

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	
ผู้วิจัย	วันวิสาข์ หีบแก้ว	ปริญญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)
กรรมการที่ปรึกษา	ดร.อัครพร เถลิมนิจ	ประธานกรรมการ
	ศศ.ว่าที่ร้อยตรี ดร.อรัญ ชูยกระเดื่อง	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ 2. คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และ 3. ความสัมพันธ์ระหว่าง
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน
368 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความ
เชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ
การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า

1. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม มีระดับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
ดังนี้ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ($\bar{X} = 3.62$) ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความ
สัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.61$) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.60$) และด้านการรักษาลูกค้า
($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ
มากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
($\bar{X} = 3.90$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.87$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
($\bar{X} = 3.84$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.84$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

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



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : The Relationships between Customer Relations Management and Service Quality of the Government Housing Bank, Maha Sarakham Province

AUTHOR : Miss Wanwisa Heemkaew **DEGREE :** M.B.A. (Business Administration)

ADVISORS : Dr. Atcharaporn Chalermchit Chairperson

Asst. Prof. Acting Sub. Lt. Dr. Arun Suikraduung Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2014

ABSTRACT

The purposes of the research were to explore customer relations 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. They were selected by the accidental random sampling technique. The instrument was a questionnaire with .97 reliability index. 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 ($\bar{X} = 3.60$). Three high rated areas of the management were customer database ($\bar{X} = 3.62$), setting a relationship-building program ($\bar{X} = 3.61$), application of technology ($\bar{X} = 3.60$) and customer care ($\bar{X} = 3.58$) respectively.

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



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY