



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย โดยผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงยิ่ง ต่อการวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 25 ข้อ

นางวันวิสาข์ หีบแก้ว

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ที่ใช้บริการของธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 30 ปี

( ) 31-40 ปี

( ) 41-50 ปี

( ) สูงกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หม้าย/หย่า

5. อาชีพ

( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

( ) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

( ) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

( ) เกษตรกรรม

( ) อื่น ๆ



ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในตารางช่องคะแนน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด โปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของท่านไม่มีผลต่อท่านแต่อย่างใด

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์		ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า</b>						
1.	ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินฝากได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร					
2.	ธนาคารติดตามลูกค้าที่ค้างชำระได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร					
3.	ลูกค้าสามารถใช้ฐานข้อมูลของธนาคารในการตรวจสอบบัญชีการชำระหนี้เงินกู้และยอดหนี้คงเหลือได้					
4.	ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์					
5.	ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
<b>ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม</b>						
1.	ธนาคารมีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของลูกค้า					
2.	ธนาคารมีการใช้วิธีการติดต่อกับลูกค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์					

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์		ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.	ธนาคารมีการกระจายข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่านทั้งทางด้านเว็บไซต์หรือทางโทรศัพท์					
4.	ธนาคารมีการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในด้านการกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือการเก็บคะแนนของลูกค้า					
5.	ธนาคารมีระบบการวิเคราะห์ลูกค้าเป็นรายบุคคล					
<b>ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์</b>						
1.	ธนาคารมีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลอย่างสม่ำเสมอ					
2.	ธนาคารมีการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ชีวิต ด้านเงินฝาก สินเชื่อและหนี้ค้างชำระอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ด้านสินเชื่อและบริการด้านเงินฝากโดยเฉพาะ					
4.	ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ประสบปัญหาด้านการค้างชำระหนี้โดยเฉพาะ					
5.	ธนาคารสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น					
<b>ด้านการรักษาลูกค้า</b>						
1.	ธนาคารมีการวิเคราะห์และประเมินผลการบริการลูกค้า					
2.	ธนาคารมีการวิเคราะห์ถึงการสูญเสียลูกค้า					
3.	ธนาคารมีการวิเคราะห์การรักษากการใช้บริการของลูกค้า					
4.	ธนาคารมีการวิเคราะห์ส่วนแบ่งการใช้บริการเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น					
5.	ธนาคารมีการฝึกอบรมวิชาชีพส่งเสริมให้แก่ลูกค้าเพื่อสนับสนุนให้เกิดการประกอบอาชีพในชุมชน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในตารางช่องคะแนน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น ในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด โปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของท่านไม่มีผลต่อท่านแต่อย่างใด

คุณภาพการให้บริการ		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>						
1.	การบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง					
2.	การบริการแก่ลูกค้าทุกคนโดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน					
3.	ธนาคารให้บริการด้านธุรกรรม เงินฝาก/ถอน ทุกประเภทของลูกค้าน้อยกว่ามาตรฐานเสมอ					
4.	พนักงานแสดงความรับผิดชอบหรือขอโทษ กรณีที่เกิดความผิดพลาดในการบริการที่ไม่เสมอภาค					
5.	ผู้บริหารให้คำแนะนำ กรณีที่เกิดความไม่ยุติธรรมในการให้บริการ					
<b>ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>						
1.	พนักงานให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด					
2.	พนักงานมีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างทันท่วงที					
3.	พนักงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน					
4.	พนักงานส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานตามกำหนด					

คุณภาพการให้บริการ		ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5.	พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ					
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>						
1.	ธนาคารมีวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น					
2.	ธนาคารมีสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการอย่างพอเพียง เช่น ที่นั่ง เป็นต้น					
3.	ธนาคารมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
4.	ธนาคารมีการจัดเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารอย่างพอเพียง					
5.	ธนาคารมีพนักงานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ					
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>						
1.	ธนาคารได้จัดพนักงานสำหรับบริการให้คำปรึกษา การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา					
2.	ธนาคารมีพนักงานที่ผลัดเวรกันในการให้บริการสำหรับลูกค้าในช่วงเวลาพัก					
3.	ธนาคารมีการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงาน เมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับบริการที่ธนาคาร โดยตรง					
4.	ธนาคารมีการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นตอน					
5.	ธนาคารมีการพัฒนาระบบการบริการ เพื่อรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>						
1.	ธนาคารมีการประเมินความพึงพอใจในการบริการ					
2.	ธนาคารมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ					
3.	ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การให้บริการของธนาคารในสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ					



คุณภาพการให้บริการ		ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4.	ธนาคารมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว					
5.	ธนาคารมีการพัฒนาด้านการบริการเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
<b>การบริหารลูกค้าสัมพันธ์</b>						
<b>1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า</b>						
1.1 ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินฝากได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 ธนาคารติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 ลูกค้าสามารถใช้งานข้อมูลของธนาคารในการตรวจสอบบัญชีการชำระหนี้เงินกู้และยอดหนี้คงเหลือได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.4 ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิกด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.5 ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิกโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม</b>						
2.1 ธนาคารมีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 ธนาคารมีการใช้วิธีการติดต่อกับลูกค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
2.3 ธนาคารมีการกระจายข้อมูลข่าวสาร ของธนาคารผ่านทั้งทางด้านเว็บไซต์ หรือทางโทรศัพท์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.4 ธนาคารมีการกำหนดโปรแกรมเพื่อ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งใน ด้านกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือการ เก็บคะแนนของลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 ธนาคารมีระบบการวิเคราะห์ลูกค้า เป็นรายบุคคล	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้าง ความสัมพันธ์						
3.1 ธนาคารมีการแจกของที่ระลึกใน เทศกาลอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 ธนาคารมีการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ชี้วัด ด้านเงินฝากสินเชื่อและหนี้ค้างชำระ อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าหน้า เคาน์เตอร์ด้านสินเชื่อและบริการด้าน เงินฝากโดยเฉพาะ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ประสบปัญหา ด้านการค้างชำระหนี้โดยเฉพาะ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
3.5 ธนาคารสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>4. ด้านการรักษาลูกค้า</b>						
4.1 ธนาคารมีการวิเคราะห์และประเมินผลการบริการลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 ธนาคารมีการวิเคราะห์ถึงการสูญเสียลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.3 ธนาคารมีการวิเคราะห์การรักษากการให้บริการของลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 ธนาคารมีการวิเคราะห์ส่วนแบ่งการให้บริการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	+1	+0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
4.5 ธนาคารมีการฝึกอบรมวิชาชีพส่งเสริมให้แก่ลูกค้าเพื่อสนับสนุนให้เกิดการประกอบอาชีพในชุมชน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>คุณภาพการให้บริการ</b>						
<b>1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>						
1.1 การบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 การบริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 ธนาคารให้บริการด้านธุรกรรมเงินฝาก/ถอน ทุกประเภทของลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
1.4 พนักงานแสดงความรับผิดชอบหรือ ขอโทษกรณีที่เกิดความผิดพลาดใน การบริการที่ไม่เสมอภาค	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.5 ผู้บริหารให้คำแนะนำ กรณีที่เกิด ความไม่ยุติธรรมในการให้บริการ	+0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
<b>2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>						
2.1 พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 พนักงานมีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า อย่างทันท่วงที	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 พนักงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการได้อย่าง ถูกต้อง และชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.4 พนักงานส่งมอบงานที่ได้มาตรฐาน ตามกำหนด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับ ลูกค้าเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>						
3.1 ธนาคารมีวัสดุและอุปกรณ์ในการ ให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 ธนาคารมีสถานที่ให้บริการสำหรับ ลูกค้าขณะรอรับบริการอย่างพอเพียง เช่น ที่นั่ง เป็นต้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
3.3 ธนาคารมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 ธนาคารมีการจัดเอกสารแนะนำ ผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคาร อย่างพอเพียง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.5 ธนาคารมีพนักงานที่เพียงพอสำหรับ การให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>						
4.1 ธนาคารได้จัดพนักงานสำหรับบริการ ให้คำปรึกษา การทำธุรกรรมทางการเงิน ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 ธนาคารมีพนักงานที่ผลัดเวรกัน ในการให้บริการสำหรับลูกค้าใน ช่วงเวลาพัก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.3 ธนาคารมีการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้า มาใช้กับระบบงาน เมื่อลูกค้าไม่ สามารถมารับ บริการที่ธนาคาร โดยตรง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 ธนาคารมีการอำนวยความสะดวกใน ระหว่างการเข้ารับบริการอย่างเป็น ขั้นตอน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.5 ธนาคารมีการพัฒนาระบบการบริการ เพื่อรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
<b>5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>						
5.1 ธนาคารมีการประเมินความพึงพอใจ ในการบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.2 ธนาคารมีการนำผลการประเมินมา ปรับปรุงภาพการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.3 ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การให้บริการของธนาคารในสื่อ ต่าง ๆ เป็นประจำ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.4 ธนาคารมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มาให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.5 ธนาคารมีการพัฒนาด้านการบริการ เพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงาน ให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง



ตารางภาคผนวกที่ 2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
<b>การบริหารลูกค้าสัมพันธ์</b>	
<b>1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า</b>	<b>.5544-.8806</b>
1.1 ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินฝากได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร	.6409
1.2 ธนาคารติดตามลูกค้าที่ค้างชำระได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร	.8806
1.3 ลูกค้าสามารถให้ฐานข้อมูลของธนาคารในการตรวจสอบบัญชีการชำระหนี้เงินกู้และยอดหนี้คงเหลือได้	.6546
1.4 ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์	.5544
1.5 ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	.6697
<b>2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม</b>	<b>.2294-.6225</b>
2.1 ธนาคารมีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของลูกค้า	.6063
2.2 ธนาคารมีการใช้วิธีการติดต่อกับลูกค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	.5959
2.3 ธนาคารมีการกระจายข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่านทางทั้งทางด้านเว็บไซต์หรือทางโทรศัพท์	.4643
2.4 ธนาคาร มีการกำหนด โปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในด้านการร่วมมือกับชุมชนหรือการเก็บคะแนนของลูกค้า	.6225
2.5 มีระบบการวิเคราะห์ลูกค้าเป็นรายบุคคล	.2294

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
<b>3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์</b>	<b>.2645-.3371</b>
3.1 ธนาคารมีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลอย่างสม่ำเสมอ	.2921
3.2 ธนาคารมีการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ชี้วัด ด้านเงินฝาก สินเชื่อและหนี้ค้างชำระอย่างสม่ำเสมอ	.2645
3.3 ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ ลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ด้านสินเชื่อและบริการด้านเงินฝาก โดยเฉพาะ	.3371
3.4 ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ ประสบปัญหาด้านการค้างชำระหนี้โดยเฉพาะ	.2922
3.5 ธนาคารสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อถือให้กับ ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น	.2645
<b>4. ด้านการรักษาลูกค้า</b>	<b>.3579-.4693</b>
4.1 ธนาคารมีการวิเคราะห์และประเมินผลการบริการลูกค้า	.4539
4.2 ธนาคารมีการวิเคราะห์ถึงการสูญเสียลูกค้า	.4497
4.3 ธนาคารมีการวิเคราะห์การรักษาค่าการใช้บริการของลูกค้า	.3137
4.4 ธนาคารมีการวิเคราะห์ส่วนแบ่งการใช้บริการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	.4693
4.5 ธนาคารมีการฝึกอบรมวิชาชีพส่งเสริมให้แก่ลูกค้าเพื่อ สนับสนุนให้เกิดการประกอบอาชีพในชุมชน	.3597
<b>คุณภาพการใช้บริการ</b>	
<b>1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>	<b>.4467-.7979</b>
1.1 การบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง	.4467
1.2 การบริการแก่ลูกค้าทุกคนโดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน	.4984
1.3 ธนาคารให้บริการด้านธุรกรรมเงิน ฝาก/ถอน ทุกประเภท ของลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ	.7935
1.4 พนักงานแสดงความรับผิดชอบหรือขอโทษ กรณีที่เกิด ความผิดพลาดในการบริการที่ไม่เสมอภาค	.6839

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
1.5 ผู้บริหารให้คำแนะนำ กรณีที่เกิดความไม่ยุติธรรมในการให้บริการ	.7979
<b>2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>	<b>7630-.8713</b>
2.1 พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด	.8713
2.2 พนักงานมีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างทันท่วงที	.7630
2.3 พนักงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน	.8641
2.4 พนักงานส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานตามกำหนด	.8204
2.5 พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ	.8140
<b>3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>	<b>.7245-.9038</b>
3.1 ธนาคารมีวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น	.8136
3.2 ธนาคารมีสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการอย่างพอเพียง เช่น ที่นั่ง เป็นต้น	.8165
3.3 ธนาคารมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	.7511
3.4 ธนาคารมีการจัดเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างพอเพียง	.7245
3.5 ธนาคารมีพนักงานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	.9038
<b>4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>	<b>.4816-.7108</b>
4.1 ธนาคารได้จัดพนักงานสำหรับบริการให้คำปรึกษา การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	.4816
4.2 ธนาคารมีพนักงานที่ผลัดเวรกันในการให้บริการสำหรับลูกค้าในช่วงเวลาพัก	.6600
4.3 ธนาคารมีการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงานเมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับบริการที่ธนาคารโดยตรง	.6583
4.4 ธนาคารมีการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นตอน	.6021

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
4.5 ธนาคารมีการพัฒนาระบบการบริการ เพื่อรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง	.7108
<b>5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>	<b>.6535-.8038</b>
5.1 ธนาคารมีการประเมินความพึงพอใจในการบริการ	.6535
5.2 ธนาคารมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงภาพการให้บริการ	.7359
5.3 ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การให้บริการของธนาคารในสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ	.8038
5.4 ธนาคารมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว	.7045
4.5 ธนาคารมีการพัฒนาด้านการบริการเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	.7847



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คะแนนค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X <sub>1</sub>	191.8000	366.3692	.6409	.9659
X <sub>2</sub>	191.8250	359.0199	.8806	.9650
X <sub>3</sub>	191.8000	360.0103	.6546	.9657
X <sub>4</sub>	192.0750	361.8147	.5544	.9662
X <sub>5</sub>	192.1250	357.6506	.6697	.9657
X <sub>6</sub>	191.6250	367.8814	.6063	.9660
X <sub>7</sub>	191.8250	363.5840	.5959	.9660
X <sub>8</sub>	191.8250	365.6353	.4643	.9666
X <sub>9</sub>	191.6500	367.7205	.6225	.9660
X <sub>10</sub>	191.7750	370.3327	.2294	.9682
X <sub>11</sub>	191.4000	373.8872	.2921	.9669
X <sub>12</sub>	191.3000	374.8308	.2645	.9670
X <sub>13</sub>	191.3250	373.4045	.3371	.9668
X <sub>14</sub>	191.3500	374.0795	.2922	.9669
X <sub>15</sub>	191.3000	374.8308	.2645	.9670
X <sub>16</sub>	191.4250	369.0199	.4539	.9665
X <sub>17</sub>	191.3250	371.4045	.4498	.9665
X <sub>18</sub>	191.4750	371.5378	.3137	.9670
X <sub>19</sub>	191.5250	368.5122	.4693	.9664
X <sub>20</sub>	191.3500	372.1308	.3579	.9668
X <sub>21</sub>	191.7250	368.8712	.4467	.9665
X <sub>22</sub>	191.7250	363.9994	.4984	.9665

X <sub>23</sub>	191.6000	358.9128	.7935	.9652
X <sub>24</sub>	191.7750	360.7942	.6839	.9656
X <sub>25</sub>	191.7750	357.8199	.7979	.9651
X <sub>26</sub>	191.7250	355.3840	.8713	.9648
X <sub>27</sub>	191.6750	358.9429	.7630	.9653
X <sub>28</sub>	191.6500	357.4128	.8641	.9649
X <sub>29</sub>	191.9250	347.8147	.8204	.9650
X <sub>30</sub>	191.9000	356.9128	.8140	.9651
X <sub>31</sub>	191.7500	355.0128	.8136	.9650
X <sub>32</sub>	191.7000	354.5231	.8165	.9650
X <sub>33</sub>	191.5250	359.8455	.7511	.9654
X <sub>34</sub>	191.8250	360.3019	.7245	.9655
X <sub>35</sub>	191.9500	353.1256	.9038	.9646
X <sub>36</sub>	191.5750	366.7122	.4816	.9664
X <sub>37</sub>	191.8250	363.9942	.6600	.9658
X <sub>38</sub>	191.6500	362.4897	.6583	.9657
X <sub>39</sub>	191.7500	365.5256	.6021	.9660
X <sub>40</sub>	191.7750	354.7942	.7108	.9655
X <sub>41</sub>	191.5750	360.5071	.6535	.9657
X <sub>42</sub>	191.6000	362.6564	.7359	.9655
X <sub>43</sub>	191.7000	352.9846	.8038	.9650
X <sub>44</sub>	191.5750	363.2763	.7045	.9656
X <sub>45</sub>	191.7500	360.1923	.7847	.9653

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 45

Alpha = .9666



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๘๒๐



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ด้วย นางสาววันวิสาข์ ทิพย์แก้ว รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม  
วัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ  
และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๘๑๕



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ด้วย นางสาววันวิสาข์ หีบแก้ว รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม  
วัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ  
การวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัด  
มหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๐๕๑๘/๒๕๕๗

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.กมลทิพย์ ศรีเดช

ด้วย นางสาววันวิสาข์ หีบแก้ว รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ ๐๕๕๐.๐๑/๐๘๑๘



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณวชิร วงศ์กัญญา

ด้วย นางสาววันวิสาข์ หีบแก้ว รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกจ้างสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม  
วัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๐๕๑๕/๒๕๕๗

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ท. ดร.ณัฐชัย จันทร์ชุม

ด้วย นางสาววันวิสาข์ หีบแก้ว รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๐๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม  
วัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย