# บทที่ 1
# บทนำ

## ภูมิหลัง

จากการที่ประเทศไทยได้ประสบกับวิกฤตทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปลายปี 2539 เป็นต้นมา ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้นทั้งในระบบการเงินและการคลังของประเทศ รวมถึงความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอยู่ในอัตราติดลบเมื่อเทียบกับก่อนเกิดวิกฤต สถาบันการเงินหลายแห่ง ทั้งธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ต้องล่มสลายค่าเงินบาทอ่อนตัวลงอย่างต่อเนื่องประมาณร้อยละ 63 จากอัตราแลกเปลี่ยนเดิมซึ่งประมาณ 27 บาทต่อ 1 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ทำให้อัตราหนี้ต่างประเทศเพิ่มขึ้นตามไปด้วย แม้รัฐบาลจะได้พยายามปรับโครงสร้างหนี้และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เศรษฐกิจฟื้นตัว แต่การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจยังไม่ประสบความสำเร็จมากนัก มีการฟื้นตัวบ้างในบางส่วน (สหกรณ์ออมทรัพย์. 2541 : 5)

สหกรณ์ในประเทศไทยได้เริ่มขึ้นตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2459 นับถึงปัจจุบันเป็นเวลากว่า 97 ปีแล้ว จะเห็นได้ว่ามีสหกรณ์จำนวนมากที่เกิดขึ้นมาในประเทศไทย ทั้งนี้ เพราะพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงส่งเสริมให้จัดตั้งสหกรณ์ขึ้นในเขตพื้นที่ต่าง ๆ สหกรณ์เป็นธุรกิจชุมชนขนาดใหญ่ที่สุดและเป็นนิติบุคคลที่มีหน่วยงานราชการเข้ามาเกี่ยวข้องทางด้านการบริหารและการให้การอุดหนุนในการดำเนินงานต้องอยู่ภายใต้กรอบของสหกรณ์ ซึ่งต้องประกอบด้วย การเปิดรับสมัครสมาชิกทั่วไปและด้วยความสมัครใจ การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจโดยสมาชิกการปกครองตนเองและความเป็นอิสระ การศึกษาการฝึกอบรมและข่าวสาร การร่วมมือระหว่างสหกรณ์เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นให้การทำงานเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกมากที่สุด เพื่อให้สมาชิกได้ใช้บริการที่ง่าย และรวดเร็ว การนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร และระบบวิธีทำงานอย่างเหมาะสมและสามารถพัฒนาขีดความสามารถเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ การนำเอาเทคนิคทางการบริหารการเงินมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะในเรื่องของการแสวงหาเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ ตลอดจนการควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้เหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดผลกำไรมากยิ่งขึ้น การพัฒนาศักยภาพของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีอยู่มาสร้างรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยซึ่งจะทำให้สหกรณ์

มีรายได้เพิ่มขึ้นจากรายได้หลักที่เป็นรายได้จากดอกเบี้ยมุ่งเน้นในเรื่องการได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่ดี การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ และการเสนอแนะหรือการแนะนำที่ถูกต้องให้แก่สมาชิก (พิทยา วงษ์กระจ่าง. 2542 : 2)

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด เป็นสหกรณ์ทางการเงินบริหารงานคล้ายกับสถาบันการเงินโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก โดยสมาชิกแต่ละคนออมรายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอ ในลักษณะการถือหุ้นและฝากเงิน นอกจากนั้นหากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเงินก็สามารถช่วยเหลือได้ โดยการให้กู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดจะเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและมีเงินเดือนประจำ มีสถานะเป็นนิติบุคคล ตามกฎหมายสหกรณ์และกระทรวงการคลัง ได้ประกาศให้สหกรณ์ออมทรัพย์คิดดอกเบี้ยเงินกู้ยืมได้เช่นเดียวกับสถาบันการเงิน ตามประกาศกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2526 (ตวงพร ณ รุณ. 2553 : 1) ซึ่งในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์มีทุนดำเนินงานมาจากเงินค่าหุ้น และเงินรับฝากจากสมาชิก ซึ่งมีทั้งเงินฝากประจำ และเงินฝากออมทรัพย์ และปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจมีการแข่งขันกันสูงขึ้น ในขณะที่สหกรณ์จำเป็นต้องเพิ่มศักยภาพในการให้บริการลูกค้าที่เข้มข้นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีโอกาสที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการได้หลายแห่งขึ้นอยู่กับข้อเสนอขององค์กรธุรกิจนั้น ๆ ว่าดีที่สุดแล้วหรือไม่ ทำให้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เริ่มได้รับความสนใจมากขึ้น ทั้งนี้เพราะ ตลาดการซื้อขายเริ่มเปลี่ยนไป ลูกค้ามีทางเลือกในการซื้อสินค้ามากขึ้น องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องกลับมาปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการของตนอย่างเข้มงวด และเอาจริงเอาจัง เพื่อให้ได้เปรียบคู่แข่งขัน ทำให้ลูกค้ามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้าได้มากขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546 : 52)

ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด เป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งที่ต้องปรับตัว เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิก รักษาฐานสมาชิกเดิม เพิ่มฐานสมาชิกใหม่ เพิ่มคุณภาพการให้บริการของตนเอง เพื่อแข่งขันกับสหกรณ์อื่น ๆ และสถาบันการเงินที่มีอยู่ในจังหวัด เนื่องจากมีการแข่งขันสูง องค์กรใดที่มีการรักษาความสัมพันธ์กับสมาชิกหรือลูกค้าที่ดี มีความโดดเด่นในการให้บริการ บุคลากรที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูง ทำให้องค์กรธุรกิจนั้นได้รับความนิยมในการใช้บริการของลูกค้าย่อมจะส่งผลให้องค์กรธุรกิจนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ยังช่วยลดความซับซ้อนในการทำงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน จึงทำให้สามารถบริหาร ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2556 : เว็บไซต์)

จากปัญหาที่พบ สมาชิกเวลามาใช้บริการกู้เงินมักจะเตรียมเอกสารมาไม่ครบ แต่อยากจะยื่นกู้เงินและการขอกู้เงินมักจะมายื่นกู้ก่อนกำหนด คือ กู้สามัญต้องชำระงวดมาแล้วเกิน 6 งวดและ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กู้พิเศษต้องชำระงวดมาแล้ว 12 งวด จึงจะกู้ได้อีก และการขอกู้โดยส่วนใหญ่สมาชิกมีเงินเดือนหลังจากหลักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไม่ถึงร้อยละ 10 จึงยังขอกู้ไม่ได้ ทำให้สมาชิกที่ต้องการกู้เกิดความไม่พอใจ และการให้บริการต่าง ๆ ใช้เวลานาน ผู้ใช้บริการต้องการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ดังนั้น การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด องค์กรมุ่งเน้นที่คุณภาพการบริการ คือ การตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ถือเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนและมีความซับซ้อนมาก และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาดไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของสินค้าที่จับต้องได้ หรือคุณภาพของบริการที่จับต้องไม่ได้ คุณภาพในการบริการสามารถพิจารณาได้จาก ความเชื่อถือได้ ความมีตัวตน การโต้ตอบจากพนักงานความไว้วางใจ และความเอาใจใส่ (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ. 2544 : 11) จะส่งผลให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทำให้ลูกค้าไม่หนีหายไปไหน กลับจะมีการเพิ่มการใช้สินค้าและบริการมากขึ้น (วิทยา ด่านธำรงกูล. 2547 : 13)

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รักษาฐานสมาชิกเดิม และเพิ่มฐานสมาชิกใหม่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

## สมมติฐานการวิจัย

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ในทิศทางเดียวกัน

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ประกอบด้วย 1) ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า 2) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม 3) ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ 4) ด้านการรักษาลูกค้า (วิทยา ด่านธำรงกุล และพิภพ อุดร. 2549 : 86-92)

1.2 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Early Respones) 2) ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า (Respectfulness) 3) ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ (Voluntariness Manner) 4) ด้านการรักษาภาพพจน์ (Image Enthusiasm) (สมชาติ กิจยรรยง. 2544 : 138)

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**2.1 ประชากร** ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 10,738 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด. 2556 ก : 3)

**2.2 กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 386 คน สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยเริ่มทำการวิจัยกำหนดระยะเวลารวม 1 ปี โดยเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ. ศ. 2556 ไปจนถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ. ศ. 2557

### 5. ขอบเขตด้านตัวแปร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของการวิจัยไว้ ดังนี้

**5.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1**

5.1.1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ประกอบด้วย (วิทยา ด่านธำรงกุล และพิภพ อุดร. 2549 : 86-92)

1) ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า

2) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

3) ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์

4) ด้านการรักษาลูกค้า

**5.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2**

5.2.1 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย (สมชาติ กิจยรรยง. 2544 : 138)

1) ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

2) ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

3) ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

4) ด้านการรักษาภาพพจน์

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

**การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด** หมายถึง กิจกรรมการตลาดที่กระทำต่อลูกค้าแต่ละรายอย่างต่อเนื่อง โดยลูกค้าอาจหมายถึงลูกค้าที่เป็นคนกลางในช่องทางการจัดจำหน่ายหรือลูกค้าผู้บริโภค ก็เป็นได้ ทั้งนี้มุ่งให้เกิดความเข้าใจ มีการรับรู้ที่ดี ตลอดจนรู้สึกชอบองค์กรและสินค้าขององค์กร โดยกิจกรรมการสื่อสารระหว่างองค์กรกับลูกค้านั้นจะต้องมีลักษณะเป็นกันเอง ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย และสามารถสร้างประโยชน์ให้กับทั้งองค์กรและลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ การรักษาลูกค้า

**1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า** หมายถึง การกำหนดให้มีรายละเอียดของสมาชิกในสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และประวัติส่วนตัวของลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบันสามารถเชื่อมโยงกันได้

**2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม** หมายถึง สหกรณ์มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับวิธีการดำเนินงานในการติดต่อกับสมาชิกทางอินเตอร์เน็ต ให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปและนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาสมรรถนะและความแม่นยำในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ผ่านทั้งทางด้านเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ แผ่นพับ และวารสารของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

**3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์** หมายถึง การให้บริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกและสะดวกรวดเร็ว มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน และสหกรณ์มีการจัดส่งเอกสาร เช่น แผ่นพับ ใบเสร็จ วารสารของสหกรณ์ให้กับสมาชิกทุกเดือนเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า

**4. ด้านการรักษาลูกค้า** หมายถึง สหกรณ์มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่แก่สมาชิกเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว มีการรับสมัครสมาชิกใหม่และรักษาสมาชิกเก่า ด้วยแรงจูงใจเพิ่มเงินปันผล เฉลี่ยคืน และดอกเบี้ยเงินฝาก สวัสดิการต่าง ๆ ให้บริการแก่สมาชิกได้ตามกำหนดและสร้างภาพพจน์ที่ดีทำให้สมาชิกประทับใจ และสหกรณ์มีบริการสถานที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัยสำหรับสมาชิกที่มาติดต่อกับสหกรณ์

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ในด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ด้านการรักษาภาพพจน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**1. ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า** หมายถึง การให้บริการลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างรวดเร็วทันใจ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกผู้รับบริการและให้บริการได้ทันตามเวลาที่กำหนด ตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับสมาชิกเสมอ

**2. ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า** หมายถึง การให้บริการลูกค้าด้วยความเคารพนับถือ ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงการให้เกียรติลูกค้า เช่น เจ้าหน้าที่ให้เกียรติแก่สมาชิกที่มาใช้บริการเสมอ ที่ให้บริการสมาชิกทุกระดับอย่างเสมอภาค ด้วยความเอื้อเฟื้อและเอื้ออาทรให้บริการด้วยด้วยคำพูดที่สุภาพ และความเชื่อถือต่อสมาชิกผู้มารับบริการ

**3. ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ** หมายถึง การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจมิใช่ทำไปเพราะหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ ให้บริการด้วยความจริงใจและเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการเพื่อมิให้เกิดความบกพร่องต่อสมาชิกผู้มารับบริการ มีการให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะให้บริการที่ดีต่อสมาชิก

**4. ด้านการรักษาภาพพจน์** หมายถึง การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์และการส่งเสริมภาพพจน์ที่ดีของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ ยุติธรรมในการให้บริการ เพื่อเอื้อประโยชน์ในการให้บริการต่อสมาชิกผู้มารับบริการ

**สหกรณ์** หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด หน่วยงานร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542

**สมาชิก** หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด เพื่อที่จะได้นำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

3. ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้ในการ พัฒนา ปรับปรุงวิธีการบริการลูกค้า รวมถึงสามารถมาใช้แนวทางในการเข้าถึงและเพิ่มกลุ่มลูกค้าของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด อีกทั้งยังสามารถนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ได้

4. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY