

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามคำศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ	26
บริบทธนาคารอาคารสงเคราะห์	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	61
กรอบแนวคิดการวิจัย	70
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	71
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล	74

หัวข้อ	หน้า
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	74
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	76
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	97
สรุปผลการวิจัย	97
อภิปรายผล	98
ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	110
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	111
ภาคผนวก ข ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม	119
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	130
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	133
ประวัติผู้วิจัย	139

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 82
2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและ จำแนกรายด้าน 84
3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการสร้างฐาน ข้อมูลลูกค้า จำแนกรายชื่อ 85
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการใช้ เทคโนโลยีที่เหมาะสมจำแนกรายชื่อ 86
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการกำหนด โปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ จำแนกรายชื่อ 87
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการรักษาลูกค้า จำแนกรายชื่อ 88
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน 89
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกรายชื่อ 90
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกรายชื่อ 91

ตารางที่	หน้า
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกรายชื่อ 92
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกรายชื่อ 93
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกรายชื่อ 94
13	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายด้านและโดยรวม 95

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	หน่วยในการตัดสินใจซื้อ	14
2	การปฏิสัมพันธ์ของธุรกิจกับลูกค้า	18
3	กระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	21
4	โลโก้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์	56
5	กรอบแนวคิดการวิจัย	70



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)	120
2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation	126



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY