

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- X แทน การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- X_1 แทน ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า
- X_2 แทน ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
- X_3 แทน ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์
- X_4 แทน ด้านการรักษาลูกค้า
- Y แทน คุณภาพการให้บริการ
- Y_1 แทน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- Y_2 แทน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- Y_3 แทน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- Y_4 แทน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- Y_5 แทน ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า
- r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
- * แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ และอาชีพ โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์ การหาค่าสถิติพื้นฐาน ความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติทีเทส

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ และอาชีพ ซึ่งนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และร้อยละ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	140	38.04
หญิง	228	61.96
รวม	368	100.00
2. อายุ		
20-30 ปี	78	21.20
31-40 ปี	115	31.25
41-50 ปี	89	24.18
มากกว่า 50 ปี	86	23.37
รวม	368	100.00
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	111	30.16
ปริญญาตรี	179	48.64
สูงกว่าปริญญาตรี	78	21.20
รวม	368	100.00
4. สถานภาพ		
โสด	128	34.78
สมรส	161	43.75
หม้าย/หย่า	79	21.47
รวม	368	100.00
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	189	51.36
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	76	20.65
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	68	18.48
เกษตรกร	35	9.51
รวม	368	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 61.96 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 38.04

อายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.18 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.37 และอายุ 20-30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20

การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 48.64 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.16 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20

สถานภาพสมรส จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 128 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.78 และหม้าย/หย่า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.47

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 51.36 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 คน ธุรกิจส่วนตัว /ค้าขาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.51

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.1 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษา ลูกค้า ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 2 ถึง 6 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคาร อาคารสงเคราะห์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า	3.62	0.80	มาก
2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	3.60	0.73	มาก
3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์	3.61	0.76	มาก
4. ด้านการรักษาลูกค้า	3.58	0.78	มาก
ภาพรวม	3.60	0.77	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างฐานข้อมูล
ลูกค้า ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์
($\bar{X} = 3.61$) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.60$) และด้านการรักษาลูกค้า ($\bar{X} = 3.58$)
ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า
จำแนกรายข้อ

ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินฝากได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร	3.76	0.87	มาก
2. ธนาคารติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร	3.39	0.74	ปานกลาง
3. ลูกค้าสามารถใช้ฐานข้อมูลของธนาคารในการตรวจสอบบัญชีการชำระหนี้เงินกู้และยอดหนี้คงเหลือได้	3.60	0.84	มาก
4. ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์	3.63	0.79	มาก
5. ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.70	0.77	มาก
ภาพรวม	3.62	0.80	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินฝากได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา ได้แก่ ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.70$) ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 3.63$) ลูกค้าสามารถใช้ฐานข้อมูลของธนาคารในการตรวจสอบบัญชีการชำระหนี้เงินกู้และยอดหนี้คงเหลือได้ ($\bar{X} = 3.60$) และธนาคารติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
จำแนกรายข้อ

ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารมีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่ เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของลูกค้า	3.64	0.80	มาก
2. ธนาคารมีการ ใช้วิธีการติดต่อกับลูกค้าด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์	3.76	0.70	มาก
3. ธนาคารมีการกระจายข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่าน ทั้งทางด้านเว็บไซต์หรือทางโทรศัพท์	3.61	0.69	มาก
4. ธนาคารมีการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในด้านการกิจกรรมร่วมกับ ชุมชนหรือการเก็บคะแนนของลูกค้า	3.44	0.66	มาก
5. ธนาคารมีระบบการวิเคราะห์ลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.54	0.79	มาก
ภาพรวม	3.60	0.73	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$)
และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย
ดังนี้ ธนาคารมีการ ใช้วิธีการติดต่อกับลูกค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา ได้แก่
ธนาคารมีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของลูกค้า ($\bar{X} = 3.64$)
ธนาคารมีการกระจายข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่านทั้งทางด้านเว็บไซต์หรือทางโทรศัพท์
($\bar{X} = 3.61$) ธนาคารมีระบบการวิเคราะห์ลูกค้าเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 3.54$) และธนาคารมีการ
กำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในด้านการกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือการเก็บ
คะแนนของลูกค้า ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการกำหนด โปรแกรมเพื่อการ
สร้างความสัมพันธ์ จำแนกรายข้อ

ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารมีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลอย่างสม่ำเสมอ	3.65	0.70	มาก
2. ธนาคารมีการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ชีวิต ด้านเงินฝาก สินเชื่อและหนี้ค้างชำระอย่างสม่ำเสมอ	3.70	0.70	มาก
3. ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ ลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ด้านสินเชื่อและบริการด้านเงินฝาก โดยเฉพาะ	3.58	0.83	มาก
4. ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ ประสบปัญหาด้านการค้างชำระหนี้โดยเฉพาะ	3.60	0.82	มาก
5. ธนาคารสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อถือให้กับ ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น	3.54	0.74	มาก
ภาพรวม	3.61	0.76	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอมือง
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการกำหนด โปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.61$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธนาคารมีการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ชีวิต ด้านเงินฝาก สินเชื่อและหนี้ค้าง
ชำระอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา ได้แก่ ธนาคารมีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลอย่าง
สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.65$) ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ประสบปัญหาด้านการ
ค้างชำระหนี้โดยเฉพาะ ($\bar{X} = 3.60$) ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้า
หน้าเคาน์เตอร์ด้านสินเชื่อและบริการด้านเงินฝาก โดยเฉพาะ ($\bar{X} = 3.58$) และธนาคารสร้าง
ความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น ($\bar{X} = 3.54$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการรักษาลูกค้า จำแนกรายข้อ

ด้านการรักษาลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารมีการวิเคราะห์และประเมินผลการบริการลูกค้า	3.40	0.69	ปานกลาง
2. ธนาคารมีการวิเคราะห์ถึงการสูญเสียลูกค้า	3.72	0.73	มาก
3. ธนาคารมีการวิเคราะห์การรักษาการใช้บริการของลูกค้า	3.53	0.80	มาก
4. ธนาคารมีการวิเคราะห์ส่วนแบ่งการใช้บริการ เปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น	3.60	0.93	มาก
5. ธนาคารมีการฝึกอบรมวิชาชีพส่งเสริมให้แก่ลูกค้าเพื่อ สนับสนุนให้เกิดการประกอบอาชีพในชุมชน	3.64	0.74	มาก
ภาพรวม	3.58	0.78	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการรักษาลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และเมื่อพิจารณา
รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก
ไปหาน้อย ดังนี้ ธนาคารมีการวิเคราะห์ถึงการสูญเสียลูกค้า ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมา ได้แก่ ธนาคารมี
การฝึกอบรมวิชาชีพส่งเสริมให้แก่ลูกค้าเพื่อสนับสนุนให้เกิดการประกอบอาชีพในชุมชน
($\bar{X} = 3.64$) ธนาคารมีการวิเคราะห์ส่วนแบ่งการใช้บริการเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น ($\bar{X} = 3.60$)
ธนาคารมีการวิเคราะห์การรักษาการใช้บริการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.53$) และธนาคารมีการวิเคราะห์
และประเมินผลการบริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.40$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคาร สงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้าน
การให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณ โดยใช้สถิติ

พื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 7 ถึง 12 ดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.84	0.82	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.83	0.76	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.87	0.79	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.90	0.79	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.84	0.78	มาก
ภาพรวม	3.86	0.79	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.87$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.84$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.84$) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านและจำแนกรายข้อ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง	3.95	0.85	มาก
2. การบริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน	3.93	0.75	มาก
3. ธนาคารให้บริการด้านธุรกรรม เงินฝาก/ถอน ทุกประเภทของลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ	3.81	0.84	มาก
4. พนักงานแสดงความรับผิดชอบหรือขอโทษ กรณีที่เกิดความผิดพลาดในการบริการที่ไม่เสมอภาค	3.76	0.86	มาก
5. ผู้บริหารให้คำแนะนำ กรณีที่เกิดความไม่ยุติธรรมในการให้บริการ	3.74	0.82	มาก
ภาพรวม	3.84	0.82	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา ได้แก่ การบริการแก่ลูกค้าทุกคนโดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน ($\bar{X} = 3.93$) ธนาคารให้บริการด้านธุรกรรม เงินฝาก/ถอน ทุกประเภทของลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ ($\bar{X} = 3.81$) พนักงานแสดงความรับผิดชอบหรือขอโทษ กรณีที่เกิดความผิดพลาดในการบริการที่ไม่เสมอภาค ($\bar{X} = 3.76$) และผู้บริหารให้คำแนะนำ กรณีที่เกิดความไม่ยุติธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด	3.63	0.78	มาก
2. พนักงานมีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างทันท่วงที	3.95	0.67	มาก
3. พนักงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน	3.88	0.86	มาก
4. พนักงานส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานตามกำหนด	3.75	0.69	มาก
5. พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ	3.96	0.78	มาก
ภาพรวม	3.83	0.76	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างทันท่วงที ($\bar{X} = 3.95$) พนักงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน ($\bar{X} = 3.88$) พนักงานส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานตามกำหนด ($\bar{X} = 3.75$) และพนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่าง
เพียงพอ จำแนกรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารมีวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น	3.77	0.70	มาก
2. ธนาคารมีสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้าขณะรอรับ บริการอย่างพอเพียง เช่น ที่นั่ง เป็นต้น	3.96	0.79	มาก
3. ธนาคารมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.84	0.78	มาก
4. ธนาคารมีการจัดเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และการ บริการของธนาคารอย่างพอเพียง	3.92	0.83	มาก
5. ธนาคารมีพนักงานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	3.86	0.84	มาก
ภาพรวม	3.87	0.79	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$)
และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
ดังนี้ ธนาคารมีสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการอย่างพอเพียง เช่น ที่นั่ง เป็นต้น
($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา ได้แก่ ธนาคารมีการจัดเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคาร
อย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.92$) ธนาคารมีพนักงานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$) ธนาคาร
มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.84$) และธนาคารมีวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการที่
เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่าง
ต่อเนื่อง จำแนกรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารได้จัดพนักงานสำหรับบริการให้คำปรึกษา การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	3.85	0.82	มาก
2. ธนาคารมีพนักงานที่ผลัดเวรกันในการให้บริการสำหรับลูกค้าในช่วงเวลาพัก	3.93	0.71	มาก
3. ธนาคารมีการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงานเมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับบริการที่ธนาคารโดยตรง	3.89	0.85	มาก
4. ธนาคารมีการอำนวยความสะดวกในระหว่างเข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นตอน	3.88	0.78	มาก
5. ธนาคารมีการพัฒนาระบบการบริการ เพื่อรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.94	0.80	มาก
ภาพรวม	3.90	0.79	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธนาคารมีการพัฒนาระบบการบริการ เพื่อรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา ได้แก่ ธนาคารมีพนักงานที่ผลัดเวรกันในการให้บริการสำหรับลูกค้าในช่วงเวลาพัก ($\bar{X} = 3.93$) ธนาคารมีการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงานเมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับบริการที่ธนาคารโดยตรง ($\bar{X} = 3.89$) ธนาคารมีการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.88$) และธนาคารได้จัดพนักงานสำหรับบริการให้คำปรึกษา การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้า จำแนกรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารมีการประเมินความพึงพอใจในการบริการ	3.64	0.78	มาก
2. ธนาคารมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการ	3.95	0.67	มาก
3. ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การให้บริการของ ธนาคารในสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ	3.84	0.77	มาก
4. ธนาคารมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว	3.92	0.82	มาก
5. ธนาคารมีการพัฒนาด้านการบริการเพื่อลดขั้นตอนใน การดำเนินงานให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.86	0.84	มาก
ภาพรวม	3.84	0.78	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) และ
เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้
ธนาคารมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา ได้แก่ ธนาคาร
มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.92$) ธนาคารมี
การพัฒนาด้านการบริการเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.86$)
ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การให้บริการของธนาคารในสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ
($\bar{X} = 3.84$) และธนาคารมีการประเมินความพึงพอใจในการบริการ ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) (r_{xy}) ซึ่งนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน และรายคู่ รายละเอียด ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายด้าน และโดยรวม

	X	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y
X	1										
X ₁	.870*	1									
X ₂	.849*	.663*	1								
X ₃	.835*	.775*	.151*	1							
X ₄	.645*	.302*	.265*	.353*	1						
Y ₁	.256*	.263*	.233*	.226*	.085	1					
Y ₂	.352*	.355*	.294*	.291*	.171*	.564*	1				
Y ₃	.134*	.068	.127*	.103*	.129*	.397*	.400*	1			
Y ₄	.147*	.184*	.073	.187*	.028	.079	.046	.425*	1		
Y ₅	.221*	.180*	.229*	.214*	.077	.630*	.594*	.732*	.129*	1	
Y	.413*	.234*	.252*	.218*	.133*	.794	.769*	.777*	.344*	.864*	1

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง (Y) จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.413$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า (X_1) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Y_2) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.355$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมา ได้แก่ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม (X_2) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Y_2) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.294$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ (X_3) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Y_2) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.291$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า (X_1) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Y_1) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.263$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

