

ชื่อเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย นางพรนภา โทตะโน ปริญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2556

## บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 2. ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์ และ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 214 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์มีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรักษาลูกค้า ( $\bar{X} = 3.63$ ) ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ( $\bar{X} = 3.61$ ) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.59$ ) และด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.56$ ) ตามลำดับ

2. ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการจำกัดขอบเขต

( $\bar{X} = 3.97$ ) ด้านการสร้างความแตกต่าง ( $\bar{X} = 3.94$ ) และด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน ( $\bar{X} = 4.25$ ) ตามลำดับ

3. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = 0.469$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE** The Relations between Customer Service Management and Competitive Advantages of Construction Business in Kalasin Province

**AUTHOR** Mrs. Pornapa Kotano      **DEGREE** M.B.A (Business Administration)

**ADVISORS** Assoc. Prof. Soawalak Nikornpitaya      Chairperson  
Asst. Prof. Dr. Saovalak Kosonkittiumporn      Committee

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2013**

### **ABSTRACT**

The objectives of the research were to survey the customer service management, to explore the competitive advantages of construction business in Kalasin Province and to analyze the relations between the customer service management and the competitive advantages of construction business in Kalasin Province. The target population was two hundred and fourteen construction businessmen in Kalasin Province. The instrument was a questionnaire with .97 reliability index. The statistics used were mean, standard deviation and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

Results of the research were as follows :

1. The finding showed that the average level of the opinions towards the customer service management was high ( $\bar{X} = 3.60$ ). Four high levels of the service management were customer maintenance ( $\bar{X} = 3.63$ ), customer database ( $\bar{X} = 3.61$ ), use of technology ( $\bar{X} = 3.59$ ), and program of customer service management ( $\bar{X} = 3.56$ ) respectively.

2. The finding showed that the average level of the competitive advantages of the construction business in Kalasin Province was high ( $\bar{X} = 3.87$ ). Three high levels of the advantages were area limitation ( $\bar{X} = 3.97$ ), differentiation ( $\bar{X} = 3.94$ ) and capital ( $\bar{X} = 4.25$ ) respectively.

3. The finding indicated that the average level of the relations between the customer service management and the competitive advantages was moderate and the customer management and the competitive advantages were significantly related at the .05 level ( $r_{xy} = 0.469$ ).



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY