

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ( $\bar{X} = 3.62$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.61$ ) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.60$ ) และด้านการรักษาลูกค้า ( $\bar{X} = 3.58$ ) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน 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. ผลการวิเคราะห์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Y) อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = 0.413$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบในครั้งนี มีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และด้านการรักษาลูกค้า ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

1.1 ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อความสะดวกของลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินฝากได้จากฐานข้อมูล โดยธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลูกค้าสามารถสอบถามทางใต้ทางโทรศัพท์ และสามารถใช้งานข้อมูลของธนาคารในการตรวจสอบบัญชีการชำระหนี้เงินกู้และยอดหนี้คงเหลือได้ นอกจากนี้ธนาคารยังใช้ฐานข้อมูลในการติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระของธนาคาร

1.2 ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ธนาคารมีการใช้วิธีการติดต่อกับลูกค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของลูกค้า มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่านทางด้านเว็บไซต์หรือทางโทรศัพท์ มีระบบการวิเคราะห์ลูกค้าเป็นรายบุคคล

1.3 ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ธนาคารมีการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ชีวิต ด้านเงินฝาก สินเชื่อและหนี้ค้างชำระอย่างสม่ำเสมอ มีการแจกของขวัญระลึกในเทศกาลอย่างสม่ำเสมอ เช่น แจกปฏิทินในวันขึ้นปีใหม่ มีพนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ประสบปัญหาด้านการชำระหนี้โดยเฉพาะ และตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ด้านสินเชื่อและบริการด้านเงินฝากเพื่อสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้า

1.4 ด้านการรักษาลูกค้า มีการวิเคราะห์ถึงการสูญเสียลูกค้า การวิเคราะห์และประเมินผลการบริการลูกค้า การรักษากการใช้บริการของลูกค้า การวิเคราะห์ส่วนแบ่งการใช้บริการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑานันท์ พันธุมโน (2549 : 58) พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีเหตุผลสำคัญในการใช้บัตรเครดิตเพราะมีความสะดวกในการใช้บริการ ลูกค้าเห็นว่าการจัดกิจกรรม บริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม มีความเหมาะสมปานกลาง และเป็นรายด้านจำนวน 2 ด้าน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือ ฐานข้อมูล และด้านเทคโนโลยี และเห็นว่าการจัดกิจกรรมบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นราย

ด้านจำนวน 2 ด้าน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านโปรแกรมสร้างความสัมพันธ์ และด้านโปรแกรมรักษาลูกค้า และกิจกรรมบริหารลูกค้าสัมพันธ์ผู้ใช้บัตรเครดิตที่ไม่ใช่บัตรของธนาคารต้องการมากที่สุด คือ การเพิ่มจุดบริการตู้เบิกเงินสดและชำระค่าบัตรเครดิต โนมิติ ติดตั้งทุกห้างสรรพสินค้า การให้ส่วนลดพิเศษในวันเกิดของลูกค้า และการให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ระบบ Call Center และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลิมพล เวชวิธิ (2549 : 74) พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน และมีรายละเอียดระดับความคิดเห็นในแต่และด้านดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ลูกค้า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ในเรื่องเงินฝากประจำของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้ โดยที่ยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม ด้านราคา มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดในเรื่องที่ธนาคารไม่คิดค่าปรับในการรักษาสภาพบัญชีที่ไม่มีเคลื่อนไหว หรือบัญชีมียอดคงเหลือต่ำกว่ากำหนด ด้านกายภาพ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ในเรื่องธนาคารมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลอยู่ตลอดเวลา ด้านกระบวนการมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดในเรื่องมีขั้นตอนในการตรวจนับเงินที่นำมาฝากต่อหน้าลูกค้าเสมอ ด้านสถานที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ในเรื่องห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ ใ้บริการลูกค้า และมีความคิดเห็นในระดับน้อย ในเรื่องที่ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม ด้านส่งเสริมการตลาดมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดในเรื่องปฏิทินแจกให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง และมีความคิดเห็นในระดับน้อยในเรื่องการประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากธนาคาร

## 2. คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัด

มหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ธนาคารมีการให้บริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง บริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน ให้บริการด้านธุรกรรม เงินฝาก/ถอน ทุกประเภทของลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด มีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างทันท่วงที และมีประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ธนาคารมีวัตถุประสงค์และอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น มีการจัดเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคาร มีสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการ และมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ธนาคารมีการพัฒนาระบบการบริการเพื่อรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง ผลัดเวรกันในการให้บริการสำหรับลูกค้าในช่วงเวลาพัก มีการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงานเมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับบริการที่ธนาคาร โดยตรง และมีการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นตอน

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ธนาคารมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การให้บริการของธนาคาร ในสื่อต่าง ๆ เป็นประจำและมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภทรพล ธาริพน (2552 : 45) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\alpha = .01$  ได้แก่ ปัจจัยด้านมีพนักงานที่บริการดีและรวดเร็ว ปัจจัยด้านขั้นตอนการขอสินเชื่อสะดวกและรวดเร็ว ปัจจัยด้านเป็นธนาคารที่เอาใจใส่ลูกค้าโดยมีการติดตาม หรือบริการหลังการขาย และปัจจัยด้านมีข้อความประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ ปัจจัยด้านได้รับสิทธิพิเศษจากทางธนาคาร เช่น การหักเงินงวดชำระจากสลิปเงินเดือน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสิตรา สังข์อร่าม (2550 : 49) พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสุภาพ/อภัยยศ ไม่ตรี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = 0.413$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายได้ว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินฝาก ได้จากฐานข้อมูลและธนาคารติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระได้จากฐานข้อมูลของธนาคาร มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่านทั้งทางด้านเว็บไซต์หรือทางโทรศัพท์ ใช้วิธีการติดต่อกับลูกค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีพนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ประสบปัญหาด้านการค้างชำระหนี้โดยเฉพาะ มีการ

ฝึกอบรมวิชาชีพส่งเสริมให้แก่ลูกค้าเพื่อสนับสนุนให้เกิดการประกอบอาชีพในชุมชน และมีการวิเคราะห์ส่วนแบ่งการใช้บริการเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น และด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้บริการด้านธุรกรรม เงินฝาก/ถอน ทุกประเภทของลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ ส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานตามกำหนด มีวัตถุประสงค์และอุปสรรคในการให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น ใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงานเมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับบริการที่ธนาคารโดยตรง และมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิรา สีทองสุด (2550 : 40) พบว่า การปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม คือด้านฐานข้อมูล ด้านเทคโนโลยี และด้านโปรแกรมการรักษาลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านโปรแกรมการสร้างความสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้จัดการธนาคาร ออมสินพิเศษจึงมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม ด้านฐานข้อมูล ด้านเทคโนโลยี และด้านโปรแกรมรักษาลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านโปรแกรมสร้างสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก โดยผู้จัดการพิเศษจึงมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม ด้านเทคโนโลยีและด้าน โปรแกรมการรักษาลูกค้า มากกว่าผู้จัดการธนาคารออมสินพิเศษชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ เหมือนไคว่ (2550 : 87) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

เพื่อประโยชน์สำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

#### 1.1 ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

การวิเคราะห์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ

มากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.1 ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ควรมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า ด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์

1.1.2 ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ธนาคารควรมีการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในด้านการกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือการเก็บคะแนนของลูกค้า

1.1.3 ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ควรสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น

1.1.4 ด้านการรักษาลูกค้า ควรมีการวิเคราะห์และประเมินผลการบริการลูกค้า

**1.2 คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม**

จากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พนักงานควรแสดงความรับผิดชอบหรือขอโทษ กรณีที่เกิดความผิดพลาดในการบริการที่ไม่เสมอภาค

1.2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พนักงานควรให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด

1.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ธนาคารควรมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอต่อความต้องการ

1.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ธนาคารควรจัดพนักงานสำหรับบริการให้คำปรึกษา การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา

1.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ธนาคารควรธนาคารมีการประเมินความพึงพอใจในการบริการ

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY