

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249652



คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท

ณัฐดนัย คลล้า

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2553



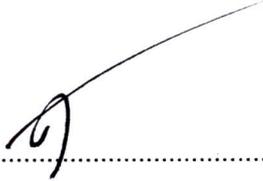
คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท



ณัฐดนัย คลล้า

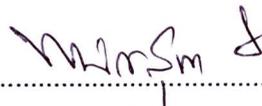
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้าน
สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท เสนอโดย นายณัฐดนัย
คลล้า เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป


..... รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)

วันที่ 14 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ชรรมประมวล)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อำนวย รัตนจันทร์)


..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกศาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อำนวย รัตนจันทร์
ชื่อนักศึกษา	ณัฐดนัย คลล้า
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

249652

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก ซึ่งประชากรของการวิจัยในครั้งนี้เป็น เกษตรกรที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำนวน 3,626 คน กำหนดขนาดของตัวอย่างจากสูตรของยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดของตัวอย่าง จำนวน 360 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (cluster or area sampling) สุ่มตัวอย่างออกมา 2 อำเภอ จาก 8 อำเภอ ด้วยวิธีการจับสลาก แล้วสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) ใช้แบบสอบถามค่าความเชื่อมั่น 0.846 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 360 ชุด และได้รับคืนครบทั้ง 360 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean : \bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านค้ำค่าบริการ (2) ด้านรับผิดชอบต่อสังคม (3) ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง (4) ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย (5) ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา (6) ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว (7) ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ

(8) ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ (9) ด้านมุ่งเน้นลูกค้า และ (10) ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการด้านการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชวาท เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพหลัก ประเภทของการกู้เงิน วงเงินกู้ยืม ระยะเวลาส่งชำระ อัตราดอกเบี้ย ไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส และระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thesis Title Quality of Loan Services at the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chai Nat Branch

Thesis Advisors Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom
 Asst. Prof. Amnuai Rattanajan

Name Natdanai Kollum

Concentration General Management

Academic Year 2010

ABSTRACT

249652

This research aims to 1) study the quality of loan services at the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chai Nat Branch, 2) compare quality of loan services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives when the sample was classified with gender, age, marital status, monthly income, education and occupation. The population was 3,626 farmer using loan services at the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chai Nat Branch. The sample size determined using the Yamane formula was 360 out of 3,626. The sample was drawn using a cluster or area sampling method to get 2 districts out of 8 districts, then using a stratified random sampling to get the sample from those 2 groups. The instrument was a questionnaire to a reliability of 0.846. 360 copies of the questionnaire were sent to 360 farmers and all of them were returned. The data were analyzed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Fisher's Least-Significant Difference: LSD.

The findings indicated that:

1. the quality of loan services was rated at a high level in over all. Considered individually, the mean values of these aspects were ranged in descending order as follows: 1) cost-effective, 2) social responsibility, 3) continuous improvement, 4) product variety, 5) deficiency reduction and problem prevention, 6) quick service access, 7) readiness of service equipment, 8) confidence in service standards, 9) customer-focused and 10) Thai culture service.

2. the quality of loan services was not different when the farmers were classified with gender, age, monthly income, occupation, type of loan, loan budget, payment period and interest rate. The differences in the quality were found when the farmers were classified with marital status and education at a significance level of .05.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ แนะนำอย่างดี ยิงจากบุคคลหลายท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวีย์ ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสินี ศิริโกคาภิรมย์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อำนวย รัตนจันทร์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ ให้เสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วยความเคารพยิ่ง

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย และให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการสำนักงาน ผู้จัดการสาขา และพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยทำการวิจัย และช่วยเหลือ แจกเครื่องมือวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท จนผู้วิจัยได้รับข้อมูลกลับคืนมาครบถ้วน สมบูรณ์ และขอขอบคุณผู้ให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นกลุ่มตัวอย่างให้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีศูนย์ การศึกษาดาศลี เพื่อนักศึกษาศูนย์การศึกษาดาศลี คอยช่วยติดต่อประสานงานช่วยเหลือ เกื้อกูลทุก ๆ อย่าง จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

ขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจให้ จนทำให้ผู้วิจัยมี กำลังใจที่จะต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้ให้กำเนิดเลี้ยงดูด้วยความรัก ความหวังใย อบรม สั่งสอน สนับสนุนด้านการศึกษามาตลอด คุณค่าและประโยชน์จาก วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวที แก่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มี พระคุณทุกท่าน

ณัฐดนัย คลล้า

สารบัญ

	หน้า
หน้าอำนวยการ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
ประกาศคุณูปการ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ความรู้เกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	11
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	24
การบริการ.....	24
คุณภาพการบริการ.....	34
แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ.....	41
เหตุผลที่ต้องประเมินคุณภาพการบริการ.....	41
ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ.....	42
แนวความคิดและรูปแบบการประเมินคุณภาพการบริการ.....	46
คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท.....	49
วัฒนธรรมบริการแบบไทย.....	49

บทที่ 2 (ต่อ)	หน้า
มุ่งเน้นลูกค้า	52
การตอบสนองต่อลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว.....	56
มั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ.....	59
อุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ.....	61
ลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา.....	64
ปรับปรุงงานต่อเนื่อง.....	66
คุ่มค่าบริการ.....	69
ผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย.....	71
รับผิดชอบต่อสังคม.....	74
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	79
งานวิจัยภายในประเทศ.....	79
งานวิจัยต่างประเทศ.....	82
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	84
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	84
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	85
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	86
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	86
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	87
การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	93
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	125
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	125
สมมติฐานการวิจัย.....	125

บทที่ 5 (ต่อ)	หน้า
วิธีดำเนินการวิจัย.....	125
สรุปผลการวิจัย	127
อภิปรายผล.....	130
ข้อเสนอแนะ.....	136
บรรณานุกรม.....	137
ภาคผนวก.....	146
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	147
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญใน การตรวจแบบสอบถามการวิจัย.....	149
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	153
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	161

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนเงินให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. จังหวัดชัยนาท.....	2
ตาราง 2 จำนวนเงินการให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาชัยนาท.....	2
ตาราง 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	85
ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพของลูกค้า.....	93
ตาราง 5 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย.....	96
ตาราง 6 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ด้านมุ่งเน้นลูกค้า.....	96
ตาราง 7 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว.....	97
ตาราง 8 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ.....	98
ตาราง 9 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ด้านอุปกรณ์การให้บริการ พร้อมและเพียงพอ.....	99
ตาราง 10 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา....	99
ตาราง 11 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง.....	100
ตาราง 12 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ด้านค้ำค่าบริการ.....	101
ตาราง 13 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย....	101
ตาราง 14 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ด้านรับผิดชอบต่อสังคม.....	102
ตาราง 15 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ในรายด้าน และภาพรวม.....	103

ตาราง 16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามเพศ.....	104
ตาราง 17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามอายุ.....	105
ตาราง 18	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาทด้าน วัฒนธรรมบริการแบบไทย เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	106
ตาราง 19	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมุ่งเน้นลูกค้า เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	107
ตาราง 20	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	108
ตาราง 21	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	109
ตาราง 22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	109
ตาราง 23	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้าน มุ่งเน้นลูกค้าเป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	111
ตาราง 24	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านลูกค้า เข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว เป็นรายคู่จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	111
ตาราง 25	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ เป็นรายคู่จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	112

ตาราง 26	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	113
ตาราง 27	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมุ่งเน้นลูกค้า เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	114
ตาราง 28	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	115
ตาราง 29	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	115
ตาราง 30	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามระดับการศึกษา.....	116
ตาราง 31	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมุ่งเน้นลูกค้า เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	118
ตาราง 32	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านลูกค้า เข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	118
ตาราง 33	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา....	119
ตาราง 34	การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	120

	หน้า
ตาราง 35 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านผลดี ภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	120
ตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามอาชีพหลัก.....	121
ตาราง 37 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาทด้าน มุ่งเน้นลูกค้าเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพหลัก.....	123
ตาราง 38 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาทด้าน มั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพหลัก.....	123
ตาราง 39 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ เป็นรายคู่ จำแนกตาม อาชีพหลัก.....	124

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
ภาพ 2 แนวความคิดของคุณภาพการบริการ.....	34
ภาพ 3 รูปแบบการประเมินคุณภาพบริการ.....	48