

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันการเงินถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ โดยมีบทบาทเป็นสื่อกลางทางการเงิน ทำหน้าที่หลักในการระดมเงินออมโดยการรับฝากเงินจากประชาชน หน่วยธุรกิจ และหน่วยงานราชการต่าง ๆ แล้วทำการกระจายสินเชื่อในรูปแบบของการให้กู้ยืมหรือการลงทุนในหลักทรัพย์ต่าง ๆ ถือเป็นบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2556 :ออนไลน์) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายถือกำเนิดขึ้นวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2496 เมื่อพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดลวชิราลงกรณได้ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรให้มีธนาคารอาคารสงเคราะห์ขึ้น เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 ขึ้นไว้ โดยคำแนะนำและยินยอมของสภาผู้แทนราษฎร และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2496 ในการบริหารงานธนาคารได้รับเงินเป็นทุนประเดิมจากกระทรวงการคลัง เป็นเงิน 20 ล้านบาท จากเงินทุนที่กำหนดไว้ 500 ล้านบาท วันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2496 จอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้เป็นประธานประกอบพิธีเปิดธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงได้ถือเอาฤกษ์วันเปิดทำการนี้ เป็นวันเริ่มดำเนินการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ วันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2556 ธนาคารเปิดดำเนินการมาครบ 60 ปี (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2556 : 1-3)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง รวมทั้งการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์และภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ โดยได้จัดทำโครงการบ้าน ธอส.-กบข. สำหรับข้าราชการที่เป็นสมาชิก กบข. เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัยได้ในวงเงินร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักประกัน และมีการผ่อนชำระในอัตราก้าวหน้าเป็นการเพิ่มกำลังซื้อให้กับข้าราชการ และได้มีการขยายผลไปยังกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจและลูกจ้างประจำ ส่งผลให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการฟื้นตัวอย่างชัดเจน นอกจากนี้ธนาคารได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงาน โดยเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์หลักธนาคาร (Core Banking) มาใช้ทดแทนระบบคอมพิวเตอร์เดิม พร้อมปรับโครงสร้างการบริหารงานในรูปแบบที่มีการรวมศูนย์การวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อ ไว้ที่ศูนย์ประมวลผลเครดิต

(Credit Processing Center) เพื่อให้การพิจารณาสินเชื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งธนาคารให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น (ธนาคารอาคารสงเคราะห์. 2556 : 1-3)

ในปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้นำหลักการการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และเพื่อแสวงหาลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเดิม โดยนำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในองค์กร ประกอบด้วย ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า (วิทยา ด้านธำรงกุล และพิภพ อุดร. 2549 : 86-92) ซึ่งธนาคารต่างพยายามที่จะหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ในการรักษาลูกค้าของตนไว้ให้ได้ตลอดไป ซึ่งลูกค้าเป็นปัจจัยที่มีค่ายิ่งต่อองค์กร ธนาคารจึงนำแนวคิดการสร้างควมประทับใจ ความจงรักภักดีในตราสินค้าและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าในระยะยาวต่อไป (ธนาคารออมสิน. 2553 : 9) ดังนั้น ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงต้องมีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกลับมาใช้บริการของธนาคารอีกครั้งและมีการแนะนำให้ลูกค้ารายใหม่มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากการแข่งขันทางด้านธนาคารในปัจจุบันมีภาวะที่รุนแรงทุกสถาบันการเงินจำเป็นต้องมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเป็นฐานสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างมีหลักการ จะช่วยให้เกิดการบริการลูกค้าที่ดีขึ้น การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้จ่ายและความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารจัดการรวมถึงนโยบายในด้านการจัดการ ซึ่งมีเป้าหมายสุดท้ายในการเปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดไป การนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ รวมถึงระบบการบริหารการขาย ระบบรองรับการบริการลูกค้า และระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) มาปรับใช้ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กองประมวลผลและกองระบบสารสนเทศ. 2556 : ออนไลน์)

โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ คือ การตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ถือเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนและมีความซับซ้อนมาก และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาดไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของสินค้าที่จับต้องได้ หรือคุณภาพของบริการที่จับต้องไม่ได้ คุณภาพในการบริการสามารถพิจารณาได้จาก ความเชื่อถือได้ ความมีตัวตน การโต้ตอบจากพนักงาน ความไว้วางใจ และความเอาใจใส่ (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ. 2544 : 11) จะส่งผลให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและการดูแลลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทำให้ลูกค้าไม่หนีหายไปไหน กลับจะมีการเพิ่มการใช้สินค้าและบริการมากขึ้น (วิทยา ด้านธำรงกุล. 2547 : 13)

ในยุคของการให้บริการในปัจจุบันธนาคารใดที่สามารถตอบสนองความต้องการในด้าน การให้บริการลูกค้าได้ดีที่สุด จะเป็นผู้ที่ได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเฉพาะการให้บริการอย่าง พอเพียง อย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างทันเวลา แต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ในการ ให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้รับ ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันอย่างรุนแรงของการให้บริการ ธนาคาร ในปัจจุบันการให้บริการที่มีประสิทธิภาพนั้นไม่เป็นตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง เนื่องจาก ผู้ใช้บริการต้องการที่จะได้รับการบริการที่ สะดวก รวดเร็วไม่ต้องรอนาน จากการยื่นขออนุมัติการกู้ หรือการมาติดต่อทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคาร ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการบางคนไม่กล้าที่จะมาติดต่อทำ ธุรกรรมกับธนาคาร ทางธนาคารต้องปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดให้กับ ผู้ใช้บริการ และการสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการของทางธนาคารอีกครั้ง มีการแนะนำให้ลูกค้ารายใหม่ได้มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากการแข่งขัน ทางด้านธนาคารในปัจจุบันมีภาวะที่รุนแรงทุกสถาบันการเงินจำเป็นต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าเพื่อเป็นฐานสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางธนาคาร จึงส่งผลให้การให้บริการธนาคารยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา มหาสารคาม จึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยผลการวิจัยจะเป็น ประโยชน์เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการ ให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคาม

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของการวิจัยไว้ ดังนี้

1.1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประกอบด้วย

1) ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า 2) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม 3) ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ 4) ด้านการรักษาลูกค้า (วิทยา ด้านธำรงกุล และพิภพ อุดร. 2549 : 86-92)

1.2 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ณัฐสิทธิ์ กนกหิรัญ. 2547 : 25)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในปี 2556 จำนวน 4,470 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขามหาสารคาม. 2556 : 1-18)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในปี 2556 จำนวน 368 คน สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1

3.1.1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย

- 1) ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า
- 2) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
- 3) ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์
- 4) ด้านการรักษาลูกค้า

3.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2

3.2.1 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยเริ่มทำการวิจัยกำหนดระยะเวลารวม 1 ปี โดยเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ. ศ 2556 จนถึงวันที่ 1 กันยายน พ. ศ 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับเงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด และซื้อหรือขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ได้แก่ ผู้ให้บริการบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง ระบบฐานข้อมูลกลางของลูกค้า ที่จะป็นเครื่องมือสำหรับธนาคาร ทำให้ทราบรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงทราบพฤติกรรมวางแผนการให้บริการของลูกค้าว่าเป็นอย่างไร ซึ่งธนาคารสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาสร้างกลยุทธ์และวางแผนพัฒนาความสัมพันธ์ลูกค้า ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย แต่ละกลุ่มให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1. **ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า** หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลลูกค้าโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์ ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินฝากและตรวจสอบบัญชีการชำระหนี้เงินกู้และยอดหนี้คงเหลือ ได้ได้จากฐานข้อมูลของธนาคารและธนาคารติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระ ได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร

2. **ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม** หมายถึง วิธีการติดต่อกับลูกค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของลูกค้า โดยกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในด้านการร่วมนกับชุมชนหรือการเก็บคะแนนของลูกค้า มีระบบการวิเคราะห์ลูกค้าเป็นรายบุคคลและ มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่านทางด้านเว็บไซต์หรือทางโทรศัพท์

3. **ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์** หมายถึง การสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น มีพนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ด้านสินเชื่อและบริการด้านเงินฝาก โดยเฉพาะและให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ประสบปัญหาด้านการค้างชำระหนี้ มีการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ชี้วัด ด้านเงินฝาก สินเชื่อและหนี้ค้างชำระอย่างสม่ำเสมอ และมีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลอย่างสม่ำเสมอ

4. **ด้านการรักษาลูกค้า** หมายถึง การวิเคราะห์และประเมินผลการบริการลูกค้า และการวิเคราะห์ถึงการสูญเสียลูกค้า การให้บริการของลูกค้า และส่วนแบ่งการให้บริการเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น มีการฝึกอบรมวิชาชีพส่งเสริมให้แก่ลูกค้าเพื่อสนับสนุนให้เกิดการประกอบอาชีพในชุมชน

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ทำตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือปฏิบัติงานต่อผู้ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันยึดหลักความสะอาดของผู้รับบริการซึ่งมีรูปแบบในการให้บริการ ซึ่งมีอยู่

5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ประกอบด้วย

1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการที่เท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่ง แยกกีดกันใน การให้บริการ ผู้ใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติและ ให้การบริการแก่ลูกค้า ตามลำดับก่อนหลังด้วยความยุติธรรม เมื่อเกิดความผิดพลาด พนักงานแสดงความรับผิดชอบหรือขอโทษ กรณีที่เกิดความผิดพลาดในการบริการที่ไม่เสมอภาค

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การบริการจะต้องตรงเวลาที่กำหนด รวดเร็ว มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก มีการประชาสัมพันธ์ วันเวลาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการจากธนาคารเป็นระบบ และรวดเร็ว ทันเวลาที่กำหนด และเมื่อธนาคารเกิดปัญหา มีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างทันท่วงที

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า เช่น สถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้า ขณะรอรับบริการมีความเพียงพอ รวมทั้งในเรื่องของการจัดเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ เช่น กระดาษ ปากกา บัตรคิว ที่เป็นสิทธิ์ประโยชน์ของลูกค้า พร้อมทั้งที่จอดรถ

4. ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการลูกค้าตลอดเวลาที่ทำการ เช่น การผลัดเวรในการให้บริการสำหรับลูกค้าในช่วงพัก มีการจัดพนักงานให้คำปรึกษาการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาพนักงานมีการอำนวยความสะดวกในระหว่าง การเข้ารับบริการ อย่างเป็นขั้นตอน และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงาน

5. ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้า บริการตอบปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินทุกประเภทของธนาคาร ได้อย่างรวดเร็ว และบริการเกี่ยวกับเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เป็นข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ในแต่ละวัน ได้อย่างรวดเร็ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อที่จะได้มีการวางแผนปรับปรุงการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามให้ดียิ่งขึ้น

2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขามหาสารคาม ในการนำมากำหนดนโยบายของธนาคาร

3. ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการของธนาคารในส่วนที่ยังไม่เหมาะสม ในการปรับปรุงวิธีการบริการลูกค้า รวมถึงสามารถมาใช้เป็นแนวทางในการเข้าถึงและเพิ่มกลุ่มลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อีกทั้งยังสามารถนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้

4. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY