

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากร	9
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	12
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านการชำระ ค่าสินค้าและค่าบริการผ่านธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์ การเกษตรสาขาชาชนบุรี	17
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อบริการทวิเมตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)	19
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่จะใช้บริการชำระค่าสินค้า สาธารณูปโภคผ่านธนาคารจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ และการใช้บริการทวิเมตร	27
ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินชำระ ค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร	37
ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	81
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	83
สรุปผลการศึกษา	83
อภิปรายผลการศึกษา	91
ข้อค้นพบ	93
ข้อเสนอแนะ	94
ข้อจำกัดในการศึกษา	96
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	96
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	98
แบบสอบถาม ทักษะคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการทวิเมตรของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชาชนบุรี	99
ประวัติผู้เขียน	105

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.สาขาราชบุรี)	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบหรือไม่ทราบว่าปัจจุบัน ธ.ก.ส. ให้บริการด้านการรับชำระค่าสาธารณูปโภคหรือเรียกว่าบริการทวิมิตร	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเปิดให้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคหรือบริการทวิมิตรจำแนกเป็นแต่ละประเภทบริการ	17
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบหรือไม่ทราบว่าบริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส. ต้องมีค่าธรรมเนียมบริการ	18
10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทวิมิตร	19
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านราคา	20
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการ	21
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความคิดเห็นที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ	23
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความคิดเห็นที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ	24
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความคิดเห็นที่มีต่อด้านกระบวนการ	25
17	แสดงสรุปการจัดอันดับการแปลผลและค่าเฉลี่ยรวมด้านความคิดเห็น ต่อบริการทวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชาบุรีจำแนกตามส่วนประสมการตลาด)	26
18	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคย ใช้หรือไม่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่าน ธนาคาร	27
19	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร	27
20	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการที่ เลือกใช้ในการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร	28
21	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุ ของปัญหาที่พบในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค ผ่านธนาคาร	29
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการชำระ ค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคหรือบริการทวิมิตร จำแนกตามประเภท บริการที่เคยใช้	30
23	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ ทำให้ไม่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
24	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคบ่อบ่อยที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา	32
25	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและสาธารณูปโภคผ่านช่องทางอื่นๆ โดยเฉลี่ยใน 1 เดือน (ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)	33
26	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค (บริการทวิเมตร) ในอนาคต	33
27	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค (บริการทวิเมตร) กับ ช.ก.ส.	34
28	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามช่องทางที่เลือกใช้บ่อยที่สุดในรอบ 6 เดือน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	35
29	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิเมตร จำแนกตามช่องทางที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคบ่อบ่อยที่สุดในรอบ 6 เดือน	36
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามเพศ	37
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา (บริการทวิเมตร.) จำแนกตามเพศ	38
32	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการ(บริการทวิเมตร) จำแนกตามเพศ	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
33	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด(บริการทวิมิติ) จำแนกตามเพศ	40
34	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ(บริการทวิมิติ) จำแนกตามเพศ	41
35	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการทวิมิติ) จำแนกตามเพศ	42
36	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการ(บริการทวิมิติ) จำแนกตามเพศ	44
37	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์(บริการทวิมิติ)จำแนกตามระดับการศึกษา	45
39	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา (บริการทวิมิติ)จำแนกตามระดับการศึกษา	47
40	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการ(บริการทวิมิติ)จำแนกตามระดับการศึกษา	49
41	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด (บริการทวิมิติ) จำแนกตามระดับการศึกษา	51
42	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ (บริการทวิมิติ) จำแนกตามระดับการศึกษา	53
43	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการทวิมิติ) จำแนกตามระดับการศึกษา	55
44	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการ (บริการทวิมิติ) จำแนกตามระดับการศึกษา	57
45	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์(บริการทวิมิติ) จำแนกตามอายุ	59
46	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา (บริการทวิมิติ) จำแนกตามอายุ	60

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
47	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามอายุ	62
48	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด (บริการทวิเมตร) จำแนกตามอายุ	64
49	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ(บริการทวิเมตร) จำแนกตามอายุ	66
50	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามอายุ	68
51	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามอายุ	70
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทวิเมตร ) จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิเมตร	72
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา(บริการทวิเมตร)จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิเมตร	73
54	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการของ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิเมตร	74
55	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด(บริการทวิเมตร)จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิเมตร	75
56	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ(บริการทวิเมตร) จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิเมตร	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
57	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ(บริการทวิมิตร)จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิมิตร	77
58	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการ(บริการทวิมิตร) จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิมิตร	79
59	ค่าเฉลี่ยของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทวิมิตร	81
60	ค่าเฉลี่ยของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทวิมิตร	82