

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
มหาสารคาม จำกัด

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย โดยผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงยิ่ง ต่อการวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด 4 ด้าน คือ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด 4 ด้าน คือ ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือและให้เกียรติลูกค้า ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ และด้านการรักษาภาพพจน์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

เพ็ญศรี แสนศักดิ์

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ศรีนครมหาสารคาม จำกัด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) 20-30 ปี

( ) 31-40 ปี

( ) 41-50 ปี

( ) สูงกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หม้าย/หย่า

5. รายได้

( ) 10,000-15,000 บาท

( ) 15,001-25,000 บาท

( ) 25,001-35,000 บาท

( ) 35,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
มหาสารคาม จำกัด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในตารางช่องคะแนน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

คำตอบของท่าน ไม่มีถูกหรือผิด โปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอให้ท่านตอบตามที่ท่าน  
เห็นว่าเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของท่าน ไม่มีผลต่อท่านแต่อย่างใด

ลำดับ	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า</b>						
1.	สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลของหุ้นสหกรณ์ได้จากฐานข้อมูลของสหกรณ์					
2.	สมาชิกและสหกรณ์ สามารถใช้ฐานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดเงินชำระหนี้เงินกู้สามัญและเงินกู้ฉุกเฉินได้					
3.	สมาชิกสามารถใช้ฐานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดของวงเงินขอกู้สามัญ/วงเงินกู้ฉุกเฉินและยอดเงินคงเหลือได้					
4.	สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิกด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์					
5.	สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิก โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
<b>2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม</b>						
1.	มีการใช้วิธีการติดต่อกับสมาชิกทางอินเทอร์เน็ต และระบบอิเล็กทรอนิกส์					

ลำดับ	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.	สหกรณ์นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาสมรรถนะและความแม่นยำในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น					
3.	สหกรณ์มีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของสมาชิก					
4.	สหกรณ์มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ผ่านทางเว็บไซต์					
5.	สหกรณ์มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ผ่านทาง แผ่นพับ และวารสารของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด					
<b>3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์</b>						
1.	สหกรณ์ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกและสะดวกรวดเร็ว					
2.	สหกรณ์มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน					
3.	สหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้ตรงกับความต้องการของสมาชิกเฉพาะราย					
4.	สหกรณ์ต้องสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
5.	สหกรณ์มีการจัดส่งเอกสาร เช่น แผ่นพับ ใบเสร็จ วารสารของสหกรณ์ให้กับสมาชิกทุกเดือน					
<b>4. ด้านการรักษาลูกค้า</b>						
1.	สหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้ตามกำหนด					
2.	สหกรณ์มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย					
3.	สหกรณ์มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่แก่สมาชิกเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว					
4.	สหกรณ์มีการรับสมัครสมาชิกใหม่และรักษาสมาชิกเก่าด้วยแรงจูงใจเพิ่มเงินปันผลและดอกเบี้ยเงินฝาก					
5.	สหกรณ์สร้างภาพพจน์ที่ดีทำให้สมาชิกประทับใจ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
มหาสารคาม จำกัด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในตารางช่องคะแนน ที่ตรงกับระดับคุณภาพมากที่สุด  
ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น ในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์  
ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับคุณภาพมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับคุณภาพมาก
3	หมายถึง	ระดับคุณภาพปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับคุณภาพน้อย
1	หมายถึง	ระดับคุณภาพน้อยที่สุด

คำตอบของท่าน ไม่มีถูกหรือผิด โปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอให้ท่านตอบตามที่ท่าน  
เห็นว่าเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของท่าน ไม่มีผลต่อท่านแต่อย่างใด

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด	ระดับ คุณภาพ				
		5	4	3	2	1
<b>1. ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</b>						
1.	สหกรณ์ให้บริการ ได้เร็วทันตามความต้องการของสมาชิก					
2.	สหกรณ์มีกาเฟน้ำเย็น ไว้บริการสมาชิกที่เข้ามาติดต่อ ขอใช้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกผู้รับบริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้ทันตามเวลาที่กำหนด					
5.	เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับสมาชิกเสมอ					
<b>2. ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า</b>						
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการสมาชิกทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน					
2.	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติแก่สมาชิกที่มาใช้บริการเสมอ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อสมาชิกด้วยความเอื้อเฟื้อและเอื้ออาทร					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเชื่อถือนับถือสมาชิกผู้มารับบริการ					
5.	พนักงานให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพตลอดเวลา					

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด	ระดับ คุณภาพ				
		5	4	3	2	1
<b>3. ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ</b>						
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน					
3.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความเต็มใจ					
4.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการที่ดีต่อสมาชิก					
5.	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการเพื่อมิให้เกิดความบกพร่องต่อสมาชิกผู้มารับบริการ					
<b>4. ด้านการรักษาภาพพจน์</b>						
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเสมอ					
3.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเสมอ					
4.	เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการ					
5.	เจ้าหน้าที่เอื้อประโยชน์ในการให้บริการต่อสมาชิกผู้มารับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

#### 4.1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ข

ค่าความ IOC ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ตารางภาคผนวกที่ 1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
<b>การบริหารลูกค้าสัมพันธ์</b>						
<b>1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า</b>						
1.1 มีการจัดทำฐานข้อมูลของสมาชิกครบถ้วนสมบูรณ์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 สหกรณ์สามารถใช้ฐานข้อมูลที่จัดเก็บเพื่อติดต่อกับสมาชิก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 ฐานข้อมูลของสมาชิกเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างกิจกรรมและความสัมพันธ์กับสมาชิก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.4 สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิกด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.5 สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิกโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม</b>						
2.1 สหกรณ์มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับวิธีการดำเนินงานให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 มีการใช้วิธีการติดต่อกับสมาชิกทางอินเทอร์เน็ต และระบบอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 สหกรณ์มีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของสมาชิก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
2.4 สหกรณ์นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาสมรรถนะและความแม่นยำในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 สหกรณ์มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของผ่านทั้งทางด้านเว็บไซต์ทางโทรศัพท์ แผ่นพับ และวารสารของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำกัด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์</b>						
3.1 สหกรณ์ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกและสะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 สหกรณ์มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 สหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้ตรงกับความต้องการของสมาชิกเฉพาะราย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 สหกรณ์ต้องสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.5 สหกรณ์มีการจัดส่งเอกสาร เช่น แผ่นพับ ใบเสร็จ วารสารของสหกรณ์ให้กับสมาชิกทุกเดือน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>4. ด้านการรักษาลูกค้า</b>						
4.1 สหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้ตามกำหนด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
4.2 สหกรณ์มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.3 สหกรณ์มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่แก่สมาชิกเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 สหกรณ์มีการรับสมัครสมาชิกใหม่และรักษาสมาชิกเก่าด้วยแรงจูงใจเพิ่มเงินปันผลและดอกเบี้ยเงินฝาก	+1	+0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
4.5 สหกรณ์สร้างภาพพจน์ที่ดีทำให้สมาชิกประทับใจ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด</b>						
<b>1. ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</b>						
1.1 สหกรณ์ให้บริการได้เร็วทันตามความต้องการของสมาชิก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 เจ้าหน้าที่กล่าวคำ “ขอภัย” หากการให้บริการไม่ได้รับตรงกับความต้องการของสมาชิก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ทันตามเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
1.5 เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาที่นัดหมาย กับสมาชิกเสมอ	+0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
<b>2. ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า</b>						
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการสมาชิกทุกระดับ อย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 เจ้าหน้าที่ให้เกียรติแก่สมาชิก ที่มาใช้บริการเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อสมาชิก ด้วยความเอื้อเฟื้อและเอื้ออาทร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเชื่อถือ ต่อสมาชิกผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 พนักงานให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ตลอดเวลา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>3. ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ</b>						
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดี และเต็มใจ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และแก้ไข ปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความ เต็มใจ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการที่ดีต่อสมาชิก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
3.5 เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการเพื่อมิให้เกิดความบกพร่องต่อสมาชิกผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>4. ด้านการรักษาภาพพจน์</b>						
4.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.5 เจ้าหน้าที่เอื้อประโยชน์ในการให้บริการต่อสมาชิกผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
<b>การบริหารลูกค้าสัมพันธ์</b>	
<b>1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า</b>	<b>.6191-.8553</b>
1.1 มีการจัดทำฐานข้อมูลของสมาชิกครบถ้วนสมบูรณ์	.6191
1.2 สหกรณ์สามารถใช้งานข้อมูลที่จัดเก็บ เพื่อติดต่อกับสมาชิก	.8553
1.3 ฐานข้อมูลของสมาชิกเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างกิจกรรมและความสัมพันธ์กับสมาชิก	.7205
1.4 สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิกด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์	.6267
1.5 สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิก โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	.7229
<b>2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม</b>	<b>.3182-.6436</b>
2.1 สหกรณ์มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับวิธีการดำเนินงานให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป	.6436
2.2 มีการใช้วิธีการติดต่อกับสมาชิกทางอินเทอร์เน็ต และระบบอิเล็กทรอนิกส์	.5743
2.3 สหกรณ์มีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของสมาชิก	.5723
2.4 สหกรณ์นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาสมรรถนะและความแม่นยำในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	.4674
2.5 สหกรณ์มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของผ่านทั้งทางด้านเว็บไซต์ทางโทรศัพท์ แผ่นพับ และวารสารของสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำกัด	.3182



รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
<b>3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์</b> 3.1 สหกรณ์ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิก และสะดวกรวดเร็ว 3.2 สหกรณ์มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในรูปแบบ เดียวกัน 3.3 สหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้ตรงกับ ความต้องการของสมาชิกเฉพาะราย 3.4 สหกรณ์ต้องสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว 3.5 สหกรณ์มีการจัดส่งเอกสาร เช่น แผ่นพับ ใบเสร็จ วารสาร ของสหกรณ์ให้กับสมาชิกทุกเดือน	<b>.2232-.4299</b>  .3631  .2913  .4299  .2232  .3691
<b>4. ด้านการรักษาลูกค้า</b> 4.1 สหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้ตามกำหนด 4.2 สหกรณ์มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย 4.3 สหกรณ์มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่แก่สมาชิก เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว 4.4 สหกรณ์มีการรับสมัครสมาชิกใหม่และรักษาสมาชิกเก่า ด้วยแรงจูงใจเพิ่มเงินปันผลและดอกเบี้ยเงินฝาก 4.5 สหกรณ์สร้างภาพพจน์ที่ดีทำให้สมาชิกประทับใจ	<b>.4041-.5315</b>  .5055  .5315  .4041  .4399  .4199
<b>คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด</b>	
<b>1. ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</b> 1.1 สหกรณ์ให้บริการได้เร็วทันตามความต้องการของสมาชิก 1.2 เจ้าหน้าที่กล่าวคำ “ขอภัย” หากการให้บริการไม่ได้รับ ตรงกับความต้องการของสมาชิก 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิก ผู้รับบริการ 1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ทันตามเวลาที่กำหนด	<b>.4400-.7747</b>  .4998  .4400  .7747  .6444

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
1.5 เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับสมาชิกเสมอ	.7499
<b>2. ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า</b>	<b>.6880-.8675</b>
2.1 เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับสมาชิกเสมอ	.8675
2.2 เจ้าหน้าที่ให้เกียรติแก่สมาชิกที่มาใช้บริการเสมอ	.6880
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อสมาชิกด้วยความเอื้อเฟื้อและเอื้ออาทร	.8380
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเชื่อถือต่อสมาชิกผู้มารับบริการ	.7520
2.5 พนักงานให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพตลอดเวลา	.7631
<b>3. ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ</b>	<b>.6093-.8367</b>
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ	.7652
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน	.7452
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความเต็มใจ	.7426
3.4 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการที่ดีต่อสมาชิก	.6093
3.5 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ เพื่อมิให้เกิดความบกพร่องต่อสมาชิกผู้มารับบริการ	.8367
<b>4. ด้านการรักษาภาพพจน์</b>	<b>.3999-.6831</b>
4.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการให้บริการ	.3999
4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเสมอ	.6303
4.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเสมอ	.6831
4.4 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการ	.5115
4.5 เจ้าหน้าที่เอื้อประโยชน์ในการให้บริการต่อสมาชิกผู้มารับบริการ	.6018

ภาคผนวก ค  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

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
X1	168.0000	292.8718	.6191	.9573
X2	167.9000	287.7333	.8553	.9562
X3	167.9750	284.2814	.7205	.9566
X4	168.2250	286.8968	.6267	.9573
X5	168.2750	283.6917	.7229	.9566
X6	167.7750	291.8199	.6436	.9572
X7	167.9000	291.7846	.5743	.9575
X8	168.0000	288.6667	.5723	.9576
X9	167.8500	295.9256	.4674	.9581
X10	167.9500	294.8179	.3182	.9595
X11	167.4750	299.3327	.3631	.9585
X12	167.3750	300.9583	.2913	.9587
X13	167.4750	296.0506	.4299	.9582
X14	167.5000	301.6410	.2232	.9590
X15	167.4500	299.3308	.3691	.9584
X16	167.5000	295.1282	.5055	.9579
X17	167.4000	297.0154	.5315	.9578
X18	167.6250	294.7532	.4041	.9585
X19	167.6500	296.3359	.4399	.9582
X20	167.5750	294.3532	.4199	.9584
X21	167.8000	294.9333	.4998	.9579
X22	167.8000	293.1897	.4400	.9584

X23	167.7250	285.7942	.7747	.9564
X24	167.8500	289.7205	.6444	.9571
X25	167.8500	287.2590	.7499	.9565
X26	167.8000	284.0615	.8675	.9558
X27	167.9000	287.4769	.6880	.9569
X28	167.7250	286.3583	.8380	.9561
X29	168.0000	279.3846	.7520	.9565
X30	167.9750	286.5378	.7631	.9564
X31	167.8250	284.8660	.7652	.9564
X32	167.8250	285.3788	.7452	.9565
X33	167.6000	288.1436	.7426	.9566
X34	168.0000	289.7436	.6093	.9573
X35	168.0250	283.6147	.8367	.9559
X36	167.7250	296.1019	.3999	.9584
X37	167.9750	293.2558	.6303	.9573
X38	167.8000	287.6000	.6831	.9569
X39	167.9000	293.9385	.5115	.9578
X40	167.9250	287.1481	.6018	.9575

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 40

Alpha = .9584

ภาคผนวก ง  
หนังสือขอความอนุเคราะห์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๐๕๒๖/๒๕๕๗

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.กชธมน วงศ์คำ

ด้วย นางเพ็ญศรี แสนศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๐๑๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
มหาสารคาม จำกัด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ว ๐๕๒๖/๒๕๕๗

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.กมลทิพย์ ศรีเดช

ด้วย นางเพ็ญศรี แสนศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๐๑๑๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
มหาสารคาม จำกัด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคณา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว.ว ๐๕๒๖/๒๕๕๗

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ท. ดร.ณัฐชัย จันทร์ชุม

ด้วย นางเพ็ญศรี แสนศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๐๑๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
มหาสารคาม จำกัด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

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

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๘๓๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครู มหาสารคาม จำกัด

ด้วย นางเพ็ญศรี แสนศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๐๑๑๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด จำนวน ๓๘๖ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๘๓๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครู มหาสารคาม จำกัด

ด้วย นางเพ็ญศรี แสนศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๐๑๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารถูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
มหาสารคาม จำกัด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ  
และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
มหาสารคาม จำกัด จำนวน ๔๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘