่วไป

( ) 7.ประกอบวิชาชีพเฉพาะ เช่น แพทย์ ตำรวจ ทหาร ทนายความ เป็นต้น

( ) 8. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 9. ว่างงาน

( ) 10. อื่นๆโปรดระบุ .....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี

( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

( ) 1. 10,000 บาทหรือต่ำกว่า ( ) 2. 10,001 – 20,000 บาท

( ) 3. 20,001- 30,000 บาท ( ) 4. 30,001- 40,000 บาท

( ) 5. 40,001- 50,000 บาท ( ) 6. 50,001 บาทขึ้นไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6. ในครั้งนี้ท่านมาใช้บริการด้านใดของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. เงินฝาก ( ) 2.บริการโอนเงิน

( ) 3. บริการรับชำระเงินและเติมเงิน ( ) 4.บริการด้านบัตรเครดิต

( ) 5. ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ( ) 6.สินเชื่อ

( ) 7. การลงทุน ( ) 8. บริการกรุงไทยธนบดี

( ) 9. ประกันภัย ( ) 10. บริการทางการเงินต่างประเทศ

( ) 11.บริการจัดการทางการเงิน ( ) 12. บริหารความเสี่ยงทางการเงิน

( ) 13.วาณิชธนกิจ ( ) 14.อื่นๆ โปรดระบุ .....

7. ท่านเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขา เชียงดาว มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

( ) 1.ต่ำกว่า 1 ปี ( ) 2. 1 – 2 ปี

( ) 3. 2 – 3 ปี ( ) 4. มากกว่า 3 ปี

8. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขาเชียงดาว เนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน

( ) 2.ได้รับคำแนะนำจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการ

( ) 3. ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ดี และมีชื่อเสียง

( ) 4. ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

( ) 5. อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม

( ) 6. รับเงินเดือนผ่านธนาคารนี้

( ) 7. การให้บริการที่ดีของพนักงาน

( ) 8. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้

( ) 9. มีพนักงานเพียงพอให้บริการ

( ) 10. การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง

( ) 11. มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ

( ) 12. มีตู้ ATM สะดวกในการโอนเงิน

( ) 13. ได้รับการแนะนำจากพนักงาน

( ) 14. จอดรถสะดวก กว้างขวาง เพียงพอ

( ) 15. เชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา

( ) 16. มีบริการรับฝากเงินหลายประเภท

( ) 17. มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม

( ) 18. อุปกรณ์ในการให้บริการครบ ทันสมัย

( ) 19. สถานที่ทำการของธนาคารสะอาด ทันสมัย น่าเชื่อถือ

( ) 20. อื่นๆ โปรดระบุ .....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว กับลูกค้าในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงดาว

กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนบริหารงานขาย (Sales Force Automation)	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9.การสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity)					
9.1 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป					
9.2 ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อดีตกับทางธนาคารที่ผ่านมา					
9.3 ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น					
9.4 ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน					

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนบริหารงานขาย (Sales Force Automation)	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10.การส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management)					
10.1 ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor)เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป					
10.2 ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะดำเนินการต่อจนแล้วเสร็จ					
10.3 ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป					
10.4 ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น					
10.5 ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน					
10.6 ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้งโดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร					
10.7 ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น					

ส่วนบริหารงานขาย (Sales Force Automation)	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11.การติดตาม (Tracking)					
11.1 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น					
11.2 ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น					
12.การจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment)					
12.1 ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้					
12.2 ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้					
12.3 ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง					
12.4 ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ๆท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนบริหารงานขาย (Sales Force Automation)	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
13.การประมวลผลการขาย (Sales Processes)					
13.1 ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร					
13.2 ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ					
13.3 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email					
14.การติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow-Up Opportunity)					
14.1 ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว					
14.2 ท่านเห็นด้วยกับการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อๆไป					
14.3 ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนบริหารงานขาย (Sales Force Automation)	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
14.4 ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น					
14.5 ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รีบแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว					
14.6 ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร					
14.7 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (บริการ) ของธนาคาร					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอบพระคุณอย่างสูงที่เสียสละเวลาในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

จากการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทยสาขาเชียงดาว ซึ่งประชากรที่ทำการศึกษาคือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว และเป็นผู้ที่เคยได้รับการเสนอสินค้าและบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ซึ่งผู้ศึกษาได้แสดงจำนวน และร้อยละในตาราง ข1 และข2 ดังนี้

ตาราง ข1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการเคยใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว

เคยใช้บริการหรือไม่	**จำนวน**	**ร้อยละ**
เคยใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว	300	100.00
รวม	**300**	**100.00**

ตาราง ข2 แสดงจำนวนเคยได้รับการเสนอสินค้าและบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาวหรือไม่

เสนอสินค้าและบริการ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
เคยได้รับการเสนอสินค้าและบริการ	300	100.00
รวม	**300**	**100.00**

Copyri
All

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-นามสกุล นายธีรยุทธ สายศรีธิ

วัน เดือน ปีเกิด 10 พฤศจิกายน 2528

ประวัติการศึกษา มัธยมศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญ ลำปาง
ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประวัติการทำงาน 2551-2553 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ
2553- ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อาวุโส ซุปเปอร์ไวเซอร์ธุรกิจการขาย สาขาเชียงดาว

MAI UNIVERSITY
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
by Chiang Mai University
ghts reserved