

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีแนวคิด ทฤษฎี ที่
เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) แนวคิดคุณภาพการบริการ
(Service Quality) และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

Maynard W.Shelly (1975) (อ้างถึงใน สายพิน เจริญสุขพัฒนา, 2546) ได้ศึกษา
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ
ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้
เกิดความสุข ดังนั้นจะเห็นได้ สุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขจะมีผลต่อบุคคล
มากกว่าความรู้สึกทางลบอื่น ๆ อาจกล่าวได้ว่าความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข
มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสาม เรียกว่า ระบบ
ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกในทางบวกมากกว่า
ความรู้สึกทางลบ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่บรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง และจะลดลงเพื่อ
จุดหมายนั้นได้รับการตอบสนอง

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)
คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับ
ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา
องค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จ
ในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิด
ความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จาก ตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

- ความพึงพอกันได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ
- ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว
- ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถที่เป็นเพื่อให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อสามารถเข้าถึงได้ง่าย
- การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพ ไม่ถือตัว
- การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า ใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
- ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ เชื่อสัตย์

2. แนวความคิดของคุณภาพการบริการ (Service Quality)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ , 2546:440 ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งและสิ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการก็คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งอยู่เสมอ และเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ดังนี้

1. **ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง การบริการที่ให้แก่จะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่แรกรวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ หรือบริการทุกครั้ง ต้องได้รับผลเช่นเดิม (Process) ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ เช่น มีความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใสในการให้บริการ ยกตัวอย่าง พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมี

คุณภาพสม่ำเสมอตลอดเวลา (Process) ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝากกับธนาคาร ด้านการเงินและการธนาคาร ซึ่งมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ (Physical Evidence)

2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

(Responsiveness) พนักงานจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์ (Product) ที่ตอบสนองความต้องการต่างๆ และแก้ปัญหาได้ทันเวลาที่ (Timelines) ได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ สามารถจัดบริการได้ตามที่ผู้รับบริการต้องการเป็นต้น แต่ถ้าสิ่งใดที่ผู้ให้บริการเห็นว่าไม่เหมาะสมก็สามารถให้การสื่อสารที่ดี ปรับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ ทำให้คุณภาพการบริการที่ลูกค้าประเมินไม่เสียไป เช่น จากรายละเอียดความต้องการของลูกค้า พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูล เกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคาร แก่ลูกค้า (Process) ได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง

3. ด้านความสามารถในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการ (People) ต้อง มีทักษะและความรู้ ความสามารถในการบริการที่ให้ มีนักวิชาการที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) ของหน่วยงานหรือสาขาจะต้องเอื้อในการให้บริการในขณะที่คุณลูกค้าอื่นๆ ต้องมีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่ เช่น พนักงานมีทักษะในการบริการด้านเงินฝาก มีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับ อัตราดอกเบี้ยของเงินฝากแต่ละประเภท และส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นอย่างดี มีความสามารถในการคำนวณดอกเบี้ย และจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากอย่างถูกต้อง

4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) กระบวนการบริการ (Process) ที่ให้ลูกค้าต้อง อำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม (Place) อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า ตัวอย่าง ลูกค้าได้รับความสะดวกด้านการคมนาคมจากการมารับบริการที่สำนักงาน พนักงานบริการอย่างรวดเร็ว การบริการมีระเบียบและเป็นระบบไม่ต้องรอนานสามารถเรียกใช้บริการได้ง่าย เช่น การเรียกพนักงานให้มารับเงินฝากนอกสถานที่

5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร (Courtesy) บุคลากรทุกคน (People) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีคุณภาพ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าสนใจถือดีมีความเป็นกันเองมีวิจรรณญาณ เช่น พนักงานมีความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ การมีกิจกรรมรยาทใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม อาทิ พนักงานสวมใส่ Uniform ของธนาคาร ไม่สวมใส่กางเกงยีนส์

6. **ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) บุคลากร (People)** สามารถให้การอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น พนักงานสามารถอธิบายผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการฝากเงินอย่างชัดเจน (Product) และให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการพึงทราบ และประสงค์จะทราบ เช่น ขั้นตอนต่างๆ (Process) ในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช่ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ต้องเสียเป็นต้น อาจอยู่ในรูปการสนทนา การโฆษณาประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่น โปสเตอร์แผ่นพับ โดยคำนึงถึงเหมาะสม

7. **ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)** บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นที่เป็นรูปธรรม (Physical Evidence) และสร้างความไว้วางใจในการบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า และนำผลการสำรวจมาบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความจำเป็นและเร่งด่วน ลูกค้าได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำเสมอ นอกจากนี้ความน่าเชื่อถือนี้อาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริม เช่น ชื่อ (name) และชื่อเสียง (goodwill) ขององค์กรหน่วยงานและบุคลากรต่างๆ

8. **ด้านความปลอดภัย (Security)** หมายถึง บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้รับบริการ เช่น พนักงานสามารถรักษาความลับของผู้รับบริการ เงินที่ฝากในบัญชีอยู่ครบจะไม่ถูกถอนได้ถ้าลูกค้าไม่มาทำรายการเอง เอกสารสิทธิ์ที่ดินไม่สูญหายเมื่อนำมาจำนองประกันหนี้กับธนาคาร มีระบบป้องกันภัยที่จะเกิดกับลูกค้า เช่น มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง มีการปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังมิฉลฉิว เป็นต้น

9. **ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)** พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น เมื่อพนักงานได้พูดคุยกับลูกค้าแล้วสามารถรู้ความต้องการของลูกค้าและมีการตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วทั้งที่ พนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย มีระบบเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างละเอียดสามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด เช่น วัน เดือน ปีเกิดของลูกค้า คู่สมรส บุตรเพื่อทำกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์

10. **ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)** บริการที่ลูกค้าได้รับต้องทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้อย่างเป็นรูปธรรม (Physical Evidence) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อาคารสถานที่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ความสามารถให้คำแนะนำปรึกษา พนักงานกล่าวคำทักทายด้วยวาจา หรือการไหว้

หรือรอยยิ้มด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง พนักงานให้ความสนใจ ดูแลลูกค้าทุกราย และมีสัมมา
การวาระ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง ได้รับการยกระดับเป็นสาขา
ขนาดใหญ่ เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2553 พื้นที่รับผิดชอบ 2 อำเภอ คือ อำเภอสะเมิง และอำเภอกัลยาณิ
วัฒนา จำนวนลูกค้า 1,666 คริวเรือน อัตรากำลังพนักงาน 13 คน ให้บริการด้านสินเชื่อทุก
ประเภท เช่น สินเชื่อสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการปลูกสตรอเบอรี่ปลอดภัย บริการด้านเงินฝาก
และบริการด้านการเงินและการธนาคาร ในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ มุ่งเน้นการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจด้าน ความ
เชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับ บริการ ด้าน
ความสามารถในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงลูกค้า กระบวนการบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี
หรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสารบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความ
ปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จักเป็นสำคัญ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2509 เป็น
รัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาชนบทชั้นนำ ที่มุ่งเน้นการ
ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ด้อยโอกาส ควบคู่กับการส่งเสริมการใช้ ทรัพยากรธรรมชาติ
และการดูแลสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน มีวัตถุประสงค์มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อส่งเสริม
อาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจน
ส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่
เกี่ยวเนื่องในการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับฝากเงิน
เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นอีกองค์กร
หนึ่งที่เน้นการให้บริการเป็นหลัก และงานบริการนั้นจำเป็นจะต้องมีคุณภาพ ที่ดีจึงจะเป็นที่พึง
พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มี 3 ด้าน คือ

1. บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นบริการหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยสามารถแยกเป็น

เงินให้สินเชื่อแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร

เงินให้สินเชื่อแก่โครงการนโยบายรัฐ

เงินให้สินเชื่ออื่น

2. บริการทางด้านเงินฝากและบริการต่อเนื่อง อาทิ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษและสลากออมทรัพย์
3. บริการด้านการเงินและการธนาคาร อาทิ เช่น บริการโอนเงินต่างสำนักงานบริการชำระค่าสาธารณูปโภค

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย

พันธกิจ (Mission)

พันธกิจที่ 1 ให้บริการสินเชื่อครบวงจรเพื่อเสริมสร้างโอกาสและสนับสนุนเกษตรกรจนสามารถเพิ่มผลผลิตได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

พันธกิจที่ 2 พัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ด้านเกษตรกรรมเพื่อให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เคียงคู่ รู้คุณค่าของสังคม

พันธกิจที่ 3 บริหารจัดการเงินทุนให้มีต้นทุนที่เหมาะสมต่อการตอบสนองพันธกิจหลักของธนาคาร เน้นการมีสภาพคล่องและมีเสถียรภาพ

พันธกิจที่ 4 พัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของเกษตรกรอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ด้วยบุคลากรของธนาคารที่มีขีดความสามารถและค่านิยมที่ถูกต้อง

ยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินงาน

- 1) การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อเป็นทุนแก่เกษตรกรในการดำเนินกิจกรรมสร้างมูลค่าเพิ่มในระบบเศรษฐกิจ

ให้ความสำคัญกับการเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่ายของเกษตรกร โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการในการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อเพิ่มผลผลิต

การผลิต (Productivity) และขยายบทบาทการให้สินเชื่อในส่วนของกระบวนการแปรรูป (Processing) การตลาดและการบริการภาคเกษตร (สินเชื่อกลางน้ำ-ปลายน้ำ) ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เพื่อสร้างมูลค่าผลิตผลการเกษตร (Value Creation) และแนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative Economy) ภายใต้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2) การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ขององค์กร โดยยึดหลัก “วิจัยนำการพัฒนา”

สำรวจวิจัย และจัดเก็บข้อมูลให้เหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อให้ได้ระบบฐานข้อมูลลูกค้ารายคนที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน มีประสิทธิภาพใช้ดำเนินงานสินเชื่อ และช่วยเหลือยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้า รวมถึงชี้แจงทำความเข้าใจกับเกษตรกรลูกค้า และมอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มลูกค้าร่วมตรวจสอบข้อมูลเพื่อยืนยันความถูกต้อง ซึ่งในปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีเกษตรกรลูกค้าผู้กู้ จำนวนประมาณ 4.5 ล้านครัวเรือน ลูกค้าผู้ฝาก จำนวนประมาณ 20 ล้านบัญชี

นอกจากนั้น ยังกำหนดให้ทำการวิจัยและพัฒนาที่ผลิตผลหลักแต่ละภูมิภาค การวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อจัดทำแผนพัฒนาเป็นรายผลผลิต และเชื่อมโยงกับกระบวนการให้สินเชื่อครบวงจร รวมทั้งบริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ด้านการผลิต การแปรรูป และการตลาดให้แก่เกษตรกรลูกค้าผ่านเครือข่ายการให้บริการของ ธ.ก.ส.

3) การจัดการคุณภาพหนี้ตามศักยภาพของเกษตรกร

ใช้หลักการป้องกันและแก้ไขปัญหาหนี้ค้ำเป็นสำคัญ โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพหนี้ของชุมชน เน้นกระบวนการช่วยเหลือ ควบคุมกำกับซึ่งกันและกันของเกษตรกรในชุมชน (Social Control / Social Sanction) ด้วยการจำแนกกลุ่มหนี้ตามความสามารถและศักยภาพของเกษตรกรลูกค้าที่เป็นจริง เพื่อนำมากำหนดวิธีการบริหารหนี้ค้ำชำระให้เหมาะสม (ปรับโครงสร้างหนี้ เปลี่ยนตัวลูกหนี้ จำหน่ายหนี้ออกจากบัญชี) จัดทีมบริหารจัดการหนี้เพื่อดูแลหนี้ลูกหนี้รายใหญ่โดยเฉพาะ และการพัฒนาการใช้ข้อมูลพื้นฐาน (Data base) ให้สามารถสนับสนุนข้อมูลการดำเนินงานของชุมชนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสนับสนุนทางการเงินและการบริหารจัดการแก่องค์กรในชุมชน เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาหนี้สินและสงวนที่ดินทำกินของเกษตรกร

4) การพัฒนาระบบกลุ่มลูกค้าและเครือข่ายโดยชุมชนเป็นศูนย์กลาง

เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนแบบองค์รวม โดยการปรับโครงสร้างฐานข้อมูลจากรายเขตตำบลเป็นรายชุมชนเพื่อจำแนกและคัดเลือกชุมชนเป้าหมายตามศักยภาพ และความพร้อมของชุมชน โดยเน้นให้หัวหน้ากลุ่มลูกค้า/ผู้นำชุมชนในแต่ละชุมชนเป็นกลไกประสาน เพื่อสร้างความเข้าใจ/ความร่วมมือในการเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน

นำไปสู่ความเห็นพ้องต้องกัน ในกระบวนการพัฒนาระดับชุมชนและกำหนดข้อกำหนดของชุมชน พัฒนาระบบกลุ่มในชุมชน (หนึ่งกลุ่มหนึ่งชุมชน) ด้วยวิธีการบูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่นกับเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับชุมชน ปรับทัศนคติของคนในชุมชนและพนักงานในการขับเคลื่อนกระบวนการเรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (มีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน) โดยเริ่มจากกลุ่มเกษตรกรลูกค้าชั้นดีจำนวน 40,000 กลุ่ม ให้มีการรวมตัวกันในระดับชุมชนเป็นหนึ่งชุมชน หนึ่งกลุ่ม (จากจำนวนกลุ่มลูกค้าประมาณ 2 80,000 กลุ่ม) เพื่อพัฒนาอาชีพหลักและรวมกันเป็นกลุ่มอาชีพ มีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายชุมชน สถาบันเกษตรกร และองค์กรภายนอก การสร้างพลังร่วม (Synergy) ระหว่างเครือข่ายสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาด (สกต.) และสหกรณ์การเกษตร (สกก.) สำหรับกองทุนหมู่บ้านที่ผ่านการคัดเลือก จำนวน 45 กองทุน จะพัฒนาให้เป็นสถาบันการเงินชุมชน เพื่อพัฒนาต่อยอดธุรกิจสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. ผู้สมาชิกกองทุน

5) การเพิ่มมูลค่าผลผลิตด้วยกลยุทธ์ธุรกิจเครือข่ายชุมชน

เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงเครือข่ายจะส่งเสริมให้สหกรณ์การเกษตร และ สกต. จัดทำหรือปรับปรุงแผนธุรกิจ ให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจของชุมชนและเครือข่ายชุมชน เพื่อรวบรวมผลผลิตและเพิ่มมูลค่าผลผลิต โดยคัดเลือกประเภทผลผลิต คัดเลือกชุมชน เกษตรกร ผู้ประกอบการ เจ้าของกิจการที่เหมาะสม มีการประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง สถาบันการศึกษา องค์กรภาคเอกชนเพื่อบูรณาการการทำงาน ในการเพิ่มมูลค่าในห่วงโซ่มูลค่าของแต่ละผลผลิต และการพัฒนาเส้นทางการนำสินค้าปลอดภัยและรักษาสิ่งแวดล้อมจากชนบทสู่ตลาดในเมือง โดยการสนับสนุน สกต. ที่มีความพร้อมเพื่อลงทุนใน Outlet ระดับจังหวัด (Farmers' Market)

6) การเสริมสร้างความเข้มแข็งสถาบันเกษตรกร

พัฒนาองค์กรและสถาบันของเกษตรกร ให้สามารถดำเนินธุรกิจร่วมกับชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปลูกฝังให้เกษตรกร ตระหนักถึงความเป็นเจ้าของ และทำธุรกิจร่วมกับ สกต. เพิ่มมากขึ้น มีส่วนร่วมและสนับสนุนให้ สกต. จัดระบบและโครงสร้างการบริหารให้มีทีมงานที่เพียงพอ โดยให้ผู้นำชุมชน เครือข่ายชุมชน มีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เน้นความเป็นมืออาชีพของผู้บริหาร สนับสนุนให้ สกต. เข้าไปมีบทบาท ในการบริหารจัดการในองค์กรภาคี คือ บริษัทไทยธุรกิจเกษตร จำกัด (TABCO) เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายและปลูกฝังความเป็นเจ้าของกิจการ เสริมสร้างความสามารถทางธุรกิจ ให้กับ TABCO เพื่อขยายฐานธุรกิจให้ครอบคลุมตามห่วงโซ่มูลค่าสนับสนุนการจัดระบบดูแลความเสี่ยงด้านการผลิตและการจัดการด้านการตลาด ควบคู่กับ

การพัฒนาโครงการสร้างการบริหาร ที่เริ่มจากผู้นำชุมชน ไปสู่สมาชิกสถาบันเกษตรกร (สกต.) และผู้ถือหุ้นองค์กรภายนอก (TABCO)

7) การให้บริการทางการเงินและความรู้สู่ชุมชน

เตรียมความพร้อมของบุคลากรให้ตระหนักและมีความรู้ในกระบวนการพัฒนาชนบท ทักษะในการบริหารทางการเงิน ด้วยกระบวนการสร้างพนักงานและผู้นำระดับชุมชน ผ่านเครือข่ายองค์กรต่าง ๆ การปรับกระบวนการให้บริการ โดยให้สำนักงานจังหวัดของ ธ.ก.ส. เป็นศูนย์ธุรกิจ ยกกระดับหน่วยอำเภอเป็นสาขาตามความพร้อมและเหมาะสมในการให้บริการทางการเงิน และขยายการให้บริการผ่านองค์กรเครือข่ายต่าง ๆ ควบคู่กับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ทันสมัยเหมาะสมแก่ลูกค้า

รวมทั้งการให้บริการความรู้ที่จำเป็นต้องการประกอบอาชีพผ่านสาขา ธ.ก.ส. และเครือข่ายบริการส่งเสริมการออมระดับครัวเรือนและชุมชน โดยใช้กระบวนการกลุ่มหรือชุมชน และอีกทั้งยังสร้างเครื่องมือ /เทคโนโลยีช่วยในการบริหารการเงิน (วิเคราะห์/สังเคราะห์) ระดับชุมชนเพื่อพัฒนาชนบทให้เกิดความเข้มแข็ง และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. มีแผนการปรับภาพลักษณ์ของอาคารสำนักงานให้สะดวกและเป็นเอกลักษณ์

8) การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของเงินทุนดำเนินงาน ธ.ก.ส.

รณรงค์การออมเงินของประชาชนในภาคชนบท และสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อแสวงหาแหล่งเงินฝากมาเป็นเงินทุนดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งดูแลความมั่นคงทางการเงินของ ธ.ก.ส. เพื่อให้เกิดการยอมรับและความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้ความสำคัญกับการสร้างพลังร่วม (Synergy) ระหว่างเครือข่าย โดยการสนับสนุนให้ สกต. สหกรณ์การเกษตร ในการเข้ามาถือหุ้นใน ธ.ก.ส. รวมทั้งรักษา ผลประกอบการให้เหมาะสมและมีเงินกองทุนดำเนินงานอย่างเพียงพอ (Capital Adequacy) ตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

9) จัดตั้งและดำเนินธุรกิจบริษัทในเครือ ธ.ก.ส.

เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการรองรับภารกิจที่หลากหลายในอนาคต และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ จำเป็นต้องบริหารจัดการในเชิงโครงสร้าง โดยแยกการดำเนินงานภารกิจที่มีความชัดเจนเฉพาะด้านออกไปจัดตั้งและดำเนินธุรกิจ ในลักษณะบริษัทในเครือ

ทั้งนี้ จะเริ่มจากการแยกการดำเนินงานด้านการวิจัยและพัฒนาฐานข้อมูลของธนาคารเป็นจัด “ศูนย์วิจัย ธ.ก.ส. (BAAC Research Center)” ควบคู่กับการศึกษาความเป็นไป

ได้ในการจัดตั้ง “สถาบันพัฒนาการเกษตรและชนบท” และกองทุนร่วมกับวิสาหกิจที่สนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม

10) การสนับสนุนและพัฒนาทุนมนุษย์

กระจายอำนาจสู่ภูมิภาค เตรียมความพร้อมบุคลากร ให้เป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข เพื่อรองรับภารกิจของส่วนงานตามตำแหน่งหน้าที่และตามพื้นที่ ให้โอกาสและให้ทุนความรู้แก่พนักงาน/ผู้นำชุมชน โดยร่วมกับสถาบันการศึกษาส่วนงานอื่นๆ การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรเกษตรกร ให้เป็นผู้นำชุมชน การพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานและชุมชน ด้านการวิจัยและการพัฒนา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานและชุมชนในพื้นที่ นำไปสู่การพัฒนาพนักงานเป็นนักการเงินการธนาคารอย่างมืออาชีพ เพื่อเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าและชุมชน โดยจะพัฒนาลูกค้าและชุมชน ไปสู่การเป็นผู้ประกอบการ เจ้าของกิจการ ตลอดจนการตัดสินใจร่วมลงทุนในกิจการของชุมชนได้อย่างเหมาะสม โดยสอดคล้องกับวิถีชีวิตชุมชนเป็นหลัก รวมไปถึงการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้ชุมชนในพื้นที่ และศูนย์ฝึกอบรม ธ.ก.ส.

นโยบายคุณภาพของธนาคาร

ธนาคารมีนโยบายในการพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารและเกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้าผู้ใช้บริการ ธนาคารจึงนำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริการของส่วนงานเพื่อยกระดับงานให้มีมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลให้ระบบงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้ร่วมกัน และสร้างนิสัยการทำงานอย่างมีคุณภาพจนก่อเกิดเป็นองค์ความรู้และวัฒนธรรมในองค์กร (ที่มา: นโยบายคุณภาพ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. เกิดจากการนำองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ให้เหมาะกับบริบทการทำงานของธนาคาร มุ่งให้บริการ ด้วยงานคุณภาพ สมองความต้องการลูกค้า มี 14 ด้าน คือ

1. ต้อนรับแบบไทย วัฒนธรรมบริการแบบไทย (Thai Service Culture) การต้อนรับและบริการผู้มาติดต่ออย่างอบอุ่น เป็นกันเอง เรียบง่ายด้วยความจริงใจและอัธยาศัยที่ดีทั้งก่อนการบริการ ขณะบริการและหลังการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อใช้บริการ ดังนี้

- 1.1 ทักทายผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีแบบไทย ๆ เช่น ไหว้ ยิ้ม มีสัมมาคารวะ เป็นต้น

1.2 ให้ความสนใจและสอบถามความต้องการของผู้มาใช้บริการเพื่อ
สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง

1.3 แนะนำบริการ ตอบข้อซักถามให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่

1.4 แสดงความขอบคุณเมื่อให้บริการแล้วเสร็จ

1.5 หากมีข้อผิดพลาดให้ขอโทษและแก้ไขทันที

2. ใส่ใจลูกค้า มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus) คำนึงถึงความต้องการลูกค้า
ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และทำให้บรรลุ ความต้องการเหล่านั้น รวมถึงการบริการเหนือความ
คาดหมายของลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจ มีความรักดีต่อธนาคาร กลับมาใช้บริการซ้ำ และ
บอกต่อบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ดังนี้

2.1 มีการสอบถามความต้องการของลูกค้า เช่น จัดทำแบบสอบถามลูกค้า
ที่มาใช้บริการที่สาขา สอบถามจากการประชุมกลุ่มลูกค้าหรือส่วนราชการ เป็นต้น

2.2 มีผู้รับความคิดเห็น

2.3 มีการปิดประกาศหมายเลขโทรศัพท์ของผู้บริหารสาขา หรือหัวหน้า
งานให้ลูกค้าทราบ เพื่อใช้ในการติดต่อให้ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

2.4 มีการนำข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของลูกค้ามา
ปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องทุกวัน

2.5 มีการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ และข้อ
ร้องเรียน ให้ลูกค้าทราบ เช่น ตอบเป็นจดหมาย ปิดประกาศให้ลูกค้าทราบ เป็นต้น

3. ติดต่อดีกว่า ลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว (Quick Response)
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้ลูกค้าเข้าใจ และสามารถ
ใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลาให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ดังนี้

3.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบข้อมูลข่าวสารของธนาคารหลาย
ช่องทางอย่างต่อเนื่อง เช่น รายการวิทยุ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา การประชุมกลุ่มลูกค้า เป็นต้น

3.2 มีการบริการนอกสถานที่

3.3 เปิดจุดบริการ/สาขาย่อยเพิ่มขึ้น

3.4 มีช่องบริการทางด่วนสำหรับลูกค้าพิเศษ เช่น ส่วนราชการ ลูกค้าราย
ใหญ่ เป็นต้น

3.5 จัดพนักงานให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

4. บริการเท่าเทียม มาตรฐานบริการ (Standardization) ลูกค้าได้รับการบริการจากพนักงานตามขั้นตอนการทำงาน และกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน ดังนี้

4.1 สาขากำหนดมาตรฐานการให้บริการตามมิติด้านเวลาและคุณภาพ โดยเลือกกิจกรรมให้บริการที่เป็นกิจกรรมหลัก เช่น การรับลูกค้าขึ้นทะเบียน การตรวจสอบที่ดิน การให้กู้เงิน การบริการที่เคาน์เตอร์ งานธุรการ งานบริการเอกสาร เป็นต้น โดยกำหนดไม่เกิน 10 กิจกรรมแล้วประกาศ หรือประชาสัมพันธ์ลูกค้าทราบ

4.2 เก็บค่าธรรมเนียมตามประกาศของธนาคาร

4.3 ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติของธนาคาร

4.4 มีป้ายบ่งชี้และแนะนำการบริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการใช้บริการ

5. จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ (Infrastructure) มีเครื่องมือ และอุปกรณ์รวมถึงแบบพิมพ์หรือเอกสารในการใช้งานที่เหมาะสมเพียงพอและทันสมัยต่อการให้บริการและปฏิบัติงาน ดังนี้

5.1 พิจารณาจัดหาอุปกรณ์การบริการให้เพียงพอและทันต่อความต้องการใช้งาน

5.2 เตรียมเอกสาร /แบบพิมพ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้พร้อมเพียงพอ และเป็นปัจจุบัน

5.3 จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม

6. ถือหลักประหยัด ประหยัดทรัพยากร (Economy) ใช้ทรัพยากร ซึ่งหมายถึง คน เครื่องมืออุปกรณ์ เวลา อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งปฏิบัติงานให้ถูกต้องและให้เกิดประสิทธิผลตั้งแต่เริ่ม ดังนี้

6.1 บริหารทรัพยากรบุคคลให้ทำงานได้ตามเป้าหมายโดยใช้บุคลากรตามจำเป็น เช่นมอบหมายงานให้ตรงตามศักยภาพหรือความสามารถของพนักงาน

6.2 บริหารเวลาให้เกิดคุณค่าสูงสุด เช่น ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา ถูกต้อง เป็นต้น

6.3 บริหารเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น วางแผนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากรเท่าที่จำเป็น เป็นต้น

6.4 ดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม

7. ป้องกันปัญหา ป้องกันความ ผิดพลาดทั้งปวง (Total Prevention) มีระบบการควบคุมภายในที่ป้องกันข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานและเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ต่อลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในความถูกต้องให้เป็นที่ยอมรับ ดังนี้

- 7.1 พนักงานปฏิบัติงานตามหลักการควบคุมภายในของธนาคาร
- 7.2 ตรวจสอบงานให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติของธนาคารก่อนส่งมอบให้ลูกค้า
- 7.3 มีการเตือนภัยให้ลูกค้าทราบในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังพื้นลื่น เป็นต้น
- 7.4 มีการปิดประกาศข้อพึงระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพ เป็นต้น

8. ปรับปรุงพัฒนา ปรับปรุงงาน ต่อเนื่องและทันที (Daily Improvement Differentiation/ Diversification) มีการทบทวนสรุปผลการทำงานทุกสิ้นวันและเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องในการทำงานสามารถแก้ไขและปรับปรุงงานทุกอย่างให้ดีขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุดตามความต้องการ ดังนี้

- 8.1 บันทึกปัญหาและข้อบกพร่องแต่ละวัน โดยส่งเข้าไปในสมุดบันทึกงาน
- 8.2 นำปัญหาและข้อบกพร่องหรือ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกันกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ให้นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการแก้ไขต่อไป
- 8.3 มีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจนเกิดเป็นนวัตกรรมมีโอกาเลือกใช้

- 8.4 ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 8.5 คิดค้น และพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง

9. เลือกได้มากกว่า ผลิตภัณฑ์และ บริการที่แตกต่างและหลากหลาย (Differentiation/ Diversification) มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี มีคุณภาพหลากหลาย และแตกต่างจากคู่แข่งเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการ ดังนี้

- 9.1 นำเสนอรูปแบบและแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่อส่วนงานที่รับผิดชอบ

9.2 สร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการหลายประเภท หลายระดับราคาให้ลูกค้า
มีโอกาสเลือกใช้

9.3 ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

9.4 คิดค้น และพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง

10. คุ่มค่าบริการ ลูกค้าประหยัดกว่าเมื่อใช้บริการธนาคาร (Customers Cost Reduction) เน้นการสร้างความคุ้มค่าและประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งมีผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐานมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการบริการที่เหมาะสมและมีบริการหลังขาย เพื่อประโยชน์แก่ลูกค้าผู้ให้บริการ ดังนี้

10.1 มีบริการใกล้บ้านเพื่อให้ลูกค้าสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ

10.2 นำเสนอแนวทางการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมต่อส่วนงานรับผิดชอบ

10.3 พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คุ้มค่า สร้างการแข่งขันทางธุรกิจได้

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กนกรัตน์ ชื่นโกมล (2548) ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา การเก็บรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามจาก ประธานกลุ่มหรือคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านที่ใช้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวน 103 กองทุน เป็นกองทุนหมู่บ้านที่ยังใช้บริการบัญชีกองทุนหมู่บ้าน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 50-59 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือน 5,000 บาท หรือต่ำกว่า เป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน ระยะเวลา 24 เดือน จำนวนสมาชิกในกองทุนหมู่บ้านมีมากกว่า 120 ราย สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีความประสงค์ขอกู้สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านต่อยอดกับธนาคารออมสินมากกว่า 50 ราย มีจำนวนเงินกู้ที่จัดสรรให้สมาชิกแต่ละรายกู้ 10,001-15,000 บาท อายุกองทุนหมู่บ้านตั้งแต่เริ่มจัดตั้งจนถึงปัจจุบัน มากกว่า 3 ปี วงเงินสินเชื่อที่กลุ่มประสงค์ขอกู้กับธนาคารออมสิน มีวงเงินตั้งแต่ 8 แสนบาท แต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอก และด้านความเข้าใจลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันที่ยังมีคะแนนสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ได้แก่ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้กับกองทุนหมู่บ้าน ด้านความสุภาพ ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมีบุคลิกภาพดี ด้านคงเส้นคงวา ได้แก่ ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน ด้านความปลอดภัย ได้แก่ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ด้านความสะดวก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งธนาคารสะดวกแก่การไปติดต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ได้แก่ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึกสะดวกสบาย ด้านความเข้าใจลูกค้า ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุนหมู่บ้าน

นภมาศ เติศเกษมกุล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท บริการที่ใช้จากส่วนธุรกิจการธนาคารคือเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีการใช้บริการด้านรับฝาก-ถอนเงินที่บัญชีเงินฝาก การบริการโอนเงินและการรับโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวันและบริการด้านรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจทางด้านคุณภาพของการบริการส่วนธุรกิจการธนาคาร

ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ดังนี้

ด้านการเข้าถึงผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และในรายละเอียดผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากเกี่ยวกับเรื่องสถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เวลาที่ใช้ในการบริการรวดเร็ว ความสะดวกปลอดภัยของสถานที่จอดรถ

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากเกี่ยวกับเรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสารสามารถติดต่อได้ง่าย ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอทันสมัยและเข้าใจง่าย เว็บไซต์ ของธนาคารให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีการส่งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ

ด้านความสามารถ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากเกี่ยวกับเรื่องความรู้ ความชำนาญในการให้บริการและความสามารถชี้แจงให้ข้อมูลและแนะนำวิธีการ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องของพนักงาน

ด้านความมีน้ำใจ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ในด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีความเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind) และความสุภาพในการให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ในด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจและความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการของพนักงาน

ด้านความไว้วางใจ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก เกี่ยวกับมีระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง ความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการและความรวดเร็วต่อการให้บริการมีความสม่ำเสมอ

ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก เกี่ยวกับการรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็วของพนักงาน และการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

ด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมี

ความพึงพอใจมาก เกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในคุณภาพของการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร เป็นต้น

ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ และความสวยงามสะอาดของสถานที่

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก เกี่ยวกับพนักงานมีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ และการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำบริการอย่างรวดเร็วของพนักงาน

กล้า แจ่มแจ้ง (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ตามแนวคิดคุณภาพการบริการการศึกษาของ Parasuraman; Zeithaml and Berry (สุพิชญา อารยะกุล ชัย.2543:32-33) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ประกอบอาชีพเกษตรกร การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตอนปลาย มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/3 เดือน ระยะเวลาเป็นลูกค้า 4-6 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาได้สะดวกและสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ผลการศึกษา

ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก เรียงลำดับคือ สถานที่กว้างขวางสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ผู้บัตร์คิวสำหรับลูกค้าที่ไปติดต่อตั้งอยู่ในที่ๆเหมาะสมสะดวกในการกบัตร์ ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน บริการน้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และวารสารมีเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษาความปลอดภัยในเวลาทำการธนาคาร ระดับปานกลาง คือทางเข้าออกของธนาคารมีความสะดวกเหมาะสม การจัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ

ระดับน้อย คือธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อได้สะดวก สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

ด้านพนักงาน ลูกค้ำมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดความพึงพอใจระดับมากเรียงลำดับ คือมีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ พนักงานกล่าวทักทาย พูดคุยกับลูกค้ำด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้ำได้

ด้านข้อมูลข่าวสาร ลูกค้ำมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดความพึงพอใจระดับมาก เรียงลำดับคือข้อมูลของธนาคารมีความทันสมัยถูกต้องและน่าเชื่อถือ ระดับปานกลาง คือ ข้อมูลต่างๆ ของธนาคารชัดเจนเข้าใจง่าย และลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือการเผยแพร่ข้อมูลของธนาคารทันเวลาทันความต้องการ ด้านการให้บริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัยและพร้อมที่จะใช้งานอยู่ตลอดเวลา

ด้านการให้บริการ ลูกค้ำมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดเรียงลำดับ คือ ขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการมีความสะดวกคล่องตัว การได้รับการผ่อนผันและยืดหยุ่นในกฎ ระเบียบและวิธีปฏิบัติของธนาคาร บริการต่างๆ มีความหลากหลาย

เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวความคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ (Berry et al.1985; Zeithaml and Bitner, 1996) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 393 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวนครั้งที่มาใช้บริการเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน ประเภทบริการที่ใช้บ่อยที่สุดคือบริการฝาก-บริการถอนเงิน และระยะเวลาการเป็นลูกค้ำอยู่ระหว่าง 1-3 ปี

ผลการศึกษาความพึงพอใจทางด้านคุณภาพของการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านรูปลักษณ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดความพึงพอใจระดับมาก 3 ลำดับ คือ ลำดับแรก พนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย รองลงมาคือเอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจ ลำดับสุดท้ายธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดความพึงพอใจระดับมาก 3 ลำดับ คือ ลำดับแรกพนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า รองลงมาคือพนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วนตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า สุดท้ายคือพนักงานดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด

ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดความพึงพอใจระดับมาก 3 ลำดับ คือ ลำดับแรกพนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท รองลงมาคือพนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการต่างๆ ของธนาคาร สุดท้ายคือธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ

ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดความพึงพอใจระดับมาก 3 ลำดับ คือ ลำดับแรกมีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่รวดเร็ว รองลงมาคือพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า สุดท้ายคือพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ทันทีที่ลูกค้าต้องการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดความพึงพอใจระดับมาก 3 ลำดับ คือ ลำดับแรกเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม สะดวกสำหรับลูกค้า รองลงมาคือพนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน สุดท้ายคือพนักงานสนใจเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล