

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
แนวคิดและทฤษฎี	6
ความพึงพอใจของลูกค้า	6
แนวคิดรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	8
หลักการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	9
โปรแกรมพัฒนาระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า	11
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>18</b>
ขอบเขตการศึกษา	18
ขอบเขตเนื้อหา	18
ขอบเขตประชากร	18
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	19
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	20
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
การวิเคราะห์ข้อมูล	21
วิธีการเก็บข้อมูล	21
ระยะเวลาในการศึกษา	22

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	23
<b>ส่วนที่ 1</b> ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	23
<b>ส่วนที่ 2</b> ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้ บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร	23
<b>ส่วนที่ 3</b> ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้ บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร	23
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	87
สรุปผลการศึกษา	87
อภิปรายผล	95
ข้อค้นพบ	98
ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	106
ประวัติผู้เขียน	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนลูกค้าสินเชื่อในแต่ละกลุ่มที่ใช้บริการตามสาขาในจังหวัดสมุทรสาคร	19
2 แสดงสัดส่วนของลูกค้าสินเชื่อในแต่ละกลุ่มในแต่ละสาขาในจังหวัดสมุทรสาคร	20
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	24
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่ใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ (SME) กับธนาคารกสิกรไทยในนามบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล	25
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกับการใช้วงเงินสินเชื่อในนามบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล	26
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	27
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	28
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	29
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกับระดับการศึกษา	30
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ	31
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกับประเภทธุรกิจ	32
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการทำธุรกิจ	34
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย	35
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินเชื่อ	36
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการ	37
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการด้านเงินฝาก	39
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ	41
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการด้านอื่น	43
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกผู้ที่ทราบว่าธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อ	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกับผู้ที่ยอมรับว่าธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อ	46
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ยอมรับว่าธนาคารได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อ	47
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกับแหล่งข้อมูลที่ยอมรับว่าธนาคารได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อ	48
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยที่นำมาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย	50
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกับปัจจัยที่นำมาใช้บริการด้านสินเชื่อ กับธนาคารกสิกรไทย	51
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ที่เคยติดต่อ/รับการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลความสัมพันธ์	53
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกับประสบการณ์ที่เคยติดต่อ/รับการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลความสัมพันธ์	54
27 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคาร	55
28 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคารของลูกค้าสินเชื่อในแต่ละวงเงิน	57
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทย	60
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทยแยกตามวงเงินสินเชื่อ	61
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคต	63
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคตแยกตามวงเงินสินเชื่อ	64

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย	66
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยแยกตามวงเงินสินเชื่อ	67
35 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากการใช้บริการทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร	69
36 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากการใช้บริการทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคารของลูกค้าสินเชื่อวงเงินในแต่ละวงเงิน	70
37 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากประสบการณ์ในการขอวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยของลูกค้าสินเชื่อ	72
38 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากประสบการณ์ในการขอวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยของลูกค้าสินเชื่อในแต่ละวงเงิน	74
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ไม่มีปัญหาและผู้ที่มีปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย	78
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย	79
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยแยกตามวงเงินสินเชื่อ	81
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อที่เป็นปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยแยกตามวงเงินสินเชื่อ	82
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย	84

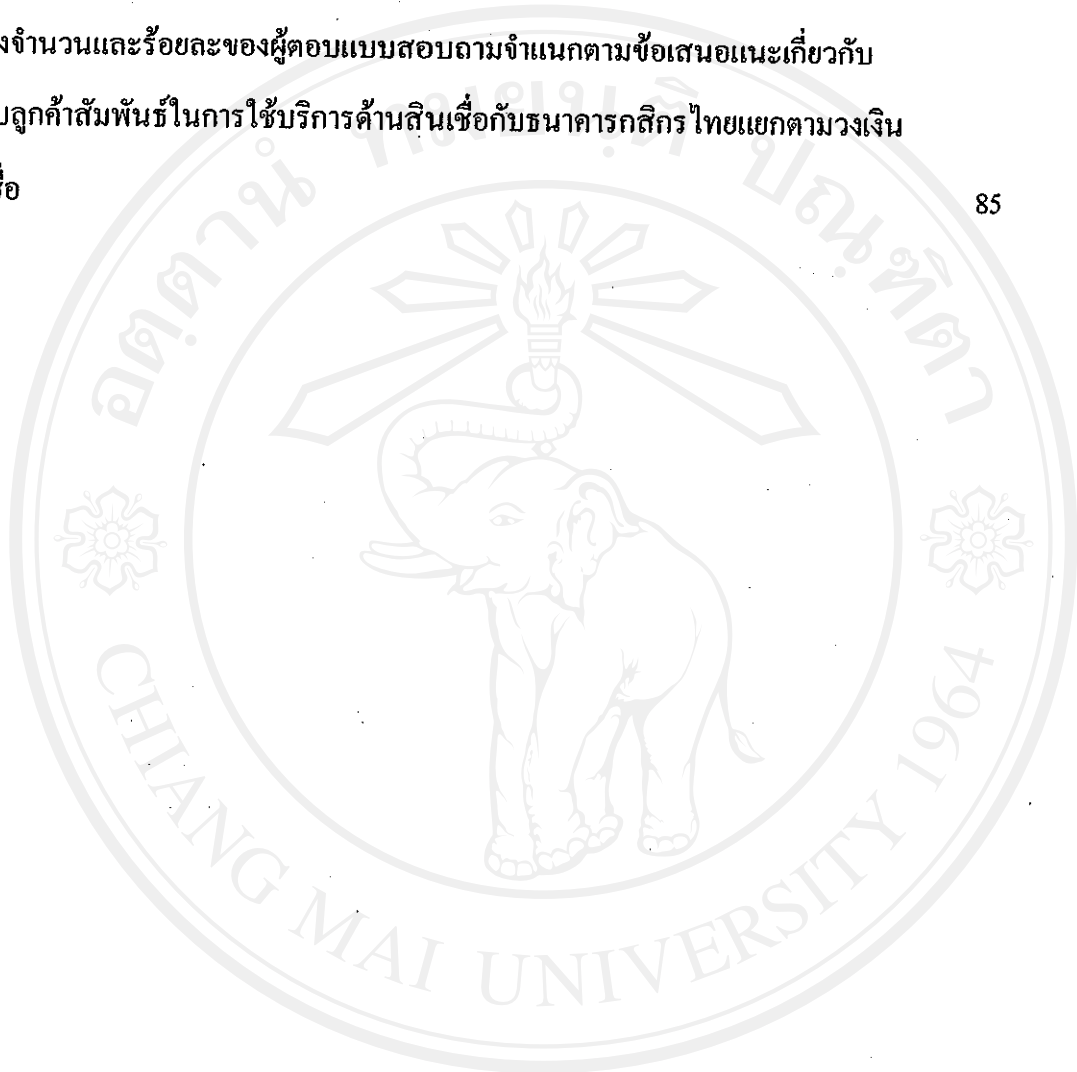
## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

- 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยแยกตามวงเงินสินเชื่อ

85



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved