

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เริ่มต้นเปิดดำเนินงานมาตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2509 โดยตราพระราชบัญญัติให้ธนาคารเป็นสถาบันการเงินระดับชาติเป็นส่วนงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ให้กู้แก่เกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ปัจจุบันธนาคารดำเนินงานมาเป็นเวลา 40 ปี กำลังก้าวเข้าสู่ปีที่ 41 ได้ขยายสาขาทั่วประเทศไทย จำนวน 848 สาขา จำแนกเป็นสาขาระดับอำเภอ 567 สาขา และสาขาย่อย (อยู่ในการกำกับดูแลของสาขาระดับอำเภอ 281 สาขา) นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานกระจายตัวอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ จำนวน 938 หน่วยทั่วประเทศ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2548 : 38) เมื่อสิ้นปีบัญชี 2548 มีเกษตรกรที่ได้รับบริการสินเชื่อจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวนทั้งสิ้น 5.54 ล้านครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 96.68 ของจำนวนครัวเรือนทั่วประเทศจำแนกเป็นเกษตรกรลูกค้ายากคน 4.01 ล้านครัวเรือน สมาชิกสหกรณ์การเกษตร 1.52 ล้านครัวเรือน และสมาชิกกลุ่มเกษตรกร 0.01 ล้านครัวเรือน จำนวนเกษตรกรเพิ่มขึ้นสุทธิ 151,865 ครัวเรือน หรือร้อยละ 2.28 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2548 : 38) การให้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้ปรับปรุงและขยายการให้บริการด้านเงินฝากเพื่อให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้ เนื่องจากธนาคารได้เล็งเห็นความสำคัญของเงินฝากซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนสำคัญที่สุดของทุนดำเนินงาน โดยมีสัดส่วนสูงสุดเมื่อเทียบกับแหล่งเงินทุนอื่น ๆ สัดส่วนของเงินฝากต่อทุนดำเนินงานมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ปัจจุบันเงินฝากมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 85.95 ของทุนดำเนินงานทั้งหมด นอกจากนี้เงินฝากยังเป็นแหล่งเงินทุนที่มีความมั่นคงกว่ากู้เงินจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะเงินทุนจากต่างประเทศ ซึ่งมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน สภาพคล่องทางการเงินของประเทศ ในปี 2548 มีสูงมาก เนื่องจากสถาบันการเงินทั้งระบบต้องระมัดระวังในการให้กู้ยืมยิ่งขึ้น เพราะยังมีหนี้ซึ่งไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ NPLs (Non Performing Loan) อยู่ในระดับเกินกว่ามาตรฐาน ปริมาณเงินเชื่อจึงต่ำกว่าปริมาณเงินฝาก การแข่งขันด้านเงินฝากของสถาบันการเงินต่างๆ ยังคงพยายามรักษาฐานเงินฝากของตนเอาไว้ เพื่อประโยชน์ของการทำธุรกิจในอนาคต ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อบริการเงินฝากอย่างต่อเนื่อง แม้ในขณะที่สภาพคล่องทางการเงินสูงธนาคาร

ก็ยังคงบริการรับเงินฝาก โดยเน้นให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ เมื่อสิ้นปีบัญชี 2548 (ณ 31 มีนาคม 2549) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีเงินฝากเป็นจำนวนทั้งสิ้น 431,401 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 77,095 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.03 ยอดเงินฝากเมื่อสิ้นปีบัญชี 2548 คิดเป็นร้อยละ 85.59 ของทุนดำเนินงาน การให้บริการสินเชื่อ ในรอบปีบัญชี 2548 ธนาคารจ่ายเงินกู้เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 299,560 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 8,077 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.52 โดยเป็นการให้เงินกู้แก่เกษตรกรลูกค้าโดยตรง จำนวน 202,429 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 67.58 ให้กู้แก่ สหกรณ์การเกษตร 36,485 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.18 และให้กู้แก่กลุ่มเกษตรกร จำนวน 177 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.06 สินเชื่ออื่น ๆ 33,947 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.33 สินเชื่อประเภทอื่น ๆ 26,522 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.85 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2548 : 40-42) ในช่วงเวลาที่ผ่านมาธนาคารต่างๆ ได้มีบทบาทสำคัญในการระดมเงินฝาก ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และ ธนาคารออมสิน ส่วนธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เริ่มมารณรงค์ในเรื่องการหาเงินฝากอย่างจริงจังตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2529 เป็นต้นมา หลังจากที่รัฐบาลเปลี่ยนแปลงนโยบายสินเชื่อชนบท ประกอบกับเงินกู้ยืมอัตราดอกเบี้ยต่ำจากต่างประเทศหายากขึ้น นอกจากนี้ยังมีสถาบันการเงินอื่นๆ ที่มีการระดมเงินฝาก ได้แก่ บริษัทเงินทุน บริษัทประกันชีวิต สหกรณ์ต่างๆ รวมทั้งองค์กรที่ไม่เป็นนิติบุคคล เช่น กลุ่มออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตรออมทั่วประเทศในปี 2539 ธนาคารพาณิชย์สามารถระดมเงินออมได้ ร้อยละ 75.20 รองลงมาคือ บริษัทเงินทุนและธนาคารออมสิน ซึ่งมีส่วนแบ่งตลาด ร้อยละ 17.20 และ ร้อยละ 6.10 ตามลำดับ ส่วนธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีส่วนแบ่งเพียงร้อยละ 1.5 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2547 : 61-62)

การกระจายตัวของเงินฝากธนาคาร จากโครงสร้างเงินฝากธนาคาร ในปี 2541 เป็นเงินฝากภาคราชการ ร้อยละ 40 เงินฝากภาคเอกชนร้อยละ 60 ในจำนวนนี้เป็นเงินฝากของเกษตรกร ร้อยละ 56 แสดงว่าชนบทไทยยังมีส่วนที่เหลือเป็นเงินออม (Surplus Saving) หากพิจารณาจากการกระจายตัวของเงินฝากแต่ละภาคไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก โดยภาคกลางและภาคตะวันออกมีจำนวนเงินฝาก ร้อยละ 21.3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 18.6 ภาคใต้และภาคตะวันตก ร้อยละ 18.2 ภาคเหนือ ร้อยละ 17.4 จะเห็นได้ว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภาคที่มีรายได้ต่อหัวต่ำกว่าภาคอื่นกลับมีสัดส่วนเงินฝากอยู่ในระดับสูง ดังนั้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรจะหาวิธีการที่จะระดมเงินออมให้สูงกว่าภาคกลางและภาคตะวันออก (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2547 : 63-64)

การระดมเงินออมในชนบทที่มีการแข่งขันกันมาก แต่มีความคล่องตัวสูงในการปรับปรุงแผนการระดมเงินฝากอีกทั้งยังมีผลิตภัณฑ์ทางด้านเงินฝากหลากหลายรูปแบบ นอกจากเงินฝากโดยทั่วไป เช่น การออมเพื่อการศึกษา เพื่อการสมรส และการออมที่มีการประกันอุบัติเหตุเสริมด้วย รวมทั้งการใช้กลยุทธ์ทางด้านตลาดเข้ามาเสริม ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นธนาคารของรัฐมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และมีหน่วยบริการให้การติดต่อด้านสินเชื่อประจำอำเภอเกือบทุกอำเภอสามารถอำนวยความสะดวกในการฝากเงินของชาวชนบท การฝากเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยเฉพาะเงินฝากออมทรัพย์จะไม่เสียภาษีจากการที่เป็นธนาคารของรัฐ ทำให้สามารถที่จะระดมเงินฝากจากส่วนราชการได้มากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้สนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ายุทธศาสตร์จัดตั้งสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ทำหน้าที่เสมือนกองทุนประกันชีวิตให้แก่สมาชิกในด้านเงินฝากธนาคารก็ได้ออกแผนการระดมเงินฝากและพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากออกมาหลากหลายรูปแบบ เพื่อดึงดูดใจผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะตลาดเงินฝากในชนบทที่มีการแข่งขันสูงมาก ในขณะที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความสามารถในการแข่งขันค่อนข้างจำกัดหากเป็นลูกค้ารายใหญ่ เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ต่ำ ดังนั้นแทนที่จะมองหาลูกค้าผู้ฝากรายใหม่ ธนาคารควรทุ่มเทไปยัง ลูกค้าที่มีอยู่แล้วเป็นหลัก เช่น ลูกค้ารายย่อยในเขตชนบท ซึ่งถือเป็นฐานเงินฝากที่ถึงมีจำนวนยอดฝากน้อยแต่เป็นฐานที่มั่นคง ดังนั้นธนาคารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทั้งผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและพัฒนาด้านการบริการทั้งบริการหลักซึ่งเป็นธุรกรรมของธนาคารคือ การให้สินเชื่อ การรับเงินฝาก บริการเสริมด้านอื่นๆ เช่น บริการด้านการโอนเงิน บริการเรียกเก็บเงิน บัตรเติมเงิน การเป็นตัวแทนจัดทำประกันภัย พระราชบัญญัติรถยนต์ การจัดทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือเรียกว่าการบริการทวิมิตร กองทุนทวิสุข การให้บริการในเรื่องสนับสนุนให้ลูกค้าสมัครเป็นสมาชิกสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์และบริการด้านอื่น ๆ อีกมากมาย ทั้งนี้เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในบริการแก่ลูกค้า

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม เป็นสาขาหนึ่งในสังกัด ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดมหาสารคาม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2514 โดยให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ การเกษตร สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพนอกภาคการเกษตรและบริการอื่น ๆ เพื่อพัฒนาอาชีพและเพิ่มรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกรที่เป็นลูกค้า ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคามและอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งในเขตพื้นที่ดังกล่าวนี้จะมีธนาคารพาณิชย์จำนวนมากมีการแข่งขัน

ทางธุรกรรมการเงินสูง ทำให้ประสบปัญหาด้านการหาเงินฝากและการพัฒนาคุณภาพการบริการ ยังมีประชาชนและลูกค้าจำนวนมากที่ไปใช้บริการเงินฝากและธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ที่ ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการ คือธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ซึ่งถือเป็นคู่แข่งขั้นทั้งสิ้น ธนาคารแต่ละแห่งต่างก็มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการในทุกด้าน เพื่อที่จะได้รับเงินฝากและสร้างรายได้จากธุรกรรมการคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการตามแผนการจัดหาทุนของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม นอกจากให้บริการด้านสินเชื่อแล้ว จะเน้นให้บริการ รับฝากเงินจากประชาชนเป็นหลัก ซึ่งเป็นแหล่งที่มีความมั่นคงและมีต้นทุนต่ำ ซึ่งแผนการจัดหาเงินทุนจากการรับฝากเงินจากประชาชน จะเน้นไปตามเป้าหมายได้ก็จะอยู่ที่การให้บริการที่ดีของธนาคารต่อลูกค้า การให้บริการที่ดีกับลูกค้าจะเป็นหนทางนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการแล้ว ก็จะโน้มน้าวให้ลูกค้ามาใช้บริการบ่อยครั้งขึ้น และยังมีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์การบริการด้านนี้ให้เป็นที่รู้จักของมวลชนได้อีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้ธนาคารมีโอกาสระดมเงินออมได้มากขึ้น นอกจากนี้เพื่อเป็นการตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ธนาคารจึง ได้แบ่งประเภทของบัญชีเงินฝากออกเป็น 6 ประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน (สลากทวีสิน) เงินฝากประจำและเงินฝากกระแสรายวัน ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญด้านความรู้สึกของทัศนคติ ทำให้เกิดปฏิกิริยาของกระบวนการประเมิน ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบได้ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการมีความต้องการความพึงพอใจด้านความสะดวก การให้การต้อนรับ การจัดสถานที่ให้บริการที่ดี การบริการที่เสมอภาค ถูกต้อง รวดเร็วและผลิตภัณฑ์บริการที่ดี ดังนั้นการพัฒนากการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ก็จะเป็นแนวทางให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น ข้อเสนอแนะหรือแนวทางเพื่อการพัฒนาการให้บริการนั้น จะมีได้ก็ต่อเมื่อมีการศึกษาและวิจัยอย่างเป็นระบบถึงการให้บริการของธนาคาร

จากสภาพความสำคัญดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม ว่าอยู่ในระดับใดและมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อนำมาเป็นประโยชน์

ต่อการวางแผนงาน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบ กระบวนการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นประโยชน์ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ยังสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปพัฒนาคุณภาพด้านการบริการให้สอดคล้องกับบทบาทใหม่ของธนาคารภายใต้แผนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาและฟื้นฟูเศรษฐกิจควบคู่กับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมชนบทในระดับฐานราก ประกอบกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่จะต้องปรับตัวไปสู่ภารกิจและบทบาทใหม่ในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบทในอนาคตอย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

### คำถามการวิจัย

1. ลูกค้าผู้ใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับใด
2. มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
3. ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อย่างไรบ้าง

### สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มี 15 ตัวแปร คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับ

การศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ประเภทของการใช้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

## ขอบเขตการวิจัย

1. พื้นที่ทำการวิจัยในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองมหาสารคามและอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
2. ระยะเวลาทำการวิจัย ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2550 – 30 เมษายน 2551
3. ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้ายู๋ใช้บริการเงินกู้และเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 12,339 คน
4. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้ายู๋ใช้บริการเงินกู้และเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 388 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ ทาโร ซึ่งเป็นวิธีการแบบระดับชั้นและการสุ่มอย่างง่าย
5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
  - 5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 15 ตัวแปร ดังนี้ คือ
    - 5.1.1 เพศ
    - 5.1.2 อายุ
    - 5.1.3 รายได้
    - 5.1.4 ระดับการศึกษา
    - 5.1.5 จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี
    - 5.1.6 ประเภทของการใช้บริการ
    - 5.1.7 จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร
    - 5.1.8 จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร
    - 5.1.9 ด้านสถานที่ให้บริการ
    - 5.1.10 ด้านระบบการให้บริการ
    - 5.1.11 ด้านระยะเวลาให้บริการ

5.1.12 ด้านผลตอบแทน

5.1.13 ด้านพฤติกรรมพนักงาน

5.1.14 ด้านข้อมูลการให้บริการ

5.1.15 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

### นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอให้ความหมายของข้อความของคำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

**ความพึงพอใจ** หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ (หทัยกาญจน์ คงด้วง, 2544 : 15) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เช่นความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานและการต้อนรับ ด้านประเภทของผลิตภัณฑ์บริการ เป็นต้น

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการในการติดต่อธุรกรรมทางการเงิน จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นทั้งผู้กู้เงินและผู้ฝากเงินธนาคารด้วย

**ธนาคาร** หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

**พนักงานผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

**ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ** หมายถึง ระดับความรู้สึก ความคิดเห็นตลอดจนปฏิกิริยาตอบสนองที่ดีหรือประทับใจที่เกิดขึ้นของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของธนาคารกับความคาดหวังของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการด้านเงินฝาก

การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวก อำนวยความสะดวกสบายให้เกิดความพึงพอใจกับสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สัมผัสได้ด้วยความรู้สึก

**บริการด้านเงินฝาก** หมายถึง การบริการรับฝากเงิน หรือ ถอนเงินฝากทุกประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

**ผลิตภัณฑ์บริการ** หมายถึง ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการลูกค้า เช่น ด้านสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ด้านเงินฝากประเภทต่าง ๆ

**เงินฝากออมทรัพย์** หมายถึง เงินฝากที่จ่ายคืนเมื่อทวงถาม โดยไม่ได้มีเงื่อนไขการกำหนดระยะเวลา

**เงินฝากออมทรัพย์ใช้สมุดคู่ฝาก** หมายถึง เงินฝากที่จ่ายคืนเมื่อทวงถาม โดยธนาคารจะออกสมุดคู่ฝากให้เพื่อบันทึกรายการฝาก ถอน จำนวนดอกเบี้ย และยอดเงินคงเหลือของผู้ฝาก

**เงินฝากออมทรัพย์ไม่ใช้สมุดคู่ฝาก** หมายถึง เงินฝากซึ่งผู้ฝากไม่ต้องการใช้สมุด เพราะไม่ต้องการให้ผู้อื่นรู้สถานะแห่งบัญชีของตน ธนาคารจะออกไปส่งเงินฝาก และสมุดใบถอนเงินฝากให้ผู้ฝาก

**เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน (สลากทวีสิน)** หมายถึง เงินฝากออมทรัพย์ประเภทมีรางวัลและได้ดอกเบี้ยด้วย โดยเงินรางวัลไม่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา บัตรออมทรัพย์ทวีสิน (สลากทวีสิน) ทุกฉบับมีสิทธิ์ถูกรางวัล 36 ครั้ง โดยออกรางวัลทุกเดือน รวม 3 ปี เป็นต้น

**เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค** หมายถึง เงินฝากออมทรัพย์ประเภทมีรางวัล โดยผู้ฝากเงินเปิดบัญชีตั้งแต่ 50 บาทขึ้นไป สะสมจนครบ 2,000 บาทและฝากคงยอดเป็นเวลาอย่างน้อย 3 เดือน ก็มีสิทธิ์ลุ้น โฉกจากบัตรรางวัล 1 บัตร ต่อเงินฝากในบัญชี 2,000 บาท

**เงินฝากประจำ** หมายถึง เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลากำหนดไว้ เช่น 3 เดือน 6 เดือน หรือ 12 เดือน เป็นต้น

**เงินฝากกระแสรายวัน** หมายถึง เงินฝากที่ธนาคารจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือ ตามคำสั่งโดยใช้เช็ค และธนาคารไม่จ่ายดอกเบี้ยให้สำหรับเงินฝากประเภทนี้

**ระยะเวลาในการเข้าเป็นลูกค้า** หมายถึง วันที่ธนาคารอนุมัติรับขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าธนาคาร มีสิทธิ์ทำธุรกรรมตามข้อบังคับของธนาคาร



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้วางแผนระบบการให้บริการและพัฒนาคุณภาพการบริการสู่บริการที่เป็นเลิศเหนือคู่แข่ง
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนางาน เพื่อพัฒนาองค์กร และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ทันสมัยยิ่งขึ้น
3. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ฝึกอบรมพนักงานธนาคารในส่วนของปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการดียิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY