

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ	25
บริบทสหกรณ์ออมทรัพย์	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	60
กรอบแนวคิดการวิจัย	67
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	69
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	69
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71

หัวเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	73
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	74
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	76
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	79
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	79
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	97
สรุปผลการวิจัย	97
อภิปรายผล	98
ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	112
ภาคผนวก ข ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม	120
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	129
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	132
ประวัติผู้วิจัย	138

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบรายงานประจำปี 2555 กับรายงานประจำปี 2556 59
2	สมาชิกภาพ 60
3	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 70
4	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู มหาสารคาม จำกัด 81
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน 83
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ด้านการสร้างความสัมพันธ์ จำแนกรายข้อ 84
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม จำแนกรายข้อ 85
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ด้านการกำหนดโปรแกรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์จำแนกรายข้อ 86
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ด้านการรักษาลูกค้า จำแนกรายข้อ 87
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน 88
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ด้านตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้า จำแนกรายข้อ 89

12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า จำแนกรายชื่อ	90
13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ด้านให้บริการแบบสมัครใจและ เต็มใจทำ จำแนกรายชื่อ	91
14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ด้านการรักษาภาพพจน์ จำแนกรายชื่อ	92
15	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพ การให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด เป็นรายด้านและโดยรวม ...	93
16	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สหกรณ์ ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด	94

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	15
2 โครงสร้างของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด	49
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	68



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)	121
2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation	126



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY