

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เริ่มต้นเปิดดำเนินงานมาตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2509 โดยตราพระราชบัญญัติให้ธนาคารเป็นสถาบันการเงินระดับชาติเป็นส่วนงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ให้กู้แก่เกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ปัจจุบันธนาคารดำเนินงานมาเป็นเวลา 35 ปี กำลังก้าวเข้าสู่ปีที่ 36 ได้ขยายสาขาทั่วประเทศไทย จำนวน 587 สาขา กระจายตัวอยู่ในพื้นที่อำเภอต่าง ๆ ทั่วประเทศ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. รายงานกิจการ ปีบัญชี 2543 : 50) เมื่อสิ้นปีบัญชี 2543 มีเกษตรกรที่ได้รับบริการสินเชื่อจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวนทั้งสิ้น 5.12 ล้านครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 90.67 ของจำนวนครัวเรือนทั่วประเทศจำแนกเป็นเกษตรกรลูกค้ายรายคน 3.55 ล้านครัวเรือน สมาชิกสหกรณ์การเกษตร 1.55 ล้านครัวเรือน และสมาชิกกลุ่มเกษตรกร 0.02 ล้านครัวเรือน จำนวนเกษตรกรเพิ่มขึ้นสุทธิ 107,665 ครัวเรือน หรือร้อยละ 2.15 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. รายงานกิจการปีบัญชี 2543 : 50) การให้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้ปรับปรุง และขยายการให้บริการด้านเงินฝากเพื่อให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้ เนื่องจากธนาคารได้เล็งเห็นความสำคัญของเงินฝากซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนสำคัญที่สุดของทุนดำเนินงาน โดยมีสัดส่วนสูงสุด เมื่อเทียบกับแหล่งเงินทุนอื่น ๆ สัดส่วนของเงินฝากต่อทุนดำเนินงานมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ปัจจุบันเงินฝากมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 69.51 ของทุนดำเนินงานทั้งหมด นอกจากนี้เงินฝากยังเป็นแหล่งเงินทุนที่มีความมั่นคงกว่าเงินกู้จากแหล่งอื่น โดยเฉพาะเงินทุนจากต่างประเทศ ซึ่งมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน สภาพคล่องทางการเงินของประเทศในปี 2543 มีสูงมาก เนื่องจากสถาบันการเงินทั้งระบบต้องระมัดระวังในการให้กู้ยืมยิ่งขึ้น เพราะยังมีหนี้ซึ่งไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ NPLs (Non Performing Loan) อยู่ในระดับเกินกว่ามาตรฐาน ปริมาณสินเชื่อจึงต่ำกว่าปริมาณเงินฝาก การแข่งขันด้านเงินฝากของสถาบันการเงินต่าง ๆ ยังคงพยายามรักษารฐานเงินฝากของตนเอาไว้เพื่อประโยชน์ของการทำธุรกิจในอนาคต ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อบริการเงินฝากอย่างต่อเนื่อง แม้ในขณะที่สภาพคล่องทางการเงินสูงธนาคารก็ยังคงบริการรับเงินฝาก

โดยเน้นให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ เมื่อสิ้นปีบัญชี 2543 (ณ 31 มีนาคม 2544) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีเงินฝากเป็นจำนวนทั้งสิ้น 214,742 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 34,179 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 18.93 ยอดเงินฝากเมื่อสิ้นปีบัญชี 2543 คิดเป็นร้อยละ 69.51 ของทุนดำเนินงาน การให้บริการสินเชื่อ ในรอบปีบัญชี 2543 ธนาคารจ่ายเงินกู้เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 154,344 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 8,077 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.52 โดยเป็นการให้เงินกู้แก่เกษตรกรลูกค้าโดยตรง จำนวน 130,365 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 84.46 ให้กู้แก่ สหกรณ์การเกษตร 23,859 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 15.46 และให้กู้แก่กลุ่มเกษตรกร จำนวน 120 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.08 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. รายงานกิจการ ปีบัญชี 2543 : 50-52) ในช่วงเวลาที่ผ่านมามาธนาคารต่าง ๆ ได้มีบทบาทสำคัญในการระดมเงินฝาก ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และ ธนาคารออมสิน ส่วนธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เริ่มมารณรงค์ในเรื่องการหาเงินฝากอย่างจริงจังตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2529 เป็นต้นมา หลังจากที่รัฐบาลเปลี่ยนแปลงนโยบายสินเชื่อชนบท ประกอบกับเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำจากต่างประเทศหายากขึ้น นอกจากนี้ยังมีสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่มีการระดมเงินฝาก ได้แก่ บริษัทเงินทุน บริษัทประกันชีวิต สหกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งองค์กรที่ไม่เป็นนิติบุคคล เช่น กลุ่มออมทรัพย์ สหกรณ์การระดมเงินออมทั่วประเทศในปี 2538 ธนาคารพาณิชย์สามารถระดมเงินออมได้ ร้อยละ 68 รองลงมาคือ บริษัทเงินทุนและธนาคารออมสิน ซึ่งมีส่วนแบ่งตลาด ร้อยละ 16.5 และ ร้อยละ 5.2 ตามลำดับ ส่วนธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีส่วนแบ่งเพียงร้อยละ 1.3 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วารสาร ธ.ก.ส.ราย 4 เดือน สิงหาคม – พฤศจิกายน 2542 : 62-63)

การกระจายตัวของเงินฝากธนาคาร จากโครงสร้างเงินฝากธนาคาร ในปี 2538 เป็นเงินฝากภาคราชการ ร้อยละ 40 เงินฝากภาคเอกชนร้อยละ 50 ในจำนวนนี้เป็นเงินฝากของเกษตรกร ร้อยละ 56 แสดงว่าชนบทไทยยังมีส่วนที่เหลือเป็นเงินออม (Surplus saving) หากพิจารณาจากการกระจายตัวของเงินฝากแต่ละภาคไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก โดยภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนเงินฝาก ร้อยละ 20.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 18.5 ภาคใต้และภาคตะวันตก ร้อยละ 18.1 ภาคเหนือ ร้อยละ 17.1 จะเห็นได้ว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภาคที่มีรายได้ต่อหัวต่ำกว่าภาคอื่นกลับมีสัดส่วนเงินฝากอยู่ในระดับสูง ดังนั้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ควรจะหาวิธีการที่จะระดมเงินออมให้สูงกว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.วารสาร ธ.ก.ส. ราย 4 เดือน สิงหาคม – พฤศจิกายน 2542 : 64-65) การระดม

เงินออมในชนบทมีการแข่งขันกันมาก แต่มีความคล่องตัวสูงในการปรับปรุงแผนการระดมเงินฝากอีกทั้งยังมีผลิตภัณฑ์ทางด้านเงินฝากหลากหลายรูปแบบ นอกจากเงินฝากโดยทั่วไป เช่น การออมเพื่อการศึกษา เพื่อการสมรส และ การออมที่มีการประกันอุบัติเหตุเสริมด้วย รวมทั้งการใช้กลยุทธ์ทางด้านตลาดเข้ามาเสริม ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นธนาคารของรัฐมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และมีหน่วยบริการให้การติดต่อด้านสินเชื่อประจำอำเภอเกือบทุกอำเภอสามารถอำนวยความสะดวกในการฝากเงินของชาวชนบท การฝากเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) โดยเฉพาะออมทรัพย์จะไม่เสียภาษีจากการที่เป็นธนาคารของรัฐ ทำให้สามารถที่จะระดมเงินฝากจากส่วนราชการได้มากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)ได้สนับสนุนให้เกษตรกรรูดค้ำธนาคารจัดตั้งสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ทำหน้าที่เสมือนกองทุนประกันชีวิตให้แก่สมาชิกในด้านเงินฝากธนาคารก็ได้ออกแผนการระดมเงินฝากและพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากออกมาหลากหลายรูปแบบ เพื่อดึงดูดใจผู้ใช้บริการโดยเฉพาะตลาดเงินฝากในชนบทที่มีการแข่งขันสูงมาก ในขณะที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)มีความสามารถในการแข่งขันค่อนข้างจำกัดหากเป็นลูกค้ารายใหญ่ เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ต่ำ ดังนั้นแทนที่จะมองหาลูกค้าผู้ฝากรายใหม่ ธนาคารควรทุ่มเทไปยังลูกค้าที่มีอยู่แล้วเป็นหลัก เช่น ลูกค้ารายย่อยในเขตชนบท ซึ่งถือเป็นฐานเงินฝากที่ถึงแม้จำนวนยอดฝากน้อยแต่เป็นฐานที่มั่นคง ดังนั้นธนาคารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทั้งผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและพัฒนาด้านการบริการทั้งบริการหลักซึ่งเป็นธุรกรรมของธนาคารคือ การให้สินเชื่อ การรับเงินฝาก บริการเสริมด้านอื่น ๆ เช่น บริการด้านการโอนเงิน บริการเรียกเก็บเงิน การเป็นตัวแทนจัดทำประกันภัย พ.ร.บ. การจัดทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การให้บริการในเรื่องสนับสนุนให้ลูกค้าสมัครเป็นสมาชิกสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ และบริการด้านอื่น ๆ อีกมากมาย ทั้งนี้เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในบริการของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ เป็นสาขาหนึ่งในสังกัด ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด ได้เปิดดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 6 สิงหาคม 2540 โดยให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อการเกษตร สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพนอกภาคการเกษตรและบริการอื่นๆเพื่อพัฒนาอาชีพและเพิ่มรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิต เกษตรกรที่เป็นลูกค้า ในเขตอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งในเขตพื้นที่ดังกล่าวนี้ จะมีเพียงธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเพียงแห่งเดียวที่เปิดดำเนินการในขณะที่ยังไม่มีคู่แข่งในเขตพื้นที่ดำเนินการ แต่ก็ยังประสบปัญหาด้านการหาเงินฝากและการพัฒนาคุณภาพการบริการ ยังมีประชาชนลูกค้าจำนวนมากที่ไปใช้บริการเงินฝากและธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอใกล้เคียงเช่น อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีธนาคารที่ให้บริการ คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ธนาคารออมสิน ซึ่งถือเป็นคู่แข่งข้ามเขตอำเภอ ธนาคารแต่ละแห่งต่างก็มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการในทุกด้าน เพื่อที่จะได้รับเงินฝากและสร้างรายได้จากธุรกรรมการคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการ แผนการจัดการทุนของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จะเน้นให้บริการรับฝากเงินจากประชาชนเป็นหลัก ซึ่งเป็นแหล่งที่มีความมั่นคงและมีต้นทุนต่ำ ซึ่งแผนการจัดการเงินทุนจากการรับฝากจากประชาชน จะเป็นไปตามเป้าหมายได้ก็อยู่ที่การให้บริการที่ดีของธนาคารต่อลูกค้า การให้บริการที่ดีกับลูกค้าจะเป็นหนทางนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ เมื่อลูกค้าเกิดความพอใจต่อการรับบริการแล้ว ก็จะโน้มน้าวให้ลูกค้าใช้บริการบ่อยครั้งขึ้น และยังมีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์การบริการด้านนี้ให้เป็นที่รู้จักของมวลชนได้อีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้ธนาคารมีโอกาสระดมเงินออมได้มากขึ้น นอกจากนี้เพื่อเป็นการตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ธนาคารจึงได้แบ่งประเภทของบัญชีเงินฝากออกเป็น 6 ประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ดังนั้นการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ก็จะเป็นแนวทางให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น ข้อเสนอหรือแนวทางเพื่อการพัฒนาการให้บริการนั้น จะมีได้ก็ต่อเมื่อมีการศึกษาอย่างเป็นระบบถึงการให้บริการของธนาคาร จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ ว่าอยู่ในระดับใดและมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบ กระบวนการ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนั้นยังสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพด้านการบริการให้สอดคล้องกับบทบาทใหม่ของธนาคารภายใต้แนวนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาและฟื้นฟูเศรษฐกิจควบคู่กับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมชนบทในระดับฐานราก ประกอบกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่จะต้องปรับตัวไปสู่ภารกิจและบทบาทใหม่ในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบทในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

1. ลูกค้าผู้ใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับใด
2. มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์
3. ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ อย่างไรบ้าง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ มี 12 ตัวแปร คือ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารต่อปี ประเภทของการให้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ขอบเขตของการวิจัย

1. พื้นที่ทำการวิจัยในเขตพื้นที่ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ระยะเวลาทำการวิจัย ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2544 – 30 มิถุนายน 2545

3. ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการเงินกู้และเงินฝาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 7,298 คน

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 12 ตัวแปร ดังนี้ คือ

4.1.1 ระดับการศึกษา (สุรพงษ์ เล็กศรีณยพงษ์. 2544 : บทคัดย่อ)

4.1.2 จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคาร

4.1.3 ประเภทของการให้บริการ

4.1.4 จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร

4.1.5 จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร

4.1.6 ด้านสถานที่ให้บริการ (สุทธิ ปันมา. 2535 : บทคัดย่อ)

4.1.7 ด้านระบบการให้บริการ (ชิตพันธ์ ฉัตรเนตร. 2540 : บทคัดย่อ)

4.1.8 ด้านระยะเวลาให้บริการ (สุรพงษ์ เล็กศรีณยพงษ์. 2544 : บทคัดย่อ)

4.1.9 ด้านผลตอบแทน (พงษ์พัฒน์ ชีระกุล. 2541 : บทคัดย่อ)

4.1.10 ด้านพฤติกรรมพนักงาน (โชติช่วง ภิรมย์. 2537: บทคัดย่อ)

4.1.11 ด้านข้อมูลการให้บริการ (ไมตรี วิไลกิจ. 2539: บทคัดย่อ)

4.1.12 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (กรรณิการ์ จันทร์แก้ว. 2538 : 33)

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอให้ความหมายของข้อความของคำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

(หทัยกาญจน์ คงด้วง. 2544 : 15) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ เช่น ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานและการต้อนรับ ด้านประเภทของผลิตภัณฑ์บริการ

2. ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการในการติดต่อธุรกรรมทางการเงิน จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ ซึ่งเป็นทั้งผู้กู้เงินและผู้ฝากเงินธนาคารด้วย

3. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์

4. พนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์

5. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึก ความคิดเห็น ตลอดจนปฏิกิริยาตอบสนองที่ดีหรือประทับใจที่เกิดขึ้นของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของธนาคารกับความคาดหวังของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการด้านเงินฝาก

6. การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวก อำนวยความสะดวกสบายให้เกิดความพึงพอใจกับสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่ได้สัมผัสด้วยความรู้สึก

7. บริการด้านเงินฝาก หมายถึง การบริการรับฝากเงิน หรือ ถอนเงินฝากทุกประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์

8. ผลิตภัณฑ์บริการ หมายถึง ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการลูกค้า เช่น ด้านสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ด้านเงินฝากประเภทต่าง ๆ

9. เงินฝากออมทรัพย์ หมายถึง เงินฝากที่จ่ายคืนเมื่อทวงถาม โดยไม่ได้มีเงื่อนไขการกำหนดระยะเวลา

10. เงินฝากออมทรัพย์ใช้สมุดคู่ฝาก หมายถึง เงินฝากที่จ่ายคืนเมื่อทวงถาม โดยธนาคารจะออกสมุดคู่ฝากให้เพื่อบันทึกรายการฝาก ถอน จำนวนดอกเบี้ย และยอดเงินคงเหลือของผู้ฝาก

11. เงินฝากออมทรัพย์ไม่ใช้สมุดคู่ฝาก หมายถึง เงินฝากซึ่งผู้ฝากไม่ต้องการใช้สมุด เพราะไม่ต้องการให้ผู้อื่นรู้สถานะแห่งบัญชีของตน ธนาคารจะออกไปส่งเงินฝากและสมุดและสมุดใบถอนเงินฝากให้ผู้ฝาก

12. เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน หมายถึง เงินฝากออมทรัพย์ประเภทมีรางวัล และได้ดอกเบี้ยด้วย โดยเงินรางวัลไม่ต้องเสียภาษีบุคคลธรรมดา บัตรออมทรัพย์ทวีสินทุกฉบับมีสิทธิ์ถูกรางวัล 12 ครั้ง โดยออกรางวัล ทุก 3 เดือน รวมปีละ 4 ครั้ง

13. เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค หมายถึง เงินฝากออมทรัพย์ประเภทมีรางวัล โดยผู้ฝากเงินเปิดบัญชีตั้งแต่ 50 บาทขึ้นไป สะสมจนครบ 2,000 บาทและฝากคงยอดเป็นเวลอย่างน้อย 3 เดือน ก็มีสิทธิ์ลุ้นโชคจากบัตรรางวัล 1 บัตร ต่อเงินฝากในบัญชี 2,000 บาท

14. เงินฝากประจำ หมายถึง เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ เช่น 3 เดือน 6 เดือน หรือ 12 เดือน

15. เงินฝากกระแสรายวัน หมายถึง เงินฝากที่ธนาคารจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือ ตามคำสั่งโดยใช้เช็ค และธนาคารไม่จ่ายดอกเบี้ยให้สำหรับเงินฝากประเภทนี้

16. ระยะเวลาในการเข้าเป็นลูกค้า หมายถึง วันที่ธนาคารอนุมัติรับขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าธนาคาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
 Rajabhat Mahasarakham University

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้วางแผนระบบการให้บริการ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่บริการที่เป็นเลิศ

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนางาน เพื่อการพัฒนาองค์กร และพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ

3. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ฝึกอบรมพนักงานธนาคารในส่วนของงานปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น