

































5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามและ  
แจกแจงความถี่ ดังนี้

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า	1. ควรให้สมาชิกสามารถใช้งานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดเงินชำระหนี้เงินกู้สามัญและเงินกู้ถูกเงินได้	15
	2. ควรให้สมาชิกสามารถใช้งานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดของวงเงินขอกู้สามัญ/วงเงินกู้ถูกเงินและยอดเงินคงเหลือได้	12
	รวม	29
2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	1. ควรมีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของสมาชิก	7
	รวม	7
3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์	1. สหกรณ์ควรมีการจัดส่งเอกสาร เช่น แผ่นพับ ใบเสร็จวารสารของสหกรณ์ให้กับสมาชิกทุกเดือน	18
	2. สหกรณ์ควรให้บริการแก่สมาชิกได้ตรงกับความต้องการของสมาชิกเฉพาะราย	17
	รวม	35
4. ด้านการรักษาลูกค้า	1. สหกรณ์ควรให้บริการเงินกู้แก่สมาชิกได้ตามเวลาที่กำหนด	7
	2. สหกรณ์ควรมีการรับสมัครสมาชิกใหม่และรักษาสมาชิกเก่าด้วยแรงจูงใจเพิ่มเงินปันผลและดอกเบี้ยเงินฝาก	37



การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
	3. สหกรณ์ควรมีการพัฒนา รูปแบบการให้บริการใหม่ แก่สมาชิกเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว	13
	รวม	57
คุณภาพการให้บริการ		
1. ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการเงินกู้ได้ตามเวลาที่กำหนด 2. เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับสมาชิก	19 15
	รวม	34
2. ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า	1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการสมาชิกทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน 2. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือต่อสมาชิกผู้มารับบริการ	38 24
	รวม	62
3. ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ	1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ 2. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและควรแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความเต็มใจ	17 21
	รวม	38
4. การรักษาภาพพจน์	1. เจ้าหน้าที่ควรเอื้อประโยชน์ในการให้บริการต่อสมาชิกผู้มารับบริการ 2. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความสามารถในงานที่ทำและให้บริการได้ตามความต้องการของสมาชิก	12 11
	รวม	23

จากตารางที่ 16 พบว่า ข้อเสนอแนะการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด เกี่ยวกับ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านการรักษาลูกค้า ค่าความถี่รองลงมา ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการกำหนด โปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ และคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์

กรมการศาสนา จำกัด ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านความนับถือและให้เกียรติลูก้า  
รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ด้านตอบสนองต่อความต้องการ  
ของลูก้า และด้านที่มีค่าความถี่ต่ำสุดได้แก่ ด้านการรักษาภาพพจน์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY