

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด ผู้วิจัยจะขอเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
 2. อภิปรายผล
 3. ข้อเสนอแนะ
- ดังรายละเอียด ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ($\bar{X} = 3.67$) รองลงไปได้แก่ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.62$) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.60$) และด้านการรักษาลูกค้า ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน 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. ผลการวิเคราะห์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (X) ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด (Y) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r_{xy} = 0.674$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านการรักษาลูกค้า ข้อเสนอแนะที่มีค่าต่ำสุด ได้แก่ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ และคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและให้เกียรติลูกค้า และส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าต่ำสุด ได้แก่ ด้านการรักษาภาพพจน์

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบในครั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และด้านการรักษาลูกค้า ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด ดังนี้

1.1 ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลของหุ้นจากฐานข้อมูลของสหกรณ์ได้ โดยมีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิกผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ สมาชิกสามารถใช้ฐานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดเงินชำระหนี้เงินกู้สามัญและเงินกู้ฉุกเฉินได้ และตรวจสอบข้อมูลของหุ้นสหกรณ์ได้จากฐานข้อมูลของสหกรณ์

1.2 ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม สหกรณ์ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาสมรรถนะและความแม่นยำในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีการใช้วิธีการติดต่อกับสมาชิกทางอินเทอร์เน็ต และระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้มีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของสมาชิก มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ผ่าน เว็บไซต์ แผ่นพับ และวารสารของสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด

1.3 ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน สมาชิกสามารถติดต่อกับสหกรณ์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิก มีการจัดส่งเอกสาร เช่น แผ่นพับ ใบเสร็จ วารสารของสหกรณ์ให้กับสมาชิกทุกเดือน

1.4 ด้านการรักษาลูกค้า สหกรณ์มีภาพพจน์ที่ดีทำให้สมาชิกประทับใจ สถานที่ จอดรถเพียงพอและปลอดภัย นอกจากนี้ยังมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่แก่สมาชิก เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว มีการรับสมัครสมาชิกใหม่และรักษาสมาชิกเก่า ด้วยแรงจูงใจเพิ่มเงินปันผลและดอกเบี้ยเงินฝากและให้บริการได้ตามกำหนด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนภรัตน์ อินทร์จันทร์ (2548 : 66) พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านการจัดสำนักงาน ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติและด้านการประชาสัมพันธ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของบวมิสเตอร์ (Baumeister. 2002 : 16-18) พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นมากกว่ากลยุทธ์สำคัญของบริษัทขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก ดังนั้น ผู้ประกอบกิจการจึงหันมาใช้ซอฟต์แวร์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นส่วนมาก เพื่อช่วยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจ โดยซอฟต์แวร์จะประกอบไปด้วยโปรแกรมย่อยภายใน เช่น การจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า การจัดกลุ่มลูกค้าเพื่อเสนอเงื่อนไขพิเศษ เป็นต้น และผู้ประกอบการตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้ซอฟต์แวร์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มากที่สุดคือ เพื่อนำมาปรับใช้งานในองค์กรเพื่อดูแลลูกค้า และการช่วยให้ต้นทุนลดลง

2. คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรักษาภาพพจน์ ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด ดังนี้

2.1 ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า สหกรณ์ให้บริการได้เร็วทันตามความต้องการของสมาชิก มีกาแฟ/น้ำเย็น ไว้บริการสมาชิกที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลานัดหมายและอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกผู้รับบริการเสมอ

2.2 ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้บริการต่อสมาชิกด้วยความเอื้อเฟื้อและเอื้ออาทร ให้เกียรติแก่สมาชิกทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ

2.3 ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความเต็มใจ ให้บริการด้วยความตั้งใจกระตือรือร้นที่จะให้บริการที่ดีต่อสมาชิก

2.4 ด้านการรักษาภาพพจน์ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีความรู้ ความสามารถ ในงานที่ให้บริการ ให้บริการด้วยความยุติธรรม และบริการเอื้อประโยชน์ในการให้บริการ ต่อสมาชิกผู้มารับบริการ

สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาพร วีรฤทธิชัย (2549 : 184) พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจ ในการให้บริการ และผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีสามารถนำผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ดังกล่าว ไปใช้สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในเชิงการค้าโดยการรักษา ลูกค้าเก่า และได้ลูกค้าใหม่ด้วยต้นทุนและสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ในอนาคต และสอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ชัย สุวรรณ (2550 : 44) พบว่า สมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด มีระดับความพึงพอใจในคานระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ด้านที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับ จากสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับความคาดหวังของสมาชิกต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด พบว่า ในด้านระบบการให้บริการ ด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คานสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับ จากสหกรณ์โดยภาพรวม สมาชิกมีความคาดหวังในระดับปานกลาง สมาชิกสหกรณ์ระบุว่าต้องการ ให้สหกรณ์พัฒนาการให้บริการ ดังนี้ ประการที่หนึ่งต้องการเพิ่มเพดานเงินกู้ ขยายระยะเวลา การผ่อนชำระ ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ประการที่สอง ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วการจ่ายเงินกู้ ประการที่สามต้องการให้สหกรณ์จัดสวัสดิการให้กับสมาชิกเพิ่มมากขึ้นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ปัญหาที่สมาชิกได้รับเมื่อไปใช้บริการงานสหกรณ์ คือ ประการที่หนึ่ง การปล่อยเงินกู้สามัญเงินกู้ ถูกเงิน ได้รับเงินล่าช้า รอคิวนาน ประการที่สอง วงเงินต่ำ ปล่อยกุน้อยราย ประการที่สาม บริการ ไม่รวดเร็วล่าช้าหลายขั้นตอน สำหรับข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาของสมาชิก สรุปได้ว่า ประการที่หนึ่ง ควรปรับปรุงระบบการให้บริการ การปล่อยเงินกู้ให้รวดเร็ว และเพิ่มเพดานเงินกู้ ให้สูง ประการที่สอง ควรจัดหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เพื่อนำมาปล่อยกู้และจัดสวัสดิการให้สมาชิก อย่างเพียงพอ ประเด็นที่สาม ควรปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์ การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ สมาชิกรับทราบอย่างรวดเร็วและอย่างทั่วถึง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

($r_{xy} = 0.674$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายได้ว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สมาชิกสามารถใช้ฐานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดของวงเงินขอกู้สามัญ/วงเงินกู้ฉุกเฉิน และยอดเงินคงเหลือได้ มีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิกโดยผ่าน ทางโทรศัพท์ ระบบอินเทอร์เน็ต นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาสมรรถนะและความแม่นยำในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ผ่าน แผ่นพับ และวารสารของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน สามารถติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว สถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ มีการรับสมัครสมาชิกใหม่และรักษาสมาชิกเก่าด้วยแรงจูงใจเพิ่มเงินปันผลและดอกเบี้ยเงินฝาก มีกาแฟ/น้ำเย็น ไว้บริการสมาชิกที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ ให้บริการต่อสมาชิกด้วยความเอื้อเฟื้อและเอื้ออาทร พุดจาสุภาพ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความเต็มใจสอดคล้องกับงานวิจัยของชาคริยา ปวีณณีย์ (2552 : 106) พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ บริหารลูกค้าสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า และด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ตามลำดับ ลูกค้าที่มาใช้บริการจะแตกต่างกัน โดยเฉพาะคุณลักษณะพื้นฐานที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นที่ต่างกัน รวมไปถึงการมาใช้บริการและค่าใช้จ่ายในการมาใช้บริการอีกด้วยที่ต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ ในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า มีอุปสรรค และข้อเสนอแนะของการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ ดังนี้ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้าควรทำการเก็บวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรม และความต้องการของลูกค้าให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมลูกค้าที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับบริษัท ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์สมาชิกไม่สามารถเข้าร่วมได้ทุกกิจกรรม และด้านการรักษาลูกค้าบริษัทไม่ทราบผลการประเมินความสำเร็จในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ตามกลุ่มเป้าหมาย

4. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สหกรณ์ควรให้สมาชิกสามารถใช้ฐานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดเงินชำระหนี้เงินกู้สามัญและเงินกู้ฉุกเฉินได้ นอกจากนี้ควรให้สมาชิกใช้ฐานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดของวงเงินขอกู้สามัญ/วงเงินกู้ฉุกเฉินและยอดเงินคงเหลือได้ ควรมีการกระจายข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ผ่านทาง แผ่นพับ และวารสารของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ควรให้บริการ

แก่สมาชิกได้ตรงกับความต้องการของสมาชิกเฉพาะราย และควรแรงจูงใจสมาชิกด้วยการเพิ่มเงินปันผลและดอกเบี้ยเงินฝาก ด้านคุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการสมาชิกทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ควรให้คำแนะนำและควรแก้ไขปัญหามาให้แก่สมาชิกด้วยความเต็มใจ และควรตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับสมาชิก สอดคล้องกับงานวิจัยของ แล็ง และคณะ (Lang And Other. 2002 : 174) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า (Supplier Relationship Management : SRM) พบว่า ในสภาพแวดล้อมในปัจจุบันของการแข่งขันทางธุรกิจ บริษัทต่างๆ ได้สรรหาวิธีในการสร้างกำไรให้สูงขึ้น โดยวิธีการที่นำมาใช้คือ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ แต่เนื่องจากวิธีการนี้ต้องมีการทำแบบต่อเนื่องซึ่งทำให้บริษัทต้องมุ่งประเด็นไปในเรื่องของการปรับปรุงระบบห่วงโซ่อุปทานและการปรับฐานระบบจัดหา มีหลายบริษัทเปลี่ยนแปลงในรูปแบบแนวตั้งคือการจ้างบริษัทอื่นมาช่วยในด้านต่างๆ มากขึ้น จากการศึกษา พบว่าการบริหารความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้าเป็นส่วนประกอบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และต้องนำมาใช้ร่วมกันเป็นหลักสำคัญของระบบสารสนเทศในบริษัท เพื่อเป็นเครื่องมือสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

เพื่อประโยชน์สำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การวิเคราะห์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และด้านการรักษาลูกค้า จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.1 ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า สหกรณ์ควรให้สมาชิกสามารถใช้งานข้อมูลของสหกรณ์ในการตรวจสอบยอดของวงเงินของบัญชี/วงเงินกู้ยืมเงินและยอดเงินคงเหลือได้

1.1.2 ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ควรมีการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลของสมาชิก

1.1.3 ด้านการกำหนด โปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ สหกรณ์ควรมีการจัดส่งเอกสาร เช่น แผ่นพับ ใบเสร็จจวารสารของสหกรณ์ให้กับสมาชิกทุกเดือน

1.1.4 ด้านการรักษาลูกค้า สหกรณ์ควรมีการรับสมัครสมาชิกใหม่และรักษาสมาชิกเก่าด้วยแรงจูงใจเพิ่มเงินปันผลและดอกเบี้ยเงินฝาก

1.2 คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

จากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรักษาภาพพจน์ ด้านให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.2.1 ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับสมาชิก ควรจัดเพิ่มวงเงินในการกู้ยืม ควรขยายวงเงินในการส่งคืน และควรเพิ่มดอกเบี้ยเงินปันผลให้กับสมาชิก

1.2.2 ด้านความนับถือและให้เกียรติลูกค้า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการสมาชิกทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

1.2.3 ด้านให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและควรแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความเต็มใจ

1.2.4 ด้านการรักษาภาพพจน์ เจ้าหน้าที่ควรถือประโยชน์ในการให้บริการต่อสมาชิกผู้มารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารแบบบูรณาการส่งผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด