

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้จะพิจารณาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สภาพสมรส อายุการทำงานในธนาคารกสิกรไทย การศึกษาชั้นสูงสุด ตำแหน่งองค์กรปัจจุบัน อัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยแสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 - 7)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละตามระดับความคิดเห็นต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (ตารางที่ 8- 41)

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 กับความคิดเห็นต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ที่ธนาคารนำมาใช้ (ตารางที่ 42 - 74)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 - 7)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	64	57.10
หญิง	48	42.90
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 จำแนกตาม อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	0	0.00
26 – 35 ปี	42	37.50
36 – 45 ปี	61	54.50
46 ปีขึ้นไป	9	8.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 และมีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 จำแนกตามสภาพสมรส

สภาพภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	23	20.50
สมรส	85	75.90
อื่นๆ (หม้าย, หย่า)	4	3.60
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีสภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.90 รองลงมาเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 20.50 และอื่นๆ (หม้าย, หย่า) คิดเป็นร้อยละ 3.60

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 จำแนกตามอายุการทำงานในธนาคารกสิกรไทย

ช่วงอายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	0	0.00
5 - 10 ปี	21	18.75
11 - 15 ปี	43	38.39
16 - 20 ปี	31	27.68
21 ปีขึ้นไป	17	15.18
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีช่วงอายุการทำงานในธนาคารระหว่าง 11 - 15 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.39 รองลงมาเป็นช่วงอายุการทำงานระหว่าง 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.68 และช่วงอายุการทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.75

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 จำแนกตาม การศึกษาชั้นสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	13.40
ปริญญาตรี	84	75.00
สูงกว่าปริญญาตรี	13	11.60
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.40 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.60

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 จำแนกตาม ตำแหน่งองค์กรปัจจุบัน

ตำแหน่งองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานชั้นต้น	19	17.00
พนักงานชั้นกลาง	28	25.00
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	34	30.30
หัวหน้าส่วน	31	27.70
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีพนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมาเป็นพนักงานระดับหัวหน้าส่วน คิดเป็นร้อยละ 27.70 พนักงานชั้นกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.00 และพนักงานชั้นต้น คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 จำแนกตาม
อัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ช่วงอัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4	3.60
10,000 - 20,000 บาท	51	45.50
20,001 - 30,000 บาท	26	23.20
30,001 - 40,000 บาท	19	17.00
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	12	10.70
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีอัตราเงินเดือนในช่วง 10,000 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาอยู่ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.20 และในช่วง 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ต่อโครงการบริหาร
ความสัมพันธ์ลูกค้า

แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละตามระดับความคิดเห็น ต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์
ลูกค้า (ตารางที่ 8-41)

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นต่อ การแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	13	11.61
เห็นด้วยมาก	42	37.50
เห็นด้วยปานกลาง	42	37.50
เห็นด้วยน้อย	10	8.93
ไม่เห็นด้วย	5	4.46
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
มากและเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.50 เท่ากัน รองลงมา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.61 และมา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.93
ตามลำดับ

หมายเหตุ

การแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป(Mass Market)
2. กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income)
3. กลุ่มลูกค้าบุคคลที่มีรายได้สูง (Platinum)
4. กลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ (Owner Operator)
5. กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม (Small Enterprise)

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นต่อการกำหนดกลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป (Mass Market) ว่ามีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพียงอย่างเดียว

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	18	16.07
เห็นด้วยมาก	24	21.43
เห็นด้วยปานกลาง	44	39.29
เห็นด้วยน้อย	20	17.86
ไม่เห็นด้วย	6	5.35
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.29 รองลงมาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 21.43 และอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 17.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นที่ว่า กลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป (Mass Market) ควรเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	20	17.86
เห็นด้วยมาก	39	34.82
เห็นด้วยปานกลาง	46	41.07
เห็นด้วยน้อย	6	5.36
ไม่เห็นด้วย	1	0.89
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.07 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 34.82 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นที่ว่า กลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป (Mass Market) ใช้บริการที่สาขามาก แต่โอกาสในการทำรายได้ให้กับธนาคารต่ำ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	21	18.75
เห็นด้วยมาก	34	30.36
เห็นด้วยปานกลาง	47	41.96
เห็นด้วยน้อย	7	6.25
ไม่เห็นด้วย	3	2.68
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.96 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 30.36 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นต่อ การกำหนดกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income) ว่ามีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 100,000 บาท หรือมีเงินฝาก/เงินกู้ในระดับปานกลาง

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	2	1.79
เห็นด้วยมาก	42	37.50
เห็นด้วยปานกลาง	57	50.89
เห็นด้วยน้อย	8	7.14
ไม่เห็นด้วย	3	2.68
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.89 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 37.50 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นต่อ การที่ธนาคารมุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีข้อเสนอที่ดีให้แก่กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง(Middle Income)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	14	12.50
เห็นด้วยมาก	32	28.57
เห็นด้วยปานกลาง	54	48.22
เห็นด้วยน้อย	12	10.71
ไม่เห็นด้วย	0	-
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.22 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 28.57 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นที่ว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income) ใช้ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย แต่องค์ประกอบในการตัดสินใจซื้อไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับธนาคาร

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	7	6.25
เห็นด้วยมาก	40	35.71
เห็นด้วยปานกลาง	48	42.86
เห็นด้วยน้อย	17	15.18
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 35.71 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 15.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นที่ว่า โอกาสในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารภายในสาขาให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income) มีข้อจำกัดมาก

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	10	8.93
เห็นด้วยมาก	38	33.93
เห็นด้วยปานกลาง	56	50.00
เห็นด้วยน้อย	7	6.25
ไม่เห็นด้วย	1	0.89
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 33.93 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นต่อ การกำหนดกลุ่มลูกค้ารายได้สูง (Platinum) ว่าคือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท หรือมีบัญชีเงินฝากมากกว่า 10 ล้านบาท

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	14	12.50
เห็นด้วยมาก	42	37.50
เห็นด้วยปานกลาง	44	39.29
เห็นด้วยน้อย	11	9.82
ไม่เห็นด้วย	1	0.89
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.29 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 37.50 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นที่ว่า กลุ่มลูกค้ารายได้สูง (Platinum) ร้อยละ 80 เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ หรือมีอายุมากกว่า 40 ปี

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	15	13.39
เห็นด้วยมาก	49	43.75
เห็นด้วยปานกลาง	37	33.04
เห็นด้วยน้อย	10	8.93
ไม่เห็นด้วย	1	0.89
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.04 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นต่อ การที่ธนาคารมุ่งเน้นให้บริการลูกค้ากลุ่มรายได้สูง (Platinum) ให้ได้รับบริการที่เหนือกว่า ลูกค้าอื่นๆ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	11	9.82
เห็นด้วยมาก	36	32.14
เห็นด้วยปานกลาง	49	43.75
เห็นด้วยน้อย	13	11.61
ไม่เห็นด้วย	5	2.68
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 32.14 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 11.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ความคิดเห็น ที่ธนาคารกำหนดว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ (Owner Operator) มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 100,000 บาท มียอดขาย 1 -50 ล้านบาท ต่อปี

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	13	11.61
เห็นด้วยมาก	35	31.25
เห็นด้วยปานกลาง	47	41.96
เห็นด้วยน้อย	17	15.18
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.96 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 31.25 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 15.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นที่ว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ (Owner Operator) ขาดต่อการคำนวณรายได้และกำไร จากการให้บริการ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	4	3.57
เห็นด้วยมาก	36	32.14
เห็นด้วยปานกลาง	47	41.97
เห็นด้วยน้อย	18	16.07
ไม่เห็นด้วย	7	6.25
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.97 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 32.14 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นต่อ การที่ธนาคารจัดตั้งทีมขายขึ้นมาเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และให้บริการ กับกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ (Owner Operator) โดยเฉพาะ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	18	16.07
เห็นด้วยมาก	24	21.43
เห็นด้วยปานกลาง	51	45.54
เห็นด้วยน้อย	19	16.96
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.54 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 21.43 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ความคิดเห็นต่อ การกำหนดว่ากลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม (Small Enterprise) มียอดขายมากกว่า 50 ล้านบาทต่อปี

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	13	11.60
เห็นด้วยมาก	27	24.11
เห็นด้วยปานกลาง	49	43.75
เห็นด้วยน้อย	17	15.18
ไม่เห็นด้วย	6	5.36
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 22 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 24.11 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 15.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ความคิดเห็นต่อ การจัดตั้งทีมขายที่มีความแม่นยำ ชำนาญในด้านการขาย และให้บริการ
 อย่างที่ปรึกษาคอยเสนอขายและให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม (Small
 Enterprise)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	17	15.19
เห็นด้วยมาก	28	25.00
เห็นด้วยปานกลาง	47	41.96
เห็นด้วยน้อย	19	16.96
ไม่เห็นด้วย	1	0.89
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 23 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็น
 ด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.96 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 25.00 และเห็น
 ด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ความคิดเห็นที่ว่า กลุ่มลูกค้า ธุรกิจขนาดย่อม (Small Enterprise) เป็นกลุ่มที่สามารถทำ
 กำไรสูงให้กับธนาคาร

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	12	10.71
เห็นด้วยมาก	33	29.47
เห็นด้วยปานกลาง	55	49.11
เห็นด้วยน้อย	12	10.71
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็น
 ด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 49.11 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 29.47 เห็นด้วย
 มากที่สุดและเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.71 เท่ากัน

ตารางที่ 25 ความคิดเห็นต่อ การปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา (Retail Branch) เพื่อเป็นจุดขายและช่องทาง การให้บริการ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	14	12.50
เห็นด้วยมาก	32	28.57
เห็นด้วยปานกลาง	45	40.18
เห็นด้วยน้อย	21	18.75
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 25 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.18 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 28.57 และเห็นด้วย น้อย คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ความคิดเห็นต่อ การกำหนด Uniteller ให้ทำหน้าที่ทั้งด้านฝาก-ถอนเงินสด /การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ /การรับชำระเงิน และธุรกรรมค้ำเช็ค

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	13	13.39
เห็นด้วยมาก	39	34.82
เห็นด้วยปานกลาง	46	41.07
เห็นด้วยน้อย	12	10.72
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 26 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็น ด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.07 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 34.82 และเห็น ด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นที่ว่า เจ้าหน้าที่ Customer Service Officer (CSO) ทำหน้าที่ให้บริการส่วนบุคคล และขายผลิตภัณฑ์พื้นฐานให้แก่ลูกค้าด้วย

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	16	14.28
เห็นด้วยมาก	44	39.29
เห็นด้วยปานกลาง	38	33.93
เห็นด้วยน้อย	14	12.50
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 27 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.29 รองลงมา เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.93 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ความคิดเห็นต่อ การตั้งสาขาในห้าง (In-store Branch) เพื่อสร้างโอกาสในการขายและให้บริการลูกค้าตามแหล่งธุรกิจที่สำคัญ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	21	18.75
เห็นด้วยมาก	29	25.89
เห็นด้วยปานกลาง	42	37.50
เห็นด้วยน้อย	15	13.39
ไม่เห็นด้วย	5	4.47
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 28 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 25.89 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ความคิดเห็นต่อ การจัดตั้งศูนย์ลูกค้า Platinum เพื่อให้บริการกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้สูง โดยมีผู้เชี่ยวชาญและมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็นอย่างดี คอยให้คำแนะนำด้านการลงทุน

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	18	16.07
เห็นด้วยมาก	34	30.36
เห็นด้วยปานกลาง	51	45.54
เห็นด้วยน้อย	9	8.03
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 29 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.54 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 30.36 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.070 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 ความคิดเห็นที่ว่า ในการกำหนดกลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไปและกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง ควรเสนอขายผลิตภัณฑ์ประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต บัตรเดบิต และสินเชื่อบุคคล

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	23	20.54
เห็นด้วยมาก	38	33.93
เห็นด้วยปานกลาง	40	35.71
เห็นด้วยน้อย	11	9.82
ไม่เห็นด้วย	0	-
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 30 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 33.93 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 ความคิดเห็นต่อ การกำหนดกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ(Owner Operator) โดยจัดให้มี Business Professional Sales Force ออกไปนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าและกิจการของลูกค้าในเชิงรุก

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	24	21.43
เห็นด้วยมาก	39	34.82
เห็นด้วยปานกลาง	42	37.50
เห็นด้วยน้อย	7	6.25
ไม่เห็นด้วย	0	-
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 31 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 34.82 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 ความคิดเห็นต่อ การกำหนดกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม โดยจัดให้มี Small Business RM Teams เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรวมทั้งให้คำปรึกษาด้านการเงินให้แก่ลูกค้า

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	24	21.43
เห็นด้วยมาก	35	31.25
เห็นด้วยปานกลาง	38	33.93
เห็นด้วยน้อย	12	10.71
ไม่เห็นด้วย	3	2.68
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 32 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.93 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 31.25 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นที่ว่า ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ต้องมีข้อมูลสนับสนุนมากกว่าที่มีอยู่ในระบบปัจจุบัน

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	24	21.43
เห็นด้วยมาก	34	30.36
เห็นด้วยปานกลาง	48	42.86
เห็นด้วยน้อย	6	5.35
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 33 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 30.36 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 ความคิดเห็นต่อ การสอบถามข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และบันทึกเก็บไว้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	25	22.32
เห็นด้วยมาก	36	32.14
เห็นด้วยปานกลาง	37	33.04
เห็นด้วยน้อย	14	12.50
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 34 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.04 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 32.14 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 ความคิดเห็นที่ว่า เมื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแล้ว สามารถแก้ไขปัญหา หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	18	16.07
เห็นด้วยมาก	47	41.96
เห็นด้วยปานกลาง	41	36.61
เห็นด้วยน้อย	6	5.63
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 35 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.96 รองลงมา เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.61 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 ความคิดเห็นต่อ การแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม การเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ควรให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม และควรเสนอขายหรือให้บริการให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	19	16.97
เห็นด้วยมาก	32	28.57
เห็นด้วยปานกลาง	46	41.07
เห็นด้วยน้อย	14	12.50
ไม่เห็นด้วย	1	0.89
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 36 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.07 รองลงมา เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.57 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 ความคิดเห็นต่อ การเปลี่ยนแปลงการขายและการให้บริการ ที่แบบเดิมไม่มีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือให้บริการแบบผ่านๆ และไม่ได้ติดตามอย่างต่อเนื่องมาเป็นการขายหรือการให้บริการแบบมืออาชีพ หรือแบบที่ปรึกษา

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	19	16.97
เห็นด้วยมาก	40	35.71
เห็นด้วยปานกลาง	35	31.25
เห็นด้วยน้อย	18	16.07
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 37 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.25 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 ความคิดเห็นต่อ การแยกงานขายแบบมืออาชีพ (Professional) ออกเป็นทีมขายวิสาหกิจเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ในเชิงรุก และทีมงานการให้บริการอยู่ที่สาขาเหมือนเดิมเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ในเชิงรับ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	19	16.97
เห็นด้วยมาก	40	35.71
เห็นด้วยปานกลาง	35	31.25
เห็นด้วยน้อย	18	16.07
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 38 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.25 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 ความคิดเห็นต่อ การที่ต้องมีการสร้างวัฒนธรรมในการขายและการให้บริการใหม่ โดย สอบถามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าที่มีคุณค่าทุกราย แล้วเก็บบันทึกข้อมูลเพื่อนำ มาใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	19	16.97
เห็นด้วยมาก	33	29.46
เห็นด้วยปานกลาง	48	42.86
เห็นด้วยน้อย	12	10.71
ไม่เห็นด้วย	0	0.00
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 39 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็น ด้วยปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 29.46 และเห็น ด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 ความคิดเห็นที่ว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าถือเป็นหน้าที่ของทีมขายสินเชื่อ วิทยุธุรกิจ และทีมงานที่อยู่สาขา ซึ่งต้องทำไปพร้อมๆ กัน

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	28	25.00
เห็นด้วยมาก	42	37.50
เห็นด้วยปานกลาง	37	33.04
เห็นด้วยน้อย	5	4.46
ไม่เห็นด้วย	0	-
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 40 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็น ด้วยมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.04 และเห็น ด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า โดยสรุปเป็น 3 ส่วน (สรุปจากตารางที่ 8-40) ได้แก่

- การแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม
- การปรับเปลี่ยนรูปแบบการขายและการให้บริการ
- การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ตารางสรุปค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความคิดเห็น ส่วนของการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม

รายการ	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
จากตารางที่ 8 ความคิดเห็น ต่อการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม	3.43	ปานกลาง
จากตารางที่ 9 ความคิดเห็น ต่อการกำหนดกลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป (Mass Market) ว่ามีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพียงอย่างเดียว	3.25	ปานกลาง
จากตารางที่ 10 ความคิดเห็น ที่ว่ากลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป (Mass Market) ควรเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว	3.63	มาก
จากตารางที่ 11 ความคิดเห็น ที่ว่ากลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป (Mass Market) ใช้บริการที่สาขามาก แต่โอกาสในการทำรายได้ให้กับธนาคารต่ำ	3.56	มาก
จากตารางที่ 12 ความคิดเห็น ต่อการกำหนดกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income) ว่ามีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 100,000 บาท หรือมีเงินฝาก/เงินกู้ในระดับปานกลาง	3.29	ปานกลาง
จากตารางที่ 13 ความคิดเห็น ต่อการที่ธนาคารมุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีข้อเสนอดี ให้แก่กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง(Middle Income)	3.43	ปานกลาง
จากตารางที่ 14 ความคิดเห็น ที่ว่ากลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income) ใช้ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย แต่องค์ประกอบในการตัดสินใจซื้อไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับธนาคาร	3.33	ปานกลาง
จากตารางที่ 15 ความคิดเห็น ที่ว่า โอกาสในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารภายในสาขาให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income) มีข้อจำกัดมาก	3.44	ปานกลาง
จากตารางที่ 16 ความคิดเห็น ต่อการกำหนดกลุ่มลูกค้าบุคคลรายได้สูง (Platinum) ว่าคือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท หรือมีบัญชีเงินฝากมากกว่า 10 ล้านบาท	3.48	ปานกลาง
จากตารางที่ 17 ความคิดเห็น ที่ว่ากลุ่มลูกค้าบุคคลรายได้สูง (Platinum) ร้อยละ 80 เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ หรือมีอายุมากกว่า 40 ปี	3.60	มาก

ตารางที่ 41 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความคิดเห็น ส่วนของการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม

รายการ	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
จากตารางที่ 18 ความคิดเห็น ต่อการที่ธนาคารมุ่งเน้น ให้บริการลูกค้าบุคคลรายได้สูง (Platinum) ให้ได้รับบริการที่เหนือกว่า ลูกค้าอื่นๆ	3.35	ปานกลาง
จากตารางที่ 19 ความคิดเห็น ที่ธนาคารกำหนดว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ (Owner Operator) มีรายได้ต่อเดือน 15,000-100,000 บาท มียอดขาย 1 -50 ล้านบาท ต่อปี	3.39	ปานกลาง
จากตารางที่ 20 ความคิดเห็น ที่ว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ (Owner Operator) ยากต่อการคำนวณรายได้และกำไร จากการให้บริการ	3.11	ปานกลาง
จากตารางที่ 21 ความคิดเห็น ต่อการที่ธนาคารจัดตั้งทีมขายขึ้นมาเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารและให้บริการ กับกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ โดยเฉพาะ	3.37	ปานกลาง
จากตารางที่ 22 ความคิดเห็น ต่อการกำหนดว่ากลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม (Small Enterprise) มียอดขายมากกว่า 50 ล้านบาทต่อปี	3.21	ปานกลาง
จากตารางที่ 23 ความคิดเห็น ต่อการจัดตั้งทีมขายที่มีความแม่นยำ ชำนาญในด้านการขาย และให้บริการอย่างที่ปรึกษา คอยเสนอขายและให้บริการแก่กลุ่มลูกค้า ธุรกิจขนาดย่อม	3.37	ปานกลาง
จากตารางที่ 24 ความคิดเห็นที่ว่า กลุ่มลูกค้า ธุรกิจขนาดย่อม (Small Enterprise) เป็นกลุ่มที่สามารถทำกำไรสูงให้กับธนาคาร	3.40	ปานกลาง

โดยสรุป พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นในเรื่องของการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 41 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความคิดเห็น ส่วนของการปรับเปลี่ยนรูปแบบ
การขายและการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ยถ่วง น้ำหนัก	การแปลผล
จากตารางที่ 25 ความคิดเห็น ต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา (Retail Branch) เพื่อเป็น จุดขายและช่องทางการให้บริการ	3.35	ปานกลาง
จากตารางที่ 26 ความคิดเห็น ต่อการกำหนด Uniteller ให้ทำหน้าที่ทั้งด้านฝาก-ถอนเงิน สด /การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ /การรับชำระเงิน และธุรกรรมด้านเช็ค	3.51	มาก
จากตารางที่ 27 ความคิดเห็นที่ว่า เจ้าหน้าที่ Customer Service Officer (CSO) ทำหน้าที่ ให้บริการส่วนบุคคล และขายผลิตภัณฑ์พื้นฐาน ให้แก่ลูกค้าโดยประจำอยู่ที่สาขาใน เชิงรับ	3.55	มาก
จากตารางที่ 28 ความคิดเห็น ต่อการตั้งสาขาในห้าง (In-store Branch) เพื่อสร้างโอกาส ในการขายและให้บริการลูกค้าตามแหล่งธุรกิจที่สำคัญ	3.41	ปานกลาง
จากตารางที่ 29 ความคิดเห็น ต่อการจัดตั้งหน่วยลูกค้า Platinum เพื่อให้บริการกลุ่มลูก ค้ำที่มีรายได้สูง โดยมีผู้เชี่ยวชาญและมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็น อย่างดี คอยให้คำแนะนำด้านการลงทุน	3.54	มาก
จากตารางที่ 30 ความคิดเห็นที่ว่า การกำหนดกลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไปและกลุ่มลูกค้า ที่มีรายได้ปานกลาง ควรเสนอขายผลิตภัณฑ์ประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต บัตรเดบิต และสินเชื่อส่วนบุคคล	3.65	มาก
จากตารางที่ 31 ความคิดเห็น ต่อการกำหนดกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ(Owner Operator) โดยจัดให้มี Business Professional Sales Force ออกไปนำเสนอผลิต ภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าและกิจการของลูกค้าในเชิงรุก	3.71	มาก
จากตารางที่ 32 ความคิดเห็น ต่อการกำหนดกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม โดยจัดให้มี Small Business RM Teams เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งให้คำปรึกษา ด้านการเงินให้แก่ลูกค้า	3.58	มาก

โดยสรุป พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับเปลี่ยนรูปแบบ
การขายและการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 41 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความคิดเห็น ส่วนของการบริหารความสัมพันธ์
ลูกค้า

รายการ	ค่าเฉลี่ยถ่วง น้ำหนัก	การแปลผล
จากตารางที่ 33 ความคิดเห็นที่ว่า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ต้องมีข้อมูลสนับสนุนมากกว่าที่มีอยู่ในระบบปัจจุบัน	3.68	มาก
จากตารางที่ 34 ความคิดเห็นต่อ การสอบถามข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และบันทึกเก็บไว้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	3.64	มาก
จากตารางที่ 35 ความคิดเห็นที่ว่า เมื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแล้ว สามารถแก้ไขปัญหาหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้	3.69	มาก
จากตารางที่ 36. ความคิดเห็นต่อ การแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม การเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ควรให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม และควรเสนอขายหรือให้บริการให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า	3.54	มาก
จากตารางที่ 37 ความคิดเห็นต่อ การเปลี่ยนแปลงการขายและการให้บริการ ที่แบบเดิม ไม่มีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือให้บริการแบบต่างๆ และไม่ได้ติดตามอย่างต่อเนื่อง เป็นการขายหรือการให้บริการแบบมืออาชีพ หรือแบบที่ปรึกษา	4.48	ปานกลาง
จากตารางที่ 38 ความคิดเห็นต่อ การแยกงานขายแบบมืออาชีพ (Professional) ออกเป็น ทีมขายวิชาชีพเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ในเชิงรุก และทีมงานการให้บริการอยู่ที่สาขาเหมือนเดิมเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ในเชิงรับ	3.54	มาก
จากตารางที่ 39 ความคิดเห็นต่อการที่ต้องมีการสร้างวัฒนธรรมในการขายและการให้บริการใหม่ โดยสอบถามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าที่มีคุณค่าทุกราย แล้วเก็บบันทึกข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	3.53	มาก
จากตารางที่ 40 ความคิดเห็นที่ว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าถือเป็นหน้าที่ของ ทีมขายสินเชื่อบริษัท และทีมงานที่อยู่สาขา ซึ่งต้องทำไปพร้อมๆ กัน	3.83	มาก

โดยสรุป พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 มีความคิดเห็นในเรื่องการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 กับความคิดเห็นต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ที่ธนาคารนำมาใช้ (ตารางที่ 42 - 74)

ตารางที่ 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็นในการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.47	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.41	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.28	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.54	มาก
รวม	3.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 42 พบว่าพนักงานในเขต 21 ส่วนใหญ่เกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 43 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็นในการกำหนดกลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป (Mass Market) ว่ามีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพียงอย่างเดียว

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.05	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.04	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.07	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.65	มาก
รวม	3.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 43 พบว่าพนักงาน ส่วนใหญ่เกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 44 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็นต่อการกำหนดกลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป ว่าควรเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.95	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.52	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.62	มาก
หัวหน้าส่วน	3.57	มาก
รวม	3.66	มาก

จากตารางที่ 44 พบว่าพนักงานทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 45 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็นที่ว่าการกลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป ใช้บริการที่สาขามาก แต่โอกาสในการทำรายได้ให้กับธนาคารต่ำ

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.68	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.19	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.62	มาก
หัวหน้าส่วน	3.73	มาก
รวม	3.55	มาก

จากตารางที่ 45 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นพนักงานตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 46 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็นในการกำหนดกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 100,000 บาท หรือมีเงินฝาก/เงินกู้ในระดับปานกลาง

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.37	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.15	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.34	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.30	ปานกลาง
รวม	3.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 46 พบว่าพนักงานทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 47 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการที่ธนาคารมุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีข้อเสนอที่ดี ให้แก่กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ ปานกลาง(Middle Income)

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.26	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.30	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.45	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.59	มาก
รวม	3.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 47 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 48 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการกำหนดว่ากลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง ใช้ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย แต่องค์ประกอบในการตัดสินใจซื้อไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับธนาคาร

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.42	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.15	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.14	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.57	มาก
รวม	3.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 48 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 49 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ที่ว่าโอกาสในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารภายในสาขาให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง มีข้อจำกัดมาก

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.42	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.44	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.55	มาก
หัวหน้าส่วน	3.35	ปานกลาง
รวม	3.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 49 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 50 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการกำหนดกลุ่มลูกค้ารายได้สูง (Platinum) ว่าเป็นผู้ที่มียาได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท หรือมีบัญชีเงินฝากมากกว่า 10 ล้านบาท

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.32	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.48	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.38	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.65	มาก
รวม	3.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 50 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 51 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการกำหนดว่ากลุ่มลูกค้ารายได้สูง (Platinum) ร้อยละ 80 ว่าเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ หรือมีอายุมากกว่า 40 ปี

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.47	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.30	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.62	มาก
หัวหน้าส่วน	3.86	มาก
รวม	3.56	มาก

จากตารางที่ 51 พบว่าพนักงานตำแหน่งพนักงานชั้นต้นและพนักงานชั้นกลาง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นปานกลาง ส่วนพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วนและหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 52 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการที่ธนาคารมุ่งเน้นให้บริการลูกค้าบุคคลรายได้สูง (Platinum) ให้ได้รับบริการที่เหนือกว่า ลูกค้าอื่นๆ

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.16	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.07	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.34	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.65	มาก
รวม	3.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 52 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 53 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ที่ธนาคารกำหนดว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 100,000 บาท หรือมียอดขาย 1 - 50 ล้านบาท ต่อปี

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.16	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.37	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.28	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.62	มาก
รวม	3.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 53 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 54 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการกำหนดว่า ลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ ยากต่อการคำนวณรายได้และกำไร จากการให้บริการ

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.26	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.15	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.24	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	2.89	ปานกลาง
รวม	3.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 54 พบว่าพนักงานทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 55 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการที่ธนาคารจัดตั้งทีมขายขึ้นมาเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และให้บริการ กับกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ (Owner Operator) โดยเฉพาะ

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.11	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.19	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.45	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.57	มาก
รวม	3.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 55 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 56 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการกำหนดว่ากลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม (Small Enterprise) มียอดขายมากกว่า 50 ล้านบาทต่อปี

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.32	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.22	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.24	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.14	ปานกลาง
รวม	3.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 56 พบว่าพนักงานทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 57 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการจัดตั้งทีมขายที่มีความแม่นยำ ชำนาญในด้านการขาย และให้บริการอย่างที่ปรึกษา คอยเสนอขายและให้บริการแก่กลุ่มลูกค้า ธุรกิจขนาดย่อม

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.11	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.44	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.21	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.57	มาก
รวม	3.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 57 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 58 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ที่ว่าการกำหนดกลุ่มลูกค้า ธุรกิจขนาดย่อม (Small Enterprise) เป็นกลุ่มที่สามารถทำกำไรสูงให้กับธนาคาร

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.42	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.41	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.45	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.35	ปานกลาง
รวม	3.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 58 พบว่าพนักงานทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 59 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา (Retail Branch) เพื่อเป็นจุดขายและช่องทางบริการ

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.26	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.63	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.10	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.38	ปานกลาง
รวม	3.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 59 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนพนักงานตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 60 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการกำหนด Uniteller ให้ทำหน้าที่ทั้งด้านฝาก-ถอนเงินสด /การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ /การรับชำระเงิน และธุรกรรมด้านเช็ค

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.63	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.59	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.48	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.41	ปานกลาง
รวม	3.53	มาก

จากตารางที่ 60 พบว่าพนักงานชั้นต้นและพนักงานชั้นกลาง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วนและหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 61 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการกำหนดว่า เจ้าหน้าที่ Customer Service Officer (CSO) ทำหน้าที่ให้บริการส่วนบุคคล และขายผลิตภัณฑ์พื้นฐานให้แก่ลูกค้า โดยประจำอยู่ที่สาขาในเชิงรับ

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.26	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.59	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.62	มาก
หัวหน้าส่วน	3.62	มาก
รวม	3.52	มาก

จากตารางที่ 61 พบว่าเกือบทุกตำแหน่ง มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนพนักงานตำแหน่งพนักงานชั้นต้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 62 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการตั้งสาขา In-store Branch เพื่อสร้างโอกาสในการขายและให้บริการลูกค้าตามแหล่งธุรกิจที่สำคัญ เช่นห้างสรรพสินค้า

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.68	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.48	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.48	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.16	ปานกลาง
รวม	3.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 62 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นพนักงานตำแหน่งพนักงานชั้นต้น ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 63 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ที่ว่าในการจัดตั้งหน่วยลูกค้า Platinum เพื่อให้บริการกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้สูง โดยมีผู้เชี่ยวชาญและมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็นอย่างดี คอยให้คำแนะนำด้านการลงทุน

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.53	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.52	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.55	มาก
หัวหน้าส่วน	3.57	มาก
รวม	3.54	มาก

จากตารางที่ 63 พบว่าพนักงานทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 64 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการกำหนดกลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไปและกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลาง ควรเสนอขายผลิตภัณฑ์ประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต บัตรเดบิต และสินเชื่อบุคคล

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	4.05	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.59	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.62	มาก
หัวหน้าส่วน	3.51	มาก
รวม	3.69	มาก

จากตารางที่ 64 พบว่าพนักงานทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 65 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการกำหนดกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ(Owner Operator) โดยจัดให้มี Business Professional Sales Force ออกไปนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าและกิจการของลูกค้าในเชิงรุก

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.68	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.74	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.86	มาก
หัวหน้าส่วน	3.59	มาก
รวม	3.72	มาก

จากตารางที่ 65 พบว่าพนักงานทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 66 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการกำหนดกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม จัดให้มี Small Business RM Teams เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรวมทั้งให้คำปรึกษาด้านการเงินให้แก่ลูกค้า

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.63	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.63	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.52	มาก
หัวหน้าส่วน	3.57	มาก
รวม	3.59	มาก

จากตารางที่ 66 พบว่าพนักงานทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 67 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ต้องมีข้อมูลสนับสนุนมากกว่าที่มีอยู่ในระบบปัจจุบัน

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.58	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.67	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.69	มาก
หัวหน้าส่วน	3.73	มาก
รวม	3.67	มาก

จากตารางที่ 67 พบว่าพนักงานทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 68 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการสอบถามข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และบันทึกเก็บไว้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.84	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.41	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.76	มาก
หัวหน้าส่วน	3.62	มาก
รวม	3.66	มาก

จากตารางที่ 68 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นพนักงานตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 69 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ที่บอกว่าเมื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแล้ว สามารถแก้ไขปัญหาหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.42	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.81	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.86	มาก
หัวหน้าส่วน	3.59	มาก
รวม	3.67	มาก

จากตารางที่ 69 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นพนักงานตำแหน่งพนักงานชั้นต้นที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 70 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ที่ว่าการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่มแล้ว การเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ควรให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม และควรเสนอขายหรือให้บริการให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.37	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.59	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.41	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.70	มาก
รวม	3.52	มาก

จากตารางที่ 70 พบว่าพนักงานชั้นต้นและผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนพนักงานชั้นกลางและหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 71 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการเปลี่ยนแปลงการขายและการให้บริการ ที่แบบเดิม ไม่มีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือให้บริการแบบผ่านๆ และไม่ได้ติดตามอย่างต่อเนื่อง มาเป็นการขายหรือการให้บริการแบบมีอาชีพ หรือแบบที่ปรึกษา

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.26	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.26	ปานกลาง
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.41	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.81	มาก
รวม	3.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 71 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 72 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการแยกงานขายแบบมืออาชีพ (Professional) ออกเป็นที่ขายวิสาหกิจ เพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ในเชิงรุก และทีมงานการให้บริการอยู่ที่สาขาเหมือนเดิมเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ในเชิงรับ

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.42	ปานกลาง
พนักงานชั้นกลาง	3.63	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.34	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.68	มาก
รวม	3.52	มาก

จากตารางที่ 72 พบว่าพนักงานตำแหน่งองค์กรพนักงานชั้นต้นและผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนพนักงานตำแหน่งพนักงานชั้นกลางและหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 73 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็น ในการสร้างวัฒนธรรมในการขายและการให้บริการใหม่ โดยสอบถามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าที่มีคุณค่าทุกราย แล้วเก็บบันทึกข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.53	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.52	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.48	ปานกลาง
หัวหน้าส่วน	3.57	มาก
รวม	3.52	มาก

จากตารางที่ 73 พบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นพนักงานระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 74 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 21 ต่อความคิดเห็นที่ว่า ในการกำหนดว่าการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าถือเป็นหน้าที่ของ ทีมขายสินเชื่อวิสาหกิจ และทีมงานที่อยู่สาขา ซึ่งต้องทำไปพร้อมๆ กัน

ตำแหน่งองค์กร	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	การแปลผล
พนักงานชั้นต้น	3.53	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.89	มาก
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.83	มาก
หัวหน้าส่วน	3.95	มาก
รวม	3.80	มาก

จากตารางที่ 74 พบว่าพนักงานทุกตำแหน่งองค์กร มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้

1. ในภาพรวมในแง่ของการปฏิบัติ ท่านเห็นว่าโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าของธนาคารเป็นโครงการที่ดีหรือไม่ เพราะเหตุใด และท่านคิดว่าโครงการนี้มีจุดแข็ง หรือจุดอ่อนอย่างไร ในประเด็นเหล่านี้ ได้มีผู้เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้
 - 1) เห็นว่าเป็นโครงการที่ดี (8 คน)
 - 2) เหตุผล
 - ทราบถึงความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง (3 คน)
 - สามารถจัดกลุ่มลูกค้าได้เป็นกลุ่มๆ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงตามกลุ่มลูกค้าได้ (2 คน)
 - สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (3 คน)
 - 3) จุดแข็ง - ทำให้ธนาคารทราบถึงผลประโยชน์ที่จะได้ลูกค้าในแต่ละกลุ่ม (2 คน)
 - พนักงานมีความรอบรู้และชำนาญ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และการเจรจาต่อรอง (3 คน)
 - จุดอ่อน - ลูกค้าอาจให้ข้อมูลที่ไม่แท้จริง (2 คน)
 - อาจต้องสูญเสียลูกค้า ในบางครั้งเนื่องจาก ไม่มีอำนาจต่อรองเรื่องดอกเบี้ย และวงเงินที่ลูกค้าขอ (3 คน)
2. ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม อย่างไรบ้าง
 - ควรแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2-3 กลุ่มก็พอ เพื่อการกำหนดผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าจะได้ชัดเจน และครอบคลุมมากที่สุด (12 คน)
 - การแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่มมีความเหมาะสมดีแล้ว (5 คน)
 - การแบ่งกลุ่มลูกค้าควรแบ่งตามพื้นที่ เพื่อความเหมาะสมไม่จำเป็นต้องมี 5 กลุ่มตลอด (8 คน)
3. ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าในแต่ละกลุ่มตามที่ได้แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม อย่างไรบ้าง
 - ควรให้ความอิสระในการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ของพนักงานทุกคนในการนำเสนอขายไม่ควรกำหนดตามกลุ่ม (3 คน)
 - การนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับกลุ่มลูกค้าตามที่ได้แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม มีความเหมาะสมดีแล้วเพื่อความชัดเจนและความชำนาญของพนักงานด้วย (6 คน)

4. ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขายและการให้บริการอย่างไรบ้าง การปรับเปลี่ยนรูปแบบการขายและการให้บริการ โดยแยกงานด้านการขายและการให้บริการ ออกจากกันเป็นสิ่งที่สมควรมีท ปรสงานและการส่งมอบลูกค้าให้สัมพันธ์และต่อเนื่องกัน เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น (2 คน)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University