



สุรพงษ์ อธิพงษ์อำภรณ์. (2553). การศึกษาคุณภาพการให้บริการทวิมิติแก่ลูกค้าของธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.  
(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ชิตชัย สนั่นเสียง, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กาญจนา รุ่งราตรี

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการทวิมิติแก่ลูกค้าของ  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) เปรียบเทียบ  
ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ากับคุณภาพการให้บริการทวิมิติแก่ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าธนาคาร จำนวน 395 ราย  
เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย  
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ลูกค้าธนาคารเห็นด้วยว่าคุณภาพการให้บริการทวิมิติของธนาคารในภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ลูกค้าธนาคารเห็นด้วยว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่  
ในระดับมาก คือ ด้านต้อนรับแบบไทย รองลงมาตามลำดับคือ ด้านบริการเท่าเทียม ด้านจัดเตรียม  
เครื่องมือ ด้านปฏิบัติ 5 ส. ด้านพัฒนาทีมงาน ด้านลดข้อบกพร่อง ด้านถือหลักประหยัด ด้านติดต่อ  
สะดวกกว่า ด้านใส่ใจลูกค้า ด้านปรับปรุงพัฒนา ส่วนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง  
คือ ด้านค้ำค่าบริการ ด้านเลือกได้มากกว่า ด้านป้องกันปัญหา และด้านสรรค์สร้างสังคม

2. ลูกค้าธนาคารที่มีอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นด้วยต่อคุณภาพ  
การให้บริการทวิมิติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยลูกค้าธนาคารที่มีอาชีพ  
เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความเห็นด้วยว่าคุณภาพการให้บริการทวิมิติของธนาคารสูงกว่าอาชีพ  
อื่นๆ และลูกค้าธนาคารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความเห็นด้วยว่าคุณภาพการ  
ให้บริการทวิมิติของธนาคารสูงกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่นๆ



Surapong Athipongarporn. (2553). **A Study of Service Quality of Thaweemit Program for Customers at Banks of Agriculture and Agricultural Co-operation in Phranakhon Si Ayutthaya.** Master's Thesis, M.A. (Social Sciences for Development).

Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

Advisory Committee: Dr.Chidchai Sananseang, Assistant Professor Kanchana Rungratri.

### **ABSTRACT**

The purposes of this research were to: 1) study the service quality of Thaweemit Program at Bank of Agriculture and Agricultural Co-operation at the branches in Phranakhon Si Ayutthaya, and 2) compare the customers' fundamental factors and the service quality of Thaweemit program to the customers. The samples were 235 customers using services at the bank. The instrument in collecting the data was a questionnaire. The statistical analysis was performed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings were as follows:

1. High levels of the customers' opinions revealed as a whole on the service quality of Thaweemit program, and high levels of the customers' opinions also revealed when each aspect was considered naming respectively: Thai ways of receiving customers, service standards, preparing equipments, five standards of working performances, team work development, reduction of mistakes, work with savings, comfort of services, customer attention and development, but moderate levels of the service quality revealed on worthy of services, better selectibility, problem prevention, and social promotion.

2. Differences in the customers' occupation and incomes per month affected differences in their opinions on the service quality at the statistically significant level of .05, especially the customers working in government enterprises and the customers earning more than 50,000 baht a month showed higher levels of the opinions on the service quality more than any others customers.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เพราะได้รับความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.ชิตชัย สนั่นเสียง อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา รุ่งราตรี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.เกษม บำรุงเวช และคุณพรชัย งามสินจำรัส ประธานกรรมการและกรรมการในการสอบ วิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้

ขอขอบคุณ คุณชัยวัฒน์ ปกป้อง คุณอดุลย์ กาญจนวัฒน์ และคุณวินัย เครือตรีประดิษฐ์ ผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอกราบระลึกถึงคุณบิดา มารดา และผู้มีพระคุณที่ให้การอุปการะเลี้ยงดูและสนับสนุน ทุกอย่างเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณครอบครัว ญาติพี่น้อง รวมทั้งผู้มีส่วนร่วมสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รุ่นที่ 4 ทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ดูแล และเป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งตลอดระยะเวลาในการศึกษาและทำ วิทยานิพนธ์ในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุรพงษ์ อธิพงษ์อักษรณ์