

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด 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 คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด
- $Y_1$  แทน ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
- $Y_2$  แทน ด้านความน่าเชื่อถือและให้เกียรติลูกค้า
- $Y_3$  แทน ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ
- $Y_4$  แทน ด้านการรักษาภาพพจน์
- $r_{xy}$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
- \* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

## ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด ซึ่งลำดับขั้นตอนในการนำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์ การหาค่าสถิติพื้นฐาน ความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด ประกอบด้วย ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด ประกอบด้วย ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ และให้เกียรติลูกค้า ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ และด้านการรักษาภาพพจน์ โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด โดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปรด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติ T-test

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์แจกแจงความถี่

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ ซึ่งนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และร้อยละ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีธรรมมหาสารคาม  
จำกัด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	154	39.90
หญิง	232	60.10
รวม	386	100.00
2. อายุ		
20-30 ปี	56	14.51
31-40 ปี	107	27.72
41-50 ปี	138	35.75
50 ปีขึ้นไป	85	22.02
รวม	386	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	3.89
ปริญญาตรี	136	35.23
สูงกว่าปริญญาตรี	235	60.88
รวม	386	100.00
4. สถานภาพ		
โสด	56	14.51
สมรส	252	65.28
หม้าย/หย่า	78	20.21
รวม	386	100.00
5. รายได้		
10,000 - 15,000 บาท	15	3.89
15,001-25,000 บาท	74	19.17
25,001-35,000 บาท	146	37.82
35,000 บาทขึ้นไป	151	39.12
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90

อายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.72 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.02 และอายุ 20-30 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.51

การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 60.88 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.23 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.89

สถานภาพสมรสจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 65.28 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/หย่า จำนวน 78 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.21 และโสด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.51

รายได้ 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.12 รองลงมา คือ 25,001-35,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.82 รายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.17 และรายได้ 10,000-15,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.89

**2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกจ้างสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด**

### 2.1 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกจ้างสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด 4 ด้าน คือ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 5 ถึง 9 ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์  
ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า	3.67	0.79	มาก
2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	3.60	0.72	มาก
3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้าง ความสัมพันธ์	3.62	0.70	มาก
4. ด้านการรักษาลูกค้า	3.59	0.77	มาก
ภาพรวม	3.62	0.76	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม  
จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ  
มากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า  
( $\bar{X} = 3.67$ ) รองลงไปได้แก่ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.64$ )  
ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.60$ ) และด้านการรักษาลูกค้า ( $\bar{X} = 3.59$ ) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์  
ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์  
ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า จำแนกรายข้อ

ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลของหุ้นสหกรณ์ได้จากฐานข้อมูลของสหกรณ์	3.74	0.87	มาก
2. สมาชิกและสหกรณ์ สามารถใช้ฐานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดเงินชำระหนี้เงินกู้สามัญและเงินกู้ฉุกเฉินได้	3.59	0.72	มาก
3. สมาชิกสามารถใช้ฐานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดของวงเงินขอกู้สามัญ/วงเงินกู้ฉุกเฉินและยอดเงินคงเหลือได้	3.64	0.83	มาก
4. สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิกด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์	3.65	0.79	มาก
5. สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิก โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.72	0.75	มาก
ภาพรวม	3.67	0.79	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) และเมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลของหุ้นสหกรณ์ได้จากฐานข้อมูลของสหกรณ์ ( $\bar{X} = 3.74$ ) รองลงไป ได้แก่ สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิกโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.72$ ) สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิกด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 3.65$ ) สมาชิกสามารถใช้ฐานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดของวงเงินขอกู้สามัญ/วงเงินกู้ฉุกเฉิน และยอดเงินคงเหลือได้ ( $\bar{X} = 3.64$ ) และสมาชิกและสหกรณ์ สามารถใช้ฐานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดเงินชำระหนี้เงินกู้สามัญและเงินกู้ฉุกเฉินได้ ( $\bar{X} = 3.59$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ศรีมหาสารคาม จำกัด ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม จำแนกรายข้อ

ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สหกรณ์ที่มีการใช้วิธีการติดต่อกับสมาชิกทาง อินเทอร์เน็ต และระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.64	0.80	มาก
2. สหกรณ์นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนา สมรรถนะและความแม่นยำในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	3.76	0.69	มาก
3. สหกรณ์มีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสม ในการเก็บข้อมูลของสมาชิก	3.59	0.68	มาก
4. สหกรณ์มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ผ่าน ทางเว็บไซต์	3.47	0.65	มาก
5. สหกรณ์มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ผ่าน แผ่นพับ และวารสารของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรี มหาสารคาม จำกัด	3.53	0.77	มาก
ภาพรวม	3.60	0.72	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีมหาสารคาม จำกัด ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) และเมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สหกรณ์ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาสมรรถนะและความแม่นยำในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.76$ ) รองลงไปได้แก่ สหกรณ์ที่มีการใช้วิธีการติดต่อกับสมาชิกทางอินเทอร์เน็ต และระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 3.64$ ) สหกรณ์มีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล ของสมาชิก ( $\bar{X} = 3.59$ ) สหกรณ์มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ผ่าน แผ่นพับ และวารสาร ของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีมหาสารคาม จำกัด ( $\bar{X} = 3.53$ ) และสหกรณ์มีการกระจายข้อมูลข่าวสาร ของสหกรณ์ผ่านทางเว็บไซต์ ( $\bar{X} = 3.47$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์  
ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์  
จำแนกรายข้อ

ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สหกรณ์ให้บริการ ได้ตรงตามความต้องการของสมาชิก และสะดวกรวดเร็ว	3.67	0.65	มาก
2. สหกรณ์มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในรูปแบบ เดียวกัน	3.74	0.69	มาก
3. สหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิก ได้ตรงกับ ความต้องการของสมาชิกเฉพาะราย	3.58	0.81	มาก
4. สหกรณ์ต้องสามารถติดต่อ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.70	0.65	มาก
5. สหกรณ์มีการจัดส่งเอกสาร เช่น แผ่นพับ ใบเสร็จ วารสาร ของสหกรณ์ให้กับสมาชิกทุกเดือน	3.42	0.68	มาก
ภาพรวม	3.62	0.70	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม  
จำกัด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า  
อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สหกรณ์มีการกำหนด  
มาตรฐานการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.74$ ) รองลงไปได้แก่ สหกรณ์ต้องสามารถติดต่อ  
ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.70$ ) สหกรณ์ให้บริการ ได้ตรงตามความต้องการของสมาชิก  
และสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.67$ ) สหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิก ได้ตรงกับความต้องการ  
ของสมาชิกเฉพาะราย ( $\bar{X} = 3.58$ ) และสหกรณ์มีการจัดส่งเอกสาร เช่น แผ่นพับ ใบเสร็จ วารสาร  
ของสหกรณ์ให้กับสมาชิกทุกเดือน ( $\bar{X} = 3.42$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์  
ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด ด้านการรักษาลูกค้า จำแนกรายข้อ

ด้านการรักษาลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้ตามกำหนด	3.45	0.67	มาก
2. สหกรณ์มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย	3.72	0.72	มาก
3. สหกรณ์มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่แก่สมาชิกเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว	3.58	0.81	มาก
4. สหกรณ์มีการรับสมัครสมาชิกใหม่และรักษาสมาชิกเก่าด้วยแรงจูงใจเพิ่มเงินปันผลและดอกเบี้ยเงินฝาก	3.56	0.92	มาก
5. สหกรณ์สร้างภาพพจน์ที่ดีทำให้สมาชิกประทับใจ	3.65	0.75	มาก
ภาพรวม	3.59	0.77	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด ด้านการรักษาลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สหกรณ์มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.72$ ) รองลงไปได้แก่ สหกรณ์สร้างภาพพจน์ที่ดีทำให้สมาชิกประทับใจ ( $\bar{X} = 3.65$ ) สหกรณ์มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่แก่สมาชิกเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.58$ ) สหกรณ์มีการรับสมัครสมาชิกใหม่และรักษาสมาชิกเก่าด้วยแรงจูงใจเพิ่มเงินปันผลและดอกเบี้ยเงินฝาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) และสหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้ตามกำหนด ( $\bar{X} = 3.45$ ) ตามลำดับ

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด

#### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด 4 ด้าน คือ ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ และด้านการรักษาภาพพจน์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 10 ถึง 14 ดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ศรีมหาสารคาม จำกัด โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรี มหาสารคาม จำกัด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	3.86	0.82	มาก
2. ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า	3.85	0.76	มาก
3. ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ	3.89	0.79	มาก
4. ด้านการรักษาภาพพจน์	3.92	0.78	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีมหาสารคาม จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรักษาภาพพจน์ ( $\bar{X} = 3.92$ ) รองลงไปได้แก่ ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ( $\bar{X} = 3.89$ ) ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.86$ ) และด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า ( $\bar{X} = 3.85$ ) ตามลำดับ

### 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านและจำแนกรายข้อ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ศรีมหาสารคาม จำกัด ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า  
จำแนกรายข้อ

ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สหกรณ์ให้บริการได้เร็วทันตามความต้องการของสมาชิก	4.03	0.84	มาก
2. สหกรณ์มีกาแฟ/น้ำเย็น ไว้บริการสมาชิกที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ	3.93	0.74	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกผู้รับบริการ	3.83	0.85	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ทันตามเวลาที่กำหนด	3.75	0.85	มาก
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับสมาชิกเสมอ	3.77	0.81	มาก
ภาพรวม	3.86	0.82	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีมหาสารคาม จำกัด ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สหกรณ์ให้บริการได้เร็วทันตามความต้องการของสมาชิก ( $\bar{X} = 4.03$ ) รองลงไปได้แก่ สหกรณ์มีกาแฟ/น้ำเย็น ไว้บริการสมาชิกที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.93$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.83$ ) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับสมาชิกเสมอ ( $\bar{X} = 3.77$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ทันตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.75$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า จำแนกรายข้อ

ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการสมาชิกทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	3.69	0.79	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติแก่สมาชิกที่มาใช้บริการเสมอ	3.91	0.69	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อสมาชิกด้วยความเอื้อเฟื้อและเอื้อ อาทร	3.94	0.87	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเชื่อถือต่อสมาชิกผู้มารับ บริการ	3.74	0.69	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพตลอดเวลา	3.96	0.76	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด  
ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) และเมื่อพิจารณา  
รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่  
ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงไปได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อสมาชิก  
ด้วยความเอื้อเฟื้อและเอื้ออาทร ( $\bar{X} = 3.94$ ) เจ้าหน้าที่ให้เกียรติแก่สมาชิกที่มาใช้บริการเสมอ  
( $\bar{X} = 3.91$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเชื่อถือต่อสมาชิกผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.74$ ) และ  
เจ้าหน้าที่ให้บริการสมาชิกทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.69$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ จำแนก  
รายชื่อ

ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ	3.79	0.72	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ โดยไม่หวัง ผลตอบแทน	4.00	0.79	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิก ด้วยความเต็มใจ	3.84	0.75	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการที่ดีต่อ สมาชิก	3.94	0.82	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการเพื่อมิให้เกิดความ บกพร่องต่อสมาชิกผู้มารับบริการ	3.86	0.86	มาก
ภาพรวม	3.89	0.79	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการที่ดีต่อสมาชิก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการเพื่อมิให้เกิดความบกพร่องต่อสมาชิกผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.86$ ) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิก ด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 3.84$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ ( $\bar{X} = 3.79$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด ด้านการรักษาภาพพจน์  
จำแนกรายข้อ

ด้านการรักษาภาพพจน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการให้บริการ	3.90	0.80	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเสมอ	4.05	0.69	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ เสมอ	3.90	0.85	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการ	3.91	0.79	มาก
5. เจ้าหน้าที่เอื้อประโยชน์ในการให้บริการต่อสมาชิกผู้มา รับบริการ	3.86	0.79	มาก
ภาพรวม	3.92	0.78	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด ด้านการรักษาภาพพจน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเสมอ ( $\bar{X} = 4.05$ ) รองลงไปได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.91$ ) เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.90$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเสมอ ( $\bar{X} = 3.90$ ) และเจ้าหน้าที่เอื้อประโยชน์ในการให้บริการต่อสมาชิกผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.86$ ) ตามลำดับ

#### 4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้ำสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด

##### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้ำสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้ำสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ( $r_{xy}$ ) ซึ่งนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์โดยรวม จำแนกเป็นรายด้าน และรายคู่ รายละเอียด ดังตารางที่ 15 ดังนี้

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม จำกัด เป็นรายด้านและโดยรวม

	X	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	Y
X	1									
X <sub>1</sub>	.760*	1								
X <sub>2</sub>	.824*	.591*	1							
X <sub>3</sub>	.704*	.250*	.473*	1						
X <sub>4</sub>	.777*	.410*	.457*	.528*	1					
Y <sub>1</sub>	.582*	.327*	.497*	.491*	.492*	1				
Y <sub>2</sub>	.635*	.450*	.561*	.415*	.520*	.503*	1			
Y <sub>3</sub>	.560*	.272*	.405*	.413*	.643*	.563*	.618*	1		
Y <sub>4</sub>	.487*	.265*	.369*	.403*	.475*	.957*	.413*	.567*	1	
Y	.674*	.389*	.543*	.512*	.638*	.897*	.752*	.829*	.874*	1

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม จำกัด (Y) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r_{xy} = 0.674$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือและให้เกียรติลูกค้า (Y<sub>2</sub>) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r_{xy} = 0.635$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงไป ได้แก่ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม จำกัด ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Y<sub>1</sub>) อยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = 0.582$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม จำกัด ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ (Y<sub>3</sub>) อยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = 0.560$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม จำกัด ด้านการรักษาภาพพจน์ (Y<sub>4</sub>) อยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = 0.487$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามและ  
แจกแจงความถี่ ดังนี้

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า	1. ควรให้สมาชิกสามารถใช้งานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดเงินชำระหนี้เงินกู้สามัญและเงินกู้ถูกเงินได้	15
	2. ควรให้สมาชิกสามารถใช้งานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดของวงเงินขอกู้สามัญ/วงเงินกู้ถูกเงินและยอดเงินคงเหลือได้	12
	รวม	29
2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	1. ควรมีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของสมาชิก	7
	รวม	7
3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์	1. สหกรณ์ควรมีการจัดส่งเอกสาร เช่น แผ่นพับ ใบเสร็จวารสารของสหกรณ์ให้กับสมาชิกทุกเดือน	18
	2. สหกรณ์ควรให้บริการแก่สมาชิกได้ตรงกับความต้องการของสมาชิกเฉพาะราย	17
	รวม	35
4. ด้านการรักษาลูกค้า	1. สหกรณ์ควรให้บริการเงินกู้แก่สมาชิกได้ตามเวลาที่กำหนด	7
	2. สหกรณ์ควรมีการรับสมัครสมาชิกใหม่และรักษาสมาชิกเก่าด้วยแรงจูงใจเพิ่มเงินปันผลและดอกเบี้ยเงินฝาก	37



การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
	3. สหกรณ์ควรมีการพัฒนา รูปแบบการให้บริการใหม่ แก่สมาชิกเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว	13
	รวม	57
คุณภาพการให้บริการ		
1. ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการเงินกู้ได้ตามเวลาที่กำหนด 2. เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับสมาชิก	19 15
	รวม	34
2. ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า	1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการสมาชิกทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน 2. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือต่อสมาชิกผู้มารับบริการ	38 24
	รวม	62
3. ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ	1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ 2. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและควรแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความเต็มใจ	17 21
	รวม	38
4. การรักษาภาพพจน์	1. เจ้าหน้าที่ควรเอื้อประโยชน์ในการให้บริการต่อสมาชิกผู้มารับบริการ 2. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความสามารถในงานที่ทำและให้บริการได้ตามความต้องการของสมาชิก	12 11
	รวม	23

จากตารางที่ 16 พบว่า ข้อเสนอแนะการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด เกี่ยวกับ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านการรักษาลูกค้า ค่าความถี่รองลงมา ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการกำหนด โปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ และคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์

กรมการศาสนา จำกัด ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านความนับถือและให้เกียรติลูก้า  
รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ด้านตอบสนองต่อความต้องการ  
ของลูก้า และด้านที่มีค่าความถี่ต่ำสุดได้แก่ ด้านการรักษาภาพพจน์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY