



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (กลุ่มผู้บริหาร)

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษากลยุทธ์การแข่งขันในตลาดของฝ่ายบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทย

เรื่อง กลยุทธ์การจัดการวัตรกรรมการสื่อสารเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- ชื่อ-นามสกุล
- ตำแหน่ง
- อายุงาน
- วันที่ถูกสัมภาษณ์ เวลา
- สถานที่สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ

- คำถามและประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึกของกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

ข้อ	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
1	ประเด็นด้านการแข่งขันทางการตลาด	
2	ประเด็นด้านกลยุทธ์การสื่อสาร การตลาด	

ข้อ	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
3	ประเด็นด้านนวัตกรรมบริการและความสัมพันธ์กับลูกค้า	
4	ประเด็นด้านความพึงพอใจของลูกค้า	
5	ประเด็นด้านความคาดหวังของผู้บริโภคและการประเมินผล	
6	ประเด็นด้านทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคในกลยุทธ์ตลาด	
7	ประเด็นด้านกลยุทธ์นวัตกรรมในธุรกิจบัตรเครดิต	

ข้อ	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
8	ประเด็นด้านการคงสัดส่วนตลาดผ่าน การสื่อสารเชิงกลยุทธ์	
9	ประเด็นด้านผลกระทบจากนโยบายและ แนวโน้มตลาด	
10	ประเด็นด้านการวางแผนกลยุทธ์ระยะ ยาวในอนาคต	

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (กลุ่มพนักงาน)

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาพฤติกรรมการแข่งขันในตลาดของฝ่ายบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทย

เรื่อง พฤติกรรมการจัดการนวัตกรรมการสื่อสารเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- ชื่อ-นามสกุล
- ตำแหน่ง
- อายุงาน
- วันที่ถูกสัมภาษณ์ เวลา
- สถานที่สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ

- คำถามและประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึกของพฤติกรรมการแข่งขันทางการตลาดของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

ข้อ	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
1	ประเด็นด้านข้อเสนอแนะและความต้องการของลูกค้า	
2	ประเด็นด้านพฤติกรรมการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	

ข้อ	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
3	ประเด็นด้านกระบวนการให้บริการลูกค้า	
4	ประเด็นด้านการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้บริโภค	
5	ประเด็นด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยในการเลือกบัตรเครดิต	
6	ประเด็นด้านผลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดต่อผู้บริโภค	
7	ประเด็นด้านการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ปัญหา	

ข้อ	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
8	ประเด็นด้านการประยุกต์ใช้นวัตกรรมในงานบริการ	
9	ประเด็นด้านการรับมือกับคู่แข่งในตลาด	
10	ประเด็นด้านข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับธุรกิจบัตรเครดิต	

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การจัดการนวัตกรรมการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของ ฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานวิจัยในระดับดุษฎีนิพนธ์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการสื่อสาร คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ดำเนินการวิจัยโดย WANG PENG ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทิศทางการจัดการนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพสูงของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้ายของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาทิศทางการจัดการนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพสูงของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมุ่งเน้นการสำรวจและวิเคราะห์ใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน การฝึกอบรมพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงาน และการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ ผลการตอบแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปใช้ทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการนวัตกรรมและการบริการของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทยต่อไป

สำหรับแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของการปรับปรุงประสิทธิภาพของนวัตกรรมในของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง กลยุทธ์การจัดการนวัตกรรมการสื่อสารเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ
ของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

- ☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2. 30 – 39 ปี
☐ 3. 40 – 49 ปี ☐ 4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ประเภทตำแหน่งงาน

- ☐ 1. พนักงานทั่วไป ☐ 2. ผู้จัดการระดับต้น
☐ 3. ผู้จัดการระดับกลาง ☐ 4. ผู้จัดการระดับสูง

4. อายุงาน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 3 ปี ☐ 2. 4 - 6 ปี
☐ 3. 7 - 9 ปี ☐ 4. 10 ปีขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

- ☐ 1. มัธยมศึกษาและต่ำกว่า ☐ 2. อนุปริญญา
☐ 3. ปริญญาตรี ☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของการปรับปรุงประสิทธิภาพของนวัตกรรมในของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง : กรุณาเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงใน ☐ ในแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ข้อเดียวเท่านั้น โดยแต่ละข้อจะแสดงระดับความต้องการดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง
2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคิดเห็นของประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน ของกลุ่มตัวอย่าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความถี่ในการสื่อสาร					
1. คุณคิดว่าทีมงานของคุณมีการประชุมเพื่อสื่อสารกันบ่อยครั้ง					
2. คุณจะได้รับแจ้งข้อมูลสำคัญเสมอ เช่น การอัปเดตโครงการ การเปลี่ยนแปลงทีม หรือกลยุทธ์องค์กร					
3. คุณคิดว่าทีมงานของคุณมีการรักษาการสื่อสารอย่างต่อเนื่องในระหว่างโครงการ					
4. คุณคิดว่าความถี่ในการสื่อสารในทีมก็เพียงพอแล้ว					
5. คุณคิดว่าทีมงานของคุณสื่อสารทันทีเมื่อพบปัญหา					
6. คุณคิดว่าการแบ่งปันข้อมูลระหว่างสมาชิกในทีมเป็นไปอย่างทันทั่วทั้งที่					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ความคิดเห็นของประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน ของกลุ่มตัวอย่าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพการสื่อสาร					
1. คุณคิดว่าการสื่อสารจากทีมงานของคุณมีความชัดเจนและชัดเจนอยู่เสมอ					
2. คุณคิดว่าการสื่อสารในทีมมักจะสร้างสรรค์					
3. คุณคิดว่าการสื่อสารเป็นทีมสามารถแก้ปัญหาได้					
4. คุณคิดว่าการสื่อสารเป็นทีมมักจะก่อให้เกิดแนวคิดที่มีคุณค่า					
5. คุณคิดว่าการสื่อสารเป็นทีมสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของคุณได้					
6. คุณคิดว่าการสื่อสารเป็นทีมสามารถเพิ่มความสามัคคีในทีมได้					
ด้านช่องทางการสื่อสาร					
1. คุณคิดว่าช่องทางการสื่อสารของทีมของคุณมีประสิทธิภาพ					
2. คุณคิดว่าเครื่องมือสื่อสารที่ทีมงานใช้ เช่น WeChat และ DingTalk ใช้งานง่ายและมีประสบการณ์ที่ดี					
3. คุณคิดว่าช่องทางการสื่อสารของคุณรับประกันการส่งข้อมูลที่ถูกต้อง					
4. คุณคิดว่าช่องทางการสื่อสารของทีมสนับสนุนการทำงานร่วมกันทางไกล					

ความคิดเห็นของประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน ของกลุ่มตัวอย่าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. คุณคิดว่าช่องทางการสื่อสารของทีมสามารถตอบสนองความต้องการในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น เหตุฉุกเฉิน/อัปเดตรายวัน/การทำงานทางไกล					
6. คุณคิดว่าช่องทางการสื่อสารของทีมสามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาธุรกิจในปัจจุบันได้					
ด้านการทำงานเป็นทีม					
1. คุณคิดว่าความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกในทีมเป็นสิ่งที่ดี					
2. คุณคิดว่าสมาชิกในทีมเต็มใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
3. คุณคิดว่าการทำงานเป็นทีมสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้					
4. คุณคิดว่าการทำงานเป็นทีมช่วยแก้ปัญหาได้					
5. คุณคิดว่าการทำงานเป็นทีมสามารถเพิ่มความสามัคคีในทีมได้					
6. คุณคิดว่าความช่วยเหลือของทีมสามารถช่วยให้บรรลุเป้าหมายการขาย บรรลุเป้าหมายของโครงการ และแผนกลยุทธ์ขั้นสูง					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ความคิดเห็นของการฝึกอบรมพนักงานของกลุ่ม ตัวอย่าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านจำนวนครั้งของการฝึกอบรม					
1. คุณคิดว่าคุณได้รับการฝึกอบรมเพียงพอแล้ว					
2. คุณคิดว่าธนาคารได้มอบโอกาสในการฝึกอบรมที่เพียงพอ					
3. คุณสามารถเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมได้อย่างน้อยเดือนละครั้ง					
4. คุณคิดว่าธนาคารมีการจัดหาโอกาสในการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ					
5. คุณคิดว่าการจัดการฝึกอบรมของธนาคารสอดคล้องกับความต้องการในการทำงานของคุณ					
6. คุณรู้สึกว่าคุณมีความถี่ในการฝึกอบรมของธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาอาชีพของคุณได้					
ด้านคุณภาพเนื้อหาการฝึกอบรม					
1. คุณคิดว่าเนื้อหาการฝึกอบรมมีความเกี่ยวข้องกับงานของคุณ					
2. คุณคิดว่าเนื้อหาการฝึกอบรมสามารถให้ข้อมูลอุตสาหกรรมล่าสุด รวมถึงทักษะที่นำไปใช้ได้จริง					
3. คุณคิดว่าเนื้อหาการฝึกอบรมสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคู่คุณพบในการทำงานได้					
4. คุณรู้สึกว่าคุณหาเนื้อหาการฝึกอบรมช่วยให้คุณเข้าใจและปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบในงานได้ดียิ่งขึ้น					
5. คุณคิดว่าเนื้อหาการฝึกอบรมสามารถสร้างแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ ให้กับคุณได้					

ความคิดเห็นของการฝึกอบรมพนักงานของกลุ่ม ตัวอย่าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. คุณคิดว่าเนื้อหาการฝึกอบรมสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของכםได้					
ด้านวิธีการฝึกอบรม					
1. คุณคิดว่าวิธีการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ					
2. คุณคิดว่าวิธีการฝึกอบรมสามารถช่วยให้คุณเข้าใจและเชี่ยวชาญเนื้อหาได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความรู้ทางทฤษฎี การปฏิบัติจริง และการวิเคราะห์กรณีศึกษา					
3. คุณคิดว่าวิธีการฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับเนื้อหาการฝึกอบรม					
4. คุณคิดว่าวิธีการฝึกอบรม เช่น การอภิปรายแบบโต้ตอบและการฝึกปฏิบัติจริง สามารถกระตุ้นความสนใจในการเรียนรู้ของכםได้					
5. คุณคิดว่าวิธีการฝึกอบรมสามารถสนับสนุนการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของכםได้					
6. คุณคิดว่าวิธีการฝึกอบรมคำนึงถึงความต้องการและรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคนหรือไม่ เช่น การใช้แผนการเรียนรู้ส่วนบุคคล หลักสูตรที่มีระดับความยากหลากหลาย และวิธีการสอนที่หลากหลาย?					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ความคิดเห็นของความพึงพอใจของพนักงานของ กลุ่มตัวอย่าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน					
1. คุณมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ของคุณ					
2. คุณคิดว่าสภาพแวดล้อมการทำงานของคุณมี ความปลอดภัย					
3. คุณคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัท เช่น แสงสว่างที่ดี การจัดวางพื้นที่ และการ ควบคุมเสียงรบกวน ช่วยให้คุณสามารถทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. คุณคิดว่าสภาพแวดล้อมการทำงานของคุณ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					
5. คุณคิดว่าสภาพแวดล้อมการทำงานของคุณช่วย ลดความเครียดจากการทำงานได้					
6. คุณคิดว่าสภาพแวดล้อมการทำงานของคุณตรง กับความต้องการในการทำงานของคุณ					
ด้านความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
1. คุณมีความพึงพอใจต่อโอกาสในการพัฒนาอาชีพ ของคุณ					
2. คุณคิดว่าธนาคารมีทรัพยากรในการพัฒนาอาชีพ ที่เพียงพอ เช่น หลักสูตรการฝึกอบรม โอกาสใน การเลื่อนตำแหน่ง และการให้คำแนะนำด้าน อาชีพ					
3. คุณคิดว่าธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนา อาชีพของคุณ					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ความคิดเห็นของความพึงพอใจของพนักงานของ กลุ่มตัวอย่าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. คุณคิดว่าคุณสามารถบรรลุเป้าหมายทางอาชีพได้ในองค์กรนี้					
5. คุณคิดว่าธนาคารได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาอาชีพที่มีคุณค่า เช่น การจัดประชุมวางแผนอาชีพและการให้คำแนะนำในการทำงานเฉพาะด้าน					
6. คุณคิดว่าแผนการพัฒนาอาชีพของธนาคาร เช่น การยกระดับทักษะของพนักงาน สอดคล้องกับเป้าหมายในอาชีพของคุณ					
ด้านวิธีการฝึกอบรม					
1. คุณมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่คุณได้รับ					
2. คุณคิดว่าค่าตอบแทนที่คุณได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานของคุณ					
3. คุณคิดว่าระบบการจ่ายผลตอบแทนของธนาคารมีความเป็นธรรม					
4. คุณคิดว่านโยบายสวัสดิการของธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของคุณได้					
5. คุณคิดว่าเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม ค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม					
6. คุณคิดว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคาร เช่น รางวัลผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนตำแหน่งงาน สะท้อนถึงการยอมรับคุณค่าในตัวคุณ					

ความคิดเห็นของการปรับปรุงประสิทธิภาพการ บริการของกลุ่มตัวอย่าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านเวลาในการประมวลผลธุรกิจ					
1. คุณคิดว่าการดำเนินการทางธุรกิจของคุณมี ประสิทธิภาพด้านเวลา					
2. คุณเชื่อว่าคุณสามารถดำเนินการทางธุรกิจ ประจำวันให้เสร็จสิ้นภายในเวลาทำงาน 8 ชั่วโมง ที่กำหนดไว้					
3. คุณคิดว่าการบริหารจัดการเวลาในการ ประมวลผลทางธุรกิจของคุณมีประสิทธิภาพ					
4. คุณคิดว่าคุณสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วภายใน 1 ชั่วโมง					
5. คุณคิดว่าคุณสามารถรักษาเวลาการประมวลผลที่ มีประสิทธิภาพได้ แม้จะต้องเผชิญกับงานที่ ซับซ้อน					
6. คุณคิดว่าคุณสามารถปรับปรุงระยะเวลาการ ประมวลผลทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยการ ปรับปรุงวิธีการ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการ หรือการพัฒนาทักษะ					
ด้านคุณภาพบริการธุรกิจ					
1. คุณคิดว่าคุณสามารถตอบสนองความต้องการ ด้านบริการของลูกค้าได้					
2. คุณคิดว่าคุณสามารถแสดงความเป็นมืออาชีพใน ระหว่างการให้บริการ					
3. คุณคิดว่าคุณสามารถแสดงออกถึงความเอาใจใส่ ต่อลูกค้าในการให้บริการได้					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ความคิดเห็นของการปรับปรุงประสิทธิภาพการ บริการของกลุ่มตัวอย่าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. คุณคิดว่าคุณสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่าง ทันต่วงทีระหว่างการให้บริการ					
5. คุณคิดว่าจากความคิดเห็นของลูกค้า บริการของ คุณได้รับการยอมรับจากลูกค้า					
6. คุณคิดว่าบริการของคุณสะท้อนถึงระดับการ บริการที่บริษัทต้องการและเป็นไปตามมาตรฐาน การบริการที่บริษัทกำหนด เช่น ความเร็วในการ ตอบกลับและคุณภาพของโซลูชัน					
ด้านประสิทธิภาพการโต้ตอบกับลูกค้า					
1. คุณคิดว่าการโต้ตอบของคุณกับลูกค้าเป็นไป อย่างราบรื่น					
2. คุณคิดว่าคุณสามารถเข้าใจความต้องการและ ความคาดหวังของลูกค้าได้					
3. คุณคิดว่าคุณแสดงทัศนคติเชิงบวกเมื่อมี ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า					
4. คุณคิดว่าคุณสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ ไว้วางใจได้ผ่านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับ ลูกค้า					
5. คุณคิดว่าคุณสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำที่มี คุณค่าในการโต้ตอบกับลูกค้าได้					
6. คุณคิดว่าการโต้ตอบกับลูกค้า คุณสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ภายใน หนึ่งชั่วโมง และช่วยให้ลูกค้าแก้ไขปัญหาได้อย่าง มีประสิทธิภาพ					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม