

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของลูกค้านำต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขา เชียงดาว ครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้านำต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขา เชียงดาว

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้านำต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขา เชียงดาว จำแนกตามเพศ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของลูกค้านำต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขา เชียงดาว จำแนกตามอายุ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของลูกค้านำต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขา เชียงดาว จำแนกตามระดับการศึกษา

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นของลูกค้านำต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขา เชียงดาว จำแนกตามรายได้

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นของลูกค้านำต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขา เชียงดาว จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ส่วนที่ 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1 ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	116	38.67
หญิง	184	61.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.33 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.67

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 ปีหรือต่ำกว่า	7	2.33
21-30 ปี	105	35.00
31-40 ปี	89	29.67
41-50 ปี	88	29.33
61 ปีขึ้นไป	11	3.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.67 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.33 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.67 และอายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 2.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบส อบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	119	39.67	1
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	81	27.00	2
ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ	24	8.00	4
เกษตรกร	6	2.00	7
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	26	8.67	3
รับจ้างทั่วไป	11	3.67	6
ประกอบวิชาชีพเฉพาะ เช่น แพทย์ ตำรวจ ทหาร ทนายความ เป็นต้น	11	3.67	6
นักเรียน/นักศึกษา	19	6.33	5
อื่นๆ ไปรกระบุ	3	1.00	8
รวม	300	100.00	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็น รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.67 รองลงมาคือ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.00 พ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 8.67 ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 8.00 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.33 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 3.67 ประกอบวิชาชีพเฉพาะ เช่น แพทย์ ตำรวจ ทหาร ทนายความ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 3.67 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 2.00 และข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	24.00
ปริญญาตรี	186	62.00
สูงกว่าปริญญาตรี	42	14.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,000 บาทหรือต่ำกว่า	63	21.00
10,001 – 20,000 บาท	125	41.67
20,001- 30,000 บาท	72	24.00
30,001- 40,000 บาท	13	4.33
40,001- 50,000 บาท	13	4.33
50,001 บาทขึ้นไป	14	4.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ รายได้ 20,001-30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 24.00 รายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 21.00 รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.67 และรายได้ 30,001- 40,000 บาท และรายได้ 40,001- 50,000 บาท มีค่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่

บริการที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ฝาก – ถอน	274	91.33	1
บริการ โอนเงิน	143	47.67	2
ชำระค่าสินค้าและบริการ	130	43.33	3
บริการด้านบัตรเครดิต	37	12.33	6
ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์	30	10.00	7
สินเชื่อ	101	33.67	4
ซื้อ-ขาย กองทุน พันธบัตร หุ้นกู้	7	2.33	8
ประกันชีวิต	61	20.33	5
ประกันวินาศภัย	2	0.67	9

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ได้แก่ ฝาก – ถอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.33 รองลงมาคือบริการ โอนเงินคิดเป็นร้อยละ 47.67 ชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 43.33 สินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 33.67 ประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 20.33 บริการด้านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 12.33 ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 10.00 ซื้อ-ขาย กองทุน พันธบัตร หุ้นกู้ คิดเป็นร้อยละ 2.33 และประกันวินาศภัยคิดเป็นร้อยละ 0.67 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้ำ
ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่

ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ำ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	26	8.67
1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี	36	12.00
2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี	58	19.33
3 ปีขึ้นไป	180	60.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้ำของธนาคารกรุงไทย
สาขาเชียงใหม่ในระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี
คิดเป็นร้อยละ 19.33 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.00 และ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ
8.67 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	233	77.67	1
ได้รับคำแนะนำจากลูกค้าของธนาคารที่เคยใช้บริการ	113	37.67	7
ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ที่ดี และมีชื่อเสียง	180	60.00	2
ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	119	39.67	6
อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม	45	15.00	16
รับเงินเดือนผ่านธนาคารนี้	179	59.67	3
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	151	50.33	4
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	78	26.00	9
มีพนักงานเพียงพอให้บริการ	74	24.67	10
การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	63	21.00	13
มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ	25	8.33	18
มีตู้ ATM สะดวกในการโอนเงิน	139	46.33	5
ได้รับการแนะนำจากพนักงาน	72	24.00	11
ที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง เพียงพอ	70	23.33	12
เชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา	40	13.33	17
มีบริการรับฝากเงินหลายประเภท	62	20.67	14
มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม	54	18.00	15
อุปกรณ์ในการให้บริการครบ ทันสมัย	54	18.00	15
สถานที่ทำการของธนาคารสะอาด ทันสมัย น่าเชื่อถือ	99	33.00	8

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ , n=300

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาวได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.67 รองลงมาคือ ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ที่ดี และมีชื่อเสียง คิดเป็น

ร้อยละ 60.00 รับเงินเดือนผ่านธนาคารนี้ คิดเป็นร้อยละ 59.67 การให้บริการที่ดีของพนักงานคิดเป็น ร้อยละ 50.33 มีตู้ ATM สะดวกในการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 46.33 ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 39.67 ได้รับคำแนะนำจากลูกค้าของธนาคารที่เคยใช้ บริการ คิดเป็นร้อยละ 37.67 สถานที่ทำการของธนาคารสะอาด ทันสมัย น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 33.00 พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีพนักงานเพียงพอให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 24.67 ได้รับการแนะนำจากพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 23.33 การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง คิดเป็น ร้อยละ 21.00 มีบริการรับ ฝากเงินหลายประเภท คิดเป็นร้อยละ 20.67 มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม และอุปกรณ์ใน การให้บริการครบ ทันสมัย มีค่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมี ความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 15.00 เชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา คิดเป็นร้อยละ 13.33 และมีอัตรา ดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทยสาขาเชียงใหม่
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของระดับความคิดเห็นในเรื่องการสร้าง
กลุ่มเป้าหมาย

การสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป	58 (19.33)	184 (61.33)	44 (14.67)	14 (4.67)	0 (0.00)	3.95 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อดีดกับทางธนาคารที่ผ่านมา	35 (11.67)	166 (55.33)	73 (24.33)	26 (8.67)	0 (0.00)	3.70 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของท่าน อาทิเช่น รายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น	34 (11.33)	174 (58.00)	71 (23.67)	19 (6.33)	2 (0.67)	3.73 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่าน ไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน	42 (14.00)	154 (51.33)	76 (25.33)	19 (6.33)	9 (3.00)	3.67 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.76 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิตหรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.73) เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.70) และการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ

การส่งลูกค้าเป้าหมายไป ให้กับพนักงานขายที่ รับผิดชอบ (Lead Management)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หาก พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะ ส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีก ท่านที่มีความชำนาญ มากกว่า (Supervisor) เพื่อ ดำเนินการและบริการท่าน ต่อไป	51 (17.00)	183 (61.00)	57 (19.00)	8 (2.67)	1 (0.33)	3.92 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หาก พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะ เป็นผู้ดำเนินการและบริการ ท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่ง เรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น	35 (11.67)	163 (54.33)	77 (25.67)	21 (7.00)	4 (1.33)	3.68 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการ ที่พนักงาน Supervisor จะทำ การนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อ นำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาส ต่อไป	33 (11.00)	128 (42.67)	84 (28.00)	39 (13.00)	16 (5.33)	3.41 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการ ที่พนักงาน Supervisor จะขอ อธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอก สถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือ ร้านกาแฟ เป็นต้น	25 (8.33)	139 (46.33)	82 (27.33)	36 (12.00)	18 (6.00)	3.39 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการ ที่พนักงานประจำสาขาจะขอ อธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทาง โทรศัพท์ให้แก่ท่าน	18 (6.00)	138 (46.00)	68 (22.67)	62 (20.67)	14 (4.67)	3.28 (เฉยๆ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปรผลของ ระดับความคิดเห็น ในเรื่องการส่ง ลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ

การส่งลูกค้าเป้าหมายไป ให้กับพนักงานขายที่ รับผิดชอบ (Lead Management)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการ ที่พนักงานประจำสาขาจะ ขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ซ้ำอีก ครั้งโดยการเชิญท่านมารับ ฟังที่ธนาคาร	14 (4.67)	126 (42.00)	93 (31.00)	47 (15.67)	20 (6.67)	3.22 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการ ที่พนักงานประจำสาขา จะ ขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็น ต้น	29 (9.67)	167 (55.67)	78 (26.00)	22 (7.33)	4 (1.33)	3.65 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.51 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.51)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากพนักงานหน้า เคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor) เพื่อดำเนินการ และบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะดำเนินการต่อจน แล้วเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณา ผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.41) รองลงมาคือ การที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.39) การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.28) และการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้งโดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดตาม

การติดตาม (Tracking)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่พนักงานจะทำการจดบันทึกข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่าน นำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น	69 (23.00)	176 (58.67)	44 (14.67)	11 (3.67)	0 (0.00)	4.01 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น	54 (18.00)	160 (53.33)	61 (20.33)	22 (7.33)	3 (1.00)	3.80 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.91 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตาม นั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ที่พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำ

กลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือการที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.80)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปรผลของระดับความคิดเห็นในเรื่องการจัดการใน ด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ

การจัดการในด้านคำสั่งซื้อ และการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้	60 (20.00)	155 (51.67)	66 (22.00)	16 (5.33)	3 (1.00)	3.84 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้	44 (14.67)	152 (50.67)	80 (26.67)	20 (6.67)	4 (1.33)	3.71 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง	81 (27.00)	163 (54.33)	46 (15.33)	10 (3.33)	0 (0.00)	4.05 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง	70 (23.33)	178 (59.33)	45 (15.00)	7 (2.33)	0 (0.00)	4.04 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.91 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชิงดาวในส่วนของจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.04) ถัดมาพนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปรผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการประมวลผลการขาย

การประมวลผลการขาย (Sale Processes)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผล การตกลงหรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร	38 (12.67)	175 (58.33)	63 (21.00)	20 (6.67)	4 (1.33)	3.74 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ	46 (15.33)	175 (58.33)	67 (22.33)	12 (4.00)	0 (0.00)	3.85 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email	62 (20.67)	171 (57.00)	63 (21.00)	4 (1.33)	0 (0.00)	3.97 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.85 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ หากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

และท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลงหรือไม่ตกลงข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปรผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

การติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow-Up Opportunity)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว	61 (20.33)	166 (55.33)	67 (22.33)	6 (2.00)	0 (0.00)	3.94 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยกับการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในอนาคตต่อไป	48 (16.00)	151 (50.33)	85 (28.33)	14 (4.67)	2 (0.67)	3.76 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น	90 (30.00)	163 (54.33)	43 (14.33)	4 (1.33)	0 (0.00)	4.13 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น	63 (21.00)	164 (54.67)	69 (23.00)	4 (1.33)	0 (0.00)	3.95 (เห็นด้วย)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปรผลของ ระดับความคิดเห็น ในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

การติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว	89 (29.67)	165 (55.00)	41 (13.67)	5 (1.67)	0 (0.00)	4.13 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร	104 (34.67)	158 (52.67)	26 (8.67)	12 (4.00)	0 (0.00)	4.18 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป	93 (31.00)	168 (56.00)	31 (10.33)	8 (2.67)	0 (0.00)	4.15 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.03 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.03)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า นั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับ

คนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.15) การที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น และ หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.95) การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือการใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.94) และท่านเห็นด้วยกับการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือคนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่
จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการสร้าง
กลุ่มเป้าหมายจำแนกตามเพศ

การสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=116	n=184
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป	3.88 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา	3.57 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น	3.60 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน	3.59 (เห็นด้วย)	3.72 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย(Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.66)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือเมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.60) กับการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม

ให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.59) และเมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อดีดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.81) เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อดีดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.78) และกับการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่าน ไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ จำแนกตามเพศ

การส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=116	n=184
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แกพนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า(Supervisor)เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป	3.90 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น	3.57 (เห็นด้วย)	3.75 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป	3.41 (เฉยๆ)	3.41 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แกท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่านหรือร้านกาแฟ เป็นต้น	3.39 (เฉยๆ)	3.39 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แกท่าน	3.23 (เฉยๆ)	3.31 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้ง โดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร	3.25 (เฉยๆ)	3.21 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่งข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น	3.73 (เห็นด้วย)	3.60 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (เห็นด้วย)	3.51 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.50)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากพนักงานหน้า

เคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อไปให้แก่นักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า(Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.90) การที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.73) และหากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.41) รองลงมาคือ การที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่นักงานอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.39) การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้ง โดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.25) และการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่นักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.51)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อไปให้แก่นักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า(Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.75) และการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.41) รองลงมาคือ การที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่นักงานอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.39) การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่นักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.31) และการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้งโดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดตาม
จำแนกตามเพศ

การติดตาม (Tracking)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=116	n=184
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่าน เพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น	3.99 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น	3.88 (เห็นด้วย)	3.75 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชิงดาว ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.93)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตาม นั้นผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ การที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชิงดาว ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.89)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ กกับการที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยแปรผลของระดับความคิดเห็นในเรื่องการจัดการใน ด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อจำแนกตามเพศ

การจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=116	n=184
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้	3.91 (เห็นด้วย)	3.80 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้	3.72 (เห็นด้วย)	3.70 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง	4.09 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง	4.22 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.99)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ หากทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.09) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 3.92) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปรผลของระดับความคิดเห็นในเรื่องการประมวลผล การขายจำแนกตามเพศ

การประมวลผลการขาย (Sale Processes)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=116	n=184
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไป สอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ ของทางธนาคาร	3.77 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ	3.97 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่ง ข้อมูลทาง Email	4.02 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้า สัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความ คิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอ ผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.82)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความ คิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน

เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลงหรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าจำแนกตามเพศ

การติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=116	n=184
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว	4.01 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยกับการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป	3.80 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น	4.18 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น	3.97 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว	4.20 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำระราย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร	4.19 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป	4.16 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.07)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า นั้นผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับ

การแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคาร จัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.19) กับการที่จะมีพนักงาน คอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) หาก ผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.16) การที่จะ มีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งาน ในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไป ระยะเวลาหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.01) หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคาร เพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.97) และการที่พนักงานจะนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านใน โอกาส ต่อๆไป (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow-Up Opportunity) โดยรวม เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.01)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามเพศ หญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของ ชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของ ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.15) การที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิด ปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของ ผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.08) หากทาง ธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้ แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานใน ผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไป ระยะเวลาหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) และการที่พนักงานจะ นำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านใน โอกาสต่อๆไป (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

4.4 ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่
จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการสร้าง
กลุ่มเป้าหมายจำแนกตามอายุ

การสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity)	อายุ		
	30 ปี หรือต่ำกว่า	30 – 40 ปี	41ปีขึ้นไป
	n=112	n=89	n=99
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บริการเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป	3.96 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อุดกับทางธนาคารที่ผ่านมา	3.63 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)	3.72 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น	3.64 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	3.71 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน	3.72 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (เห็นด้วย)	3.80 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.74)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่ทางธนาคารฯ มีการบันทึก

ข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บริการเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ การที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่าน ไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.64) และเมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่ทางธนาคาร มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บริการเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.87) ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่าน ไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่ทางธนาคาร มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บริการเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ การที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่าน ไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.64) และเมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็น ในเรื่องการส่งลูกค้า เป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ จำแนกตามอายุ

การส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่ รับผิดชอบ (Lead Management)	อายุ		
	30 ปี หรือต่ำกว่า	30 – 40 ปี	41ปีขึ้นไป
	n=112	n=89	n=99
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า(Supervisor)เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป	3.88 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น	3.60 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)	3.70 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป	3.34 (เฉยๆ)	3.43 (เฉยๆ)	3.47 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น	3.33 (เฉยๆ)	3.34 (เฉยๆ)	3.51 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขา จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ที่ให้แก่ท่าน	3.31 (เฉยๆ)	3.09 (เฉยๆ)	3.41 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขา จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้งโดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร	3.15 (เฉยๆ)	3.22 (เฉยๆ)	3.30 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น	3.72 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 (เฉยๆ)	3.47 (เฉยๆ)	3.57 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมหลายๆ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แกพนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ การที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่งข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.72) และพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมาคือ การที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แกท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.33) การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แกท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.31) และการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้ง โดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.15) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมหลายๆ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แกพนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.43) รองลงมาคือ การที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่

ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.34) การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้ง โดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.22) และการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.57)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า(Supervisor)เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.70) การที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมาคือ การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.41) และการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้ง โดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดตาม
จำแนกตามอายุ

การติดตาม (Tracking)	อายุ		
	30 ปี หรือต่ำกว่า	30 – 40 ปี	41ปีขึ้นไป
	n=112	n=89	n=99
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น	3.97 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น	3.84 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (เห็นด้วย)	3.85 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตาม นั้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ การที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตาม นั้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 40 ปี ไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย

4.01) รองลงมาคือ การที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตาม นั้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่าน นำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.05)

รองลงมาคือ การที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการจัดการใน ด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ จำแนกตามอายุ

การจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment)	อายุ		
	30 ปี หรือต่ำกว่า	30 – 40 ปี	41ปีขึ้นไป
	n=112	n=89	n=99
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆ ให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้	3.87 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้	3.62 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะริบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง	4.04 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง	4.08 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.90)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ ทางธนาคารจะริบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.04) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆ ให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการที่ท่านต้องเป็นผู้

กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา คือ ทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 3.97) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมด เมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.98)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา คือ ทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.05) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมด เมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการประมวลผลการขาย จำแนกตามอายุ

การประมวลผลการขาย (Sale Processes)	อายุ		
	30 ปี หรือต่ำกว่า	30 – 40 ปี	41ปีขึ้นไป
	n=112	n=89	n=99
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีพนักงานประจำสาขาคิดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร	3.71 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ	3.79 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email	3.96 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.82)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และหากจะมีพนักงานประจำสาขาคิดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.88)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 – 40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.88)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดตามของ ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า จำแนกตามอายุ

การติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity)	อายุ		
	30 ปี หรือต่ำกว่า	30 – 40 ปี	41ปีขึ้นไป
	n=112	n=89	n=99
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว	3.84 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	3.91 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยกับการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป	3.75 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น	4.08 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น	3.89 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว	4.05 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร	4.15 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป	4.14 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.99)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำระ หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.14) การที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.08) ทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.05) ทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 – 40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ การที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.20) การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.10) หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำระ หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.09) หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.08) ทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow-Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.05)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.23) การที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.12) ทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.11) ทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.93) การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.91) และการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป(ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.5 ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่
จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการสร้าง
กลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามระดับการศึกษา

การสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity)	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	n=72	n=186	n=42
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป	3.92 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อุดมคติกับทางธนาคารที่ผ่านมา	3.68 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)	3.79 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น	3.69 (เห็นด้วย)	3.72 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน	3.69 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.75)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารฯ มีการ

บันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือเมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น และท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และเมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.74)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ที่ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือเมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ จำแนกตามระดับการศึกษา

การส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่ รับผิดชอบ (Lead Management)	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	n=72	n=186	n=42
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า(Supervisor)เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป	3.99 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)	3.79 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น	3.28 (เฉยๆ)	3.75 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป	3.31 (เฉยๆ)	3.40 (เฉยๆ)	3.62 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น	3.39 (เฉยๆ)	3.35 (เฉยๆ)	3.55 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน	3.35 (เฉยๆ)	3.28 (เฉยๆ)	3.17 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้งโดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร	3.26 (เฉยๆ)	3.23 (เฉยๆ)	3.12 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น	3.50 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (เฉยๆ)	3.52 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย 3.44)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แกพนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ การที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเฉลี่ย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แกท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมาคือ การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แกท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.35) การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ใน โอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.31) หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.28) และการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้งโดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.52)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แกพนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.75) และการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเฉลี่ย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ใน โอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.40) รองลงมาคือการที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัว

ผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.35) การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.28) และการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้งโดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปที่กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ(Lead Management) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.58)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปที่กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือหากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.79) การที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.62) และการที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.17) รองลงมาคือ การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้ง โดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดตาม
 จำแนกตามระดับการศึกษา

การติดตาม (Tracking)	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	n=72	n=186	n=42
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น	4.00 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น	3.79 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.90)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานจะทำการจดบันทึกข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือการที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.88)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม

หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือการทำพนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.06)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานจะทำการจดบันทึกข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือการทำพนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.90)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการจัดการใน ด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ จำแนกตามระดับการศึกษา

การจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment)	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	n=72	n=186	n=42
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้	3.83 (เห็นด้วย)	3.80 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้	3.75 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)	3.38 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง	3.99 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง	4.01 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการจัดการใน ด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.90)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ ทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 3.99) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

และการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.05) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.89)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือการที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ได้แก่ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการประมวลผลการขาย จำแนกตามระดับการศึกษา

การประมวลผลการขาย (Sale Processes)	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	n=72	n=186	n=42
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร	3.93 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ	3.92 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email	3.92 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ จะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ และ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.81)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.93)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือหากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าจำแนกตามระดับการศึกษา

การติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity)	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	n=72	n=186	n=42
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว	3.83 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยกับการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป	3.85 (เห็นด้วย)	3.72 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น	4.04 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น	3.79 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว	3.97 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร	4.21 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป	4.08 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.97)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำระ่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.08) การที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่าน ในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.04) หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) การที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.85) การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) และหากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.03)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือการที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่าน ในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น และทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว และหากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำระ่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.99) การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) และการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.17)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.08) การที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษา และแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.04) หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) การที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.85) การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) และทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.6 ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่
จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการสร้าง
กลุ่มเป้าหมายจำแนกตามรายได้

การสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity)	รายได้			
	10,000 บาท หรือต่ำกว่า	10,001 – 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	n=63	n=125	n=72	n=40
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ทางธนาคารฯ มีการ บันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรม ทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้า หรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของ ธนาคารต่อไป	3.89 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะมีการ แบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคย ทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา	3.75 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)	3.55 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะทำการ สอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น	3.60 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)	3.75 (เห็นด้วย)	3.85 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ทางธนาคารจะนำ ข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน	3.60 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)	3.65 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (เห็นด้วย)	3.75 (เห็นด้วย)	3.79 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความ
คิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย
(Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.71)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ที่ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือเมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.75) เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.60) การที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.75)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.79)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.75) และการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน(ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาวในส่วนของ การสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝากเพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.92) เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อัดคิดกับทางธนาคารที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ จำแนกตามรายได้

การส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่ รับผิดชอบ (Lead Management)	รายได้			
	10,000 บาท หรือต่ำกว่า	10,001 – 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	n=63	n=125	n=72	n=40
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากพนักงานหน้า เคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่ มีความชำนาญมากกว่า(Supervisor) เพื่อ ดำเนินการและบริการท่านต่อไป	3.78 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากพนักงานหน้า เคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อ จนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น	3.54 (เห็นด้วย)	3.62 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อ นำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป	3.30 (เฉยๆ)	3.45 (เฉยๆ)	3.53 (เห็นด้วย)	3.25 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอก สถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น	3.37 (เฉยๆ)	3.40 (เฉยๆ)	3.43 (เฉยๆ)	3.32 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำ สาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทาง โทรศัพท์ให้แก่ท่าน	3.57 (เห็นด้วย)	3.19 (เฉยๆ)	3.29 (เฉยๆ)	3.08 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำ สาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ อีกครั้งโดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร	3.43 (เฉยๆ)	3.08 (เฉยๆ)	3.39 (เฉยๆ)	3.05 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำ สาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณา ผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น	3.54 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (เห็นด้วย)	3.47 (เฉยๆ)	3.58 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมาย ไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.50)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.57) พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น และการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้งโดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.43) รองลงมาคือ การที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.37) และการที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.62) และการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็น ในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมาคือ การที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัว

ผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.40) การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.19) และการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้งโดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปที่พนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.58)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปที่พนักงานขายที่รับผิดชอบนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ การที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76) หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่การที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.43) รองลงมาคือ การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้งโดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.39) และการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปที่พนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.50)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปที่พนักงานขายที่รับผิดชอบนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป และการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่การที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.32) รองลงมาคือ การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.25) การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.08) และการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้งโดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดตาม
 จำแนกตามรายได้

การติดตาม (Tracking)	รายได้			
	10,000 บาท หรือต่ำกว่า	10,001 – 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	n=63	n=125	n=72	n=40
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่พนักงานจะทำการจด บันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำ กลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อ ความกระจ่างชัดมากขึ้น	4.10 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะคอย โทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตาม กำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น	3.89 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (เห็นด้วย)	3.77 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความ
 คิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตาม (Tracking)
 โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำ
 กว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อ
 ซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมาก
 ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ การที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตาม
 กำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้า
 สัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย
 (ค่าเฉลี่ย 3.77)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000
 บาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อ

ซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ การที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ การที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.16)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ การที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ จำแนกตามรายได้

การจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment)	รายได้			
	10,000 บาท หรือต่ำกว่า	10,001 – 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	n=63	n=125	n=72	n=40
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้	3.86 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้	3.67 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง	3.92 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.48 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง	3.95 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ ทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 3.92) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

และการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 3.98) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.00) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงดาว ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.20)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง

(ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.25) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆ ให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปรผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการประมวลผลการขายจำแนกตามรายได้

การประมวลผลการขาย (Sale Processes)	รายได้			
	10,000 บาท หรือต่ำกว่า	10,001 – 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	n=63	n=125	n=72	n=40
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร	3.83 (เห็นด้วย)	3.75 (เห็นด้วย)	3.75 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ	3.73 (เห็นด้วย)	3.85 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email	3.98 (เห็นด้วย)	3.85 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ จะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.83) และหากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.82)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ และ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ หากจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.82)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ หากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และหากจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ หากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และหากจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดตามของ ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า จำแนกตามรายได้

การติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity)	รายได้			
	10,000 บาทหรือต่ำกว่า	10,001 – 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	n=63	n=125	n=72	n=40
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอย โทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งาน ในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไป ระยะเวลาหนึ่งแล้ว	3.75 (เห็นด้วย)	3.85 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยกับการที่พนักงานจะนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคล ในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาส ต่อๆไป	3.86 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)	3.75 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอย ให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิด ปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น	3.92 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.62 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะเรียนเชิญ ท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อ เป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมา กขึ้น	3.81 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมี ช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ ท่านอย่างรวดเร็ว	3.95 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.68 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมี ผลิตภัณฑ์ ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้า คนสำคัญของธนาคาร	4.27 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.60 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จัก ต่อไป	4.14 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.65 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.45 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow-Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.14) หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.95) การที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.92) การที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.86) หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow-Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.93)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.05) หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.02) ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.01) หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.85) และการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่

เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านใน โอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow-Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.05)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้นและ ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือหากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.14) การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.12) หากผลิตภัณฑ์ที่ท่าน ใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.04) หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.97) และการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่าน และบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านใน โอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow-Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.45)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่าน ใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.65) การที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.62) และหากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำร่วย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะ

เรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.20) และการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

4.7 ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

การสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity)	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	
	น้อยกว่า 3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	n=120	n=180
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บริการเครดิต หรือบริการด้านเงินฝาก เพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป	3.83 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เกี่ยวข้องทำให้คิดถึงทางธนาคารที่ผ่านมา	3.66 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น	3.66 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน	3.57 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในระยะเวลา น้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.68)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในระยะเวลาน้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ

ตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝาก เพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ เมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา และเมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) และการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่าน ไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในระยะเวลา มากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการสร้างกลุ่มเป้าหมาย (Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.82)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างกลุ่มเป้าหมายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในระยะเวลา มากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทางธนาคารฯ มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของท่านเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร อาทิเช่น การซื้อสินค้าหรือบริการ การขอสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิต หรือบริการด้านเงินฝาก เพื่อเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ เมื่อทางธนาคารจะทำการสอบถามข้อมูล ส่วนตัวของท่าน อาทิเช่นรายได้ อาชีพ สถานะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเมื่อทางธนาคารจะมีการแบ่งประเภทลูกค้าตามธุรกรรมและมูลค่าที่เคยทำให้อึดติดกับทางธนาคารที่ผ่านมา และการที่ทางธนาคารจะนำข้อมูลส่วนตัวของท่าน ไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

การส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management)	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	
	น้อยกว่า 3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	n=120	n=180
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า(Supervisor)เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป	3.86 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น	3.68 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป	3.47 (เฉยๆ)	3.37 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่านหรือร้านกาแฟ เป็นต้น	3.34 (เฉยๆ)	3.42 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน	3.21 (เฉยๆ)	3.33 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้ง โดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร	3.11 (เฉยๆ)	3.30 (เฉยๆ)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่งข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น	3.65 (เห็นด้วย)	3.65 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (เฉยๆ)	3.53 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยสาขาเชียงใหม่ ในระยะเวลา น้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยะเวลาน้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.68) และการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมายเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยะเวลา น้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ใน โอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมาคือ การที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.34) การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.21) และการที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้ง โดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยะเวลา มากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ (Lead Management) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.53)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการส่งลูกค้าเป้าหมายไปให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยะเวลา มากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะส่งเรื่องต่อให้แก่พนักงานอีกท่านที่มีความชำนาญมากกว่า (Supervisor) เพื่อดำเนินการและบริการท่านต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการและบริการท่านต่อจนจบ โดยไม่ส่งเรื่องไปยังพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.68) และการที่พนักงานประจำสาขา จะขอส่ง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ท่านพิจารณาผ่านทาง Email หรือ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยะเวลา มากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงาน Supervisor จะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ให้แก่ท่านอีกครั้ง เช่น ที่บ้านของท่าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.42) รองลงมาคือ การที่พนักงาน Supervisor จะทำการนัดหมายท่านอีกครั้งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.37) การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์ผ่าน

ทางโทรศัพท์ให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.33) การที่พนักงานประจำสาขาจะขออธิบายตัวผลิตภัณฑ์อีกครั้ง โดยการเชิญท่านมารับฟังที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของ ระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดตาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

การติดตาม (Tracking)	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	
	น้อยกว่า 3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	n=120	n=180
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่าน เพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น	3.90 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น	3.76 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในระยเวลาน้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตาม นั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในระยเวลาน้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ กับการที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในระยเวลามากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตาม (Tracking) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยะเวลามากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การที่พนักงานจะทำการจดบันทึก ข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของท่านนำกลับมาวิเคราะห์พร้อมให้คำตอบแก่ท่านเพื่อความกระจ่างชัดมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ กับการที่พนักงานจะคอยโทรมาสอบถาม เพื่อปิดการขายแก่ท่านตามกำหนดระยะเวลา เช่น เวลาผ่านไป 1 อาทิตย์ 2 อาทิตย์ หรือ 1 เดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ตารางที่ 4.42 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยแปลผลของระดับความคิดเห็นในเรื่องการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

การจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment)	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	
	น้อยกว่า 3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	n=120	n=180
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้	3.73 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้	3.73 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะรีบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง	3.96 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง	3.99 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยเวลาน้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยเวลาน้อยกว่า 3

ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ หากทางธนาคารจะริบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 3.96) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆ ให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในระยะเวลา มากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.95)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามการจัดการในด้านคำสั่งซื้อและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในระยะเวลา มากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะริบดำเนินการรับคำสั่งซื้อในทันที เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือหากทางธนาคารจะออกไปอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านถึงบ้านหรือสถานที่ที่ท่านสะดวก เมื่อท่านตอบตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.07) การที่พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการช่วยกรอกเอกสารต่างๆ ให้แก่ท่านทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และการที่ท่านต้องเป็นผู้กรอกเอกสารต่างๆเองทั้งหมดเมื่อท่านตอบรับผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารนำเสนอให้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.43 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปรผลของระดับความคิดเห็นในเรื่องการประมวลผลการขาย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

การประมวลผลการขาย (Sale Processes)	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	
	น้อยกว่า 3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	n=120	n=180
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร	3.67 (เห็นด้วย)	3.79 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ	3.71 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงานหรือ การส่งข้อมูลทาง Email	3.92 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (เห็นด้วย)	3.91 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยสาขาเชียงใหม่ ในระยเวลานาน้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย(ค่าเฉลี่ย 3.77)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยเวลานาน้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของพนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ หากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และหากจะมีพนักงานประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยเวลานานมากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการประมวลผลการขาย (Sale Processes) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการประมวลผลการขายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำของ
ธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยะเวลามากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ
ตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะมีระบบแจ้งเตือนให้แก่ท่าน เช่น การส่ง SMS การโทรแจ้งของ
พนักงาน หรือ การส่งข้อมูลทาง Email (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ หากจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ
เพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และหากจะมีพนักงาน
ประจำสาขาติดต่อกลับไปสอบถามถึงเหตุผลการตกลง หรือไม่ตกลง ข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของทาง
ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.44 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแปลผลของระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดตามของ ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

การติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity)	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	
	น้อยกว่า 3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	n=120	n=180
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งาน ในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว	3.80 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยกับการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป	3.68 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่ท่านในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น	3.99 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น	3.92 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว	4.06 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำระราย หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่ท่านในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร	4.07 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป	4.05 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในระยเวลาน้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.94)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยะเวลาน้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำระ หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่นักในในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือหากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.06) หากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.05) การที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่นักในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.99) หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.92) การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยะเวลา มากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Follow –Up Opportunity) โดยรวมเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.10)

โดยปัจจัยย่อยในเรื่องการติดตามของปฏิสัมพันธ์กับลูกค้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ในระยะเวลา มากกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่หากทางธนาคารจะมีผลิตภัณฑ์ ของชำระ หรือ บริการพิเศษต่างๆที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้ให้แก่นักในในฐานะลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือการที่จะมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แก่นักในกรณีที่เกิดปัญหาในผลิตภัณฑ์ขึ้น และหากผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ดี ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้กับคนที่ท่านรู้จักต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) หากทางธนาคารจะมีช่องทางไว้สำหรับการแจ้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ไว้ให้ท่าน เพื่อที่ทางธนาคารจะได้รับแก้ไขให้ท่านอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.17) การที่จะมีพนักงานคอยโทรมาสอบถามถึงผล หรือ การใช้งานในผลิตภัณฑ์ที่ท่านตัดสินใจซื้อเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.03) หากทางธนาคารจะเรียนเชิญท่านมางานขอบคุณต่างๆของทางธนาคารเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.98) และการที่พนักงานจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่เหมาะสมกับท่านและบุคคลในครอบครัว หรือ คนใกล้ชิดของท่านในโอกาสต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

4.8 ส่วนที่ 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้ธนาคารมีกระบวนการทำงานที่รวดเร็วและมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตัวผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพิ่มมากขึ้น 3 ราย

2. อยากให้ธนาคารมีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าเมื่อพึงการแนะนำผลิตภัณฑ์ 2 ราย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved