สยามวิชาการ ปีที่ 16 เล่มที่ 2 ฉบับที่ 27 พฤศจิกายน 2558 – กุมภาพันธ์ 2559
Siam Academic Review Vol.16, No.2, Issue 27, November 2015 – February 2016

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

The Relationships Between Customer Relations Management and Service Quality of the Government Housing Bank, Amphoe Muang, Maha Sarakham Province

วันวิสาข์ หีบแก้ว [1]

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษา 1) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 2) คุณภาพการให้บริการ และ3) ความสัมพันธ์ระหว่าง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบอังเอิญ เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีระดับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้าน การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.62) ด้านด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.61) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.60) และด้านการรักษาลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.58) ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.86) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.90) ด้านการ

[1] นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.87) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ = 3.84) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 3.84) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\overline{X}$ = 3.83) ตามลำดับ

3. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.413) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าเมื่อเพิ่มระดับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เข้าไป 1 ส่วน จะมีผลให้คุณภาพ การให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์เพิ่มขึ้น .413 หรือคิดเป็นร้อยละ 41.30

***คำสำคัญ**: การบริหารลูกค้าสัมพันธ์, คุณภาพการให้บริการ, ธนาคารอาคารสงเคราะห์*

Abstract

The purposes of the research were to explore customer relation management of the Government Housing Bank, to assess service quality of the bank, and to analyze relationships between the customer relations management and the service quality. The samples were three hundred and sixty eight bank customers of the Government Housing Bank, Maha Sarakham Province. The statistics used were mean, standard deviation and Pearson's Correlation Analysis. The research findings were as follows:

1. The findings showed that the average level of the customer relations management of the Government Housing Bank was high ($\overline{X}$ = 3.60). Three high rated areas of the management were customer database ($\overline{X}$ = 3.62), setting a relationship-building program ($\overline{X}$ = 3.61), application of technology ($\overline{X}$ = 3.60) and customer care ($\overline{X}$ = 3.58) respectively.

2. The findings indicated that the average level of the service quality of the bank was high ($\overline{X}$ = 3.86). Five high rated areas of the service quality were continuity, ($\overline{X}$ = 3.90) adequacy ($\overline{X}$ = 3.87), equality ($\overline{X}$ = 3.84), progressive service ($\overline{X}$ = 3.84) and quick service ($\overline{X}$ = 3.83) respectively.

3. Regarding the customer relations management, the findings revealed that the average level of the relationships between the customer relations management and the service quality was moderate (r_{xy} = 0.413). The customer relations management was significantly related to the service quality at the .05 level. The index of the relationships indicate that the percentage of the

service quality of the Government Housing Bank, Maha Sarakham Province has been improved (41.30%).

Keywords: *Customer Relation Management, Service Quality, Government Housing Bank*

บทนำ

ในปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้นำหลักการการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และเพื่อแสวงหาลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเดิม โดยนำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ ประกอบด้วย ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า (วิทยา ด่านธำรงกุล และพิภพ อุดร, 2549) ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงต้องมีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากการแข่งขันทางด้านธนาคารในปัจจุบันมีภาวะที่รุนแรงทุกสถาบันต้องมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเป็นฐานสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการใช้เทคโนโลยี การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้จ่ายและความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารจัดการรวมถึงนโยบายในด้านการจัดการ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มาปรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพการให้บริการ

ในปัจจุบันธนาคารใดที่ให้บริการลูกค้าได้ดีที่สุด จะเป็นผู้ที่ได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเฉพาะการให้บริการอย่างพอเพียง อย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างทันเวลา แต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้รับ ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันอย่างรุนแรงของการให้บริการธนาคาร ในปัจจุบันการให้บริการที่มีประสิทธิภาพนั้นไม่เป็นตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการที่จะได้รับการบริการที่ สะดวก รวดเร็วไม่ต้องรอนาน จากการยื่นขออนุมัติการกู้ หรือการมาติดต่อทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคาร ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการบางคนไม่กล้าที่จะมาติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร ทางธนาคารต้องปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ และการสร้างความประทับให้กับผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการของทางธนาคารอีกครั้งมีการแนะนำให้ลูกค้ารายใหม่ได้มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากการแข่งขันทางด้านธนาคารในปัจจุบันมีภาวะที่รุนแรงทุกสถาบันการเงินจำเป็นต้องมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเป็นฐานสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางธนาคาร จึงส่งผลให้การให้บริการธนาคารยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคามและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพ

การให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อ ศึกษา การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2) เพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขตการวิจัย

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

(1) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

(2) คุณภาพการให้บริการ

2) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4,470 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน โดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของยามาเน่

3) ขอบเขตด้านพื้นที่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

4) ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการดำเนินการระหว่าง 1 กันยายน 2556 ถึง 31 สิงหาคม 2557

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. การบริหารลุกค้าสัมพันธ์ ระบบฐานข้อมูลกลางของลูกค้า ที่จะเป็นเครื่องมือสำหรับธนาคาร ทำให้ทราบรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงทราบพฤติกรรมวางแผนการใช้บริการของลูกค้า ประกอบด้วย

1) ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า การจัดเก็บข้อมูลลูกค้าโดยผ่านระบบอินเตอร์เน็ตและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์ ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินฝากและตรวจสอบบัญชีการชำระหนี้เงินกู้และยอดหนี้คงเหลือได้ได้จากฐานข้อมูล

2) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม คือวิธีการติดต่อกับลูกค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของลูกค้า โดยกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

3) ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ คือการสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น มีพนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ด้านสินเชื่อและบริการด้านเงินฝาก

4) ด้านการรักษาลูกค้า คือ การวิเคราะห์และประเมินผลการบริการลูกค้า และการวิเคราะห์ถึงการสูญเสียลูกค้า การใช้บริการของลูกค้า และส่วนแบ่งการใช้บริการเปรียบเทียบกับคู่แข่งขัน

2. คุณภาพการให้บริการ คือ การบริการเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ทำตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือปฏิบัติงานต่อผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค ประกอบด้วย

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ การให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่มีการแบ่ง แยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติและให้การบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลังด้วยความยุติธรรม

2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา คือ การบริการจะต้องตรงเวลาที่กำหนด รวดเร็ว มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องของลูกค้า

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การบริการลูกค้าตลอดเวลาที่ทำการ

5) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วมีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มเดียวกัน คือ ผู้ที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4,470 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน

1. เครื่องมือการวิจัย

1) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านการสร้างฐานข้อมูล ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า 25 ข้อ

2) ขั้นตอนการสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

(1) ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

(2) กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

(3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(4) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

(5) รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถาม แต่ละข้อแล้วนำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า IOC

(6) วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า IOC ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

(7) นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มเติม

(8) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มทดลอง ซึ่งมิใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 40 คน

(9) ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยเทคนิค Item-Total Correlation ซึ่งด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.2294-0.8806 และด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.4467-0.9038

2. นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบกับเกณฑ์

3) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบกับเกณฑ์

4) ทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ร้อยละ โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

2) ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (สมนึก ภัททิยธนี, 2544)

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548)

ผลการวิจัย

การวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 61.96 อายุอยู่ในระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 การศึกษระดับปริญญาตรี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 48.64 สถานภาพสมรส จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 และมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 51.36

2. ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้าน การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.62) ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.61) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.60) และด้านการรักษาลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.58) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.86) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.90) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.87) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ = 3.84) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 3.84) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\overline{X}$ = 3.83) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (X) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Y) อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง (r_{xy}= 0.413) อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Y_2) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (r_{xy}= 0.363) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0 5 รองลงมาได้แก่ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Y_2) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (r_{xy}= 0.256) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0 5 และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Y_5) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (r_{xy}= 0.221) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้าน การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และด้านการรักษาลูกค้า ตามลำดับ

ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้าน การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อความสะดวกของลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินฝากได้จากฐานข้อมูล โดยธนาคาร มีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าโดยผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ลูกค้าสามารถสอบถามทางได้ทางโทรศัพท์ และสามารถใช้ฐานข้อมูลของธนาคารในการตรวจสอบบัญชีการชำระหนี้เงินกู้และยอดหนี้คงเหลือได้ ด้าน การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ธนาคารมีการใช้วิธีการติดต่อกับลูกค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของลูกค้า ด้าน การกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ธนาคารมีการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ชี้วัด ด้านเงินฝาก สินเชื่อและหนี้ค้างชำระ อย่างสม่ำเสมอ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาล เช่น แจกปฏิทินในวันขึ้นปีใหม่ และด้านการรักษาลูกค้า มีการวิเคราะห์ถึงการสูญเสียลูกค้า การวิเคราะห์และประเมินผลการบริการลูกค้า การรักษาการใช้บริการของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑานันท์ พันธุมโน (2549) พบว่า บริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม มีความเหมาะสมปานกลาง และเป็นรายด้านจำนวน 2 ด้าน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือ ค้นฐานข้อมูล และด้านเทคโนโลยี และเห็นว่าการจัดกิจกรรมบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นรายด้านจำนวน 2 ด้าน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านโปรแกรมสร้างความสัมพันธ์ และด้านโปรแกรมรักษาลูกค้า และกิจกรรมบริหารลูกค้าสัมพันธ์ผู้ใช้บัตรเครดิตที่ไม่ใช่บัตรของธนาคารต้องการมากที่สุด คือ การเพิ่มจุดบริการตู้เบิกเงินสดและชำระค่างวดอัตโนมัติ ติดตั้งทุกห้างสรรพสินค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล เวชวิธี (2549) พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน และมีรายละเอียดระดับความคิดเห็นในแต่และด้านดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ลูกค้า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ในเรื่องเงินฝากประจำของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้ โดยที่ยอดครอบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม ด้านราคา มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดในเรื่องที่ธนาคารไม่คิดค่าปรับในการรักษาสภาพบัญชีที่ไม่มีการเคลื่อนไหว หรือบัญชีมียอดคงเหลือต่ำกว่ากำหนด ด้านกายภาพ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ในเรื่องธนาคารมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลอยู่ตลอดเวลา ด้านกระบวนการมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดในเรื่องมีขั้นตอนในการตรวจนับเงินที่นำมาฝากต่อหน้าลูกค้าเสมอ

2. คุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า ธนาคารมีการให้บริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน ให้บริการด้านธุรกรรม เงินฝาก/ถอน ทุกประเภทของลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรม พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าให้บริการอย่างรวดเร็ว มีวัสดุอุปกรณ์

ให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น มีการจัดเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ และมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การให้บริการของธนาคารในสื่อต่างๆ สอดคล้องกับแนวคิดภัทรพล ถาริปน (2552) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ α = 0.01 ได้แก่ ปัจจัยด้านมีที่นั่งคอยอำนวยความสะดวกให้ อาชีพ ปัจจัยด้านการเสนอบริการที่คุ้มค่าเงินของคุณมากกว่าธนาคารอื่น ปัจจัยด้านมีพนักงานที่บริการดีและรวดเร็วและปัจจัยด้านขั้นตอนการขอสินเชื่อสะดวกและรวดเร็ว โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ α = 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านเป็นธนาคารที่เอาใจใส่ลูกค้าโดยมีการติดตาม หรือบริการหลังการขาย ปัจจัยด้านกำลังเป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อยๆ ปัจจัยด้านมีข้อความประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ ปัจจัยด้านได้รับสิทธิพิเศษจากทางธนาคาร เช่น การหักเงินงวดชำระจากสลิปเงินเดือน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสิตรา สังข์อร่าม (2550) พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่าง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับ กลาง (r_{xy} = 0.413) อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0 5 เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินฝากได้จากฐานข้อมูลและธนาคารติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่านทั้งทางด้านเว็บไซต์หรือทางโทรศัพท์ ใช้วิธีการติดต่อกับลูกค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีพนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ประสบปัญหาด้านการค้างชำระหนี้โดยเฉพาะ และมีการวิเคราะห์ส่วนแบ่งการใช้บริการเปรียบเทียบกับคู่แข่งขัน และด้าน คุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้บริการด้านธุรกรรม เงินฝาก/ถอน ทุกประเภทของลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ ส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานตามกำหนด มีวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น ใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงาน และมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิรา สีทอนสุด (2550) พบว่า การปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม คือด้านฐานข้อมูล ด้านเทคโนโลยี และด้านโปรแกรมการรักษาลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านโปรแกรมการสร้างความสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้จัดการธนาคาร ออมสินเพศหญิงมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม ด้านฐานข้อมูล ด้านเทคโนโลยี และด้านโปรแกรมรักษาลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านโปรแกรมสร้าง

ความสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก โดยผู้จัดการเพศหญิง มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม ด้านเทคโนโลยีและด้านโปรแกรมการรักษาลูกค้า มากกว่าผู้จัดการธนาคารออมสินเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ เหมือนโค้ว (2550) พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บรรณานุกรม

กนกวรรณ เหมือนโค้ว. (2550). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคาร์ฟูบางบอน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

จันทิรา สีทอนสุด. (2550). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผู้จัดการธนาคารออมสิน ในสังกัดสำนักงานภาค 8*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จุฑานันท์ พันธุมโน. (2549). *พฤติกรรมและความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบัตรเครดิตที่ไม่ใช่บัตรของธนาคารของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). *การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เฉลิมพล เวชวิธี. (2549). *ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2555). *กลยุทธ์การตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ ธอส. ปี 2555*. กรุงเทพฯ: ธนาคารอาคารสงเคราะห์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุริวิยาสาส์น.

ภัทรพล ถาริปน. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาดและการบริการการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สมนึก ภัททิยธนี. (2544). *สถิติพื้นฐานเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.