

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของ สมาชิกกองทุนบำเหน็จ -1969 ต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงิน บำเหน็จ-1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทยในเขตจังหวัด เชียงใหม่ มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### 1. แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ และคุณค่าให้ลูกค้า (Customer Value and Satisfaction)

Philip Kotler (2006 อ้างถึงในวานิช ยะสุข , 2552) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจและคุณค่าให้ลูกค้า (Customer Value and Satisfaction) ใ้ว่าคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ (Customer perceived value) จากกิจกรรมที่ผู้ให้บริการนำเสนอคุณค่าสูงสุดที่ลูกค้ารับรู้ได้ คุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ (Customer perceived value-CPV) หรือคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ หมายถึงคุณค่าที่เกิดจากผลต่างระหว่างผลประโยชน์โดยรวมของคุณค่าทั้งหมด (Total customer value) กับต้นทุนทั้งหมด (Total customer cost) ที่ลูกค้าจ่ายไปให้กับสินค้าหรือบริการนั้น คุณค่าทั้งหมด (Total customer value) หมายถึงคุณค่าที่เป็นผลประโยชน์โดยรวมทั้งหมดที่ลูกค้าคาดหวังจากการใช้สินค้าและบริการ ไม่ว่าจะเป็คุณค่าเชิงเศรษฐกิจ เชิงหน้าที่ และคุณค่าเชิงจิตวิทยา ส่วนต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าจ่ายไป (Total customer cost) หมายถึง ต้นทุนที่ลูกค้าคาดว่าจะต้องจ่ายเพิ่มเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการนั้น ไม่ว่าจะเป็ต้นทุนในการเสาะหาข้อมูลเพื่อทำการประเมิน ต้นทุนของการได้มาของสินค้า ต้นทุนในการใช้สินค้าตลอดจนการกำจัดซาก ถ้าความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า (Total Customer Satisfaction) หลังการซื้อของลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้าที่ลูกค้าคาดหวัง ( Expected Performance) ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ(Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ(Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับผลของที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับ ความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ( Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหมายที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer)

## 2. แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552:341) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวคนที่นำเสนอให้กับลูกค้า ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ (Etzel , Walker and Stanton, 2007 : 678) หรือเป็นการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการ ที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตาม ความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก และจากโฆษณาของธุรกิจบริการ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ ถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการ และในรูปแบบที่เขาต้องการ ซึ่งนักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปลูกค้าจะใช้เกณฑ์ในการพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ 10 ประการได้แก่

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึง ความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพ ซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีการใช้ได้

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความสุภาพ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีวิจารณ์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

**9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)** บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว

**10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/Knowing Customers)** พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### 3. แนวทางการให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ-1969 ตามระเบียบข้อบังคับ

( 1) สมาชิกกองทุนบำนาญ-1969 สามารถขอกู้ยืมเงินบำนาญ-1969 จากหน่วยงานสวัสดิการฯ ได้ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามแบบและระเบียบที่หน่วยงานสวัสดิการฯ กำหนด

( 2) สมาชิกกองทุนบำนาญ-1969 ที่ประสงค์ขอกู้ยืมเงิน ให้ยื่นหนังสือสัญญากู้ยืมเงินต่อหน่วยงานสวัสดิการฯ โดยส่งผ่านหน่วยงานสมาชิกต้นสังกัดของบุคคลนั้น

(3) ให้หัวหน้าหน่วยงานสมาชิกต้นสังกัด เป็นผู้พิจารณาหนังสือสัญญากู้ยืมเงินของสมาชิกกองทุนบำนาญ-1969 ตามข้อ 26 แล้วจึงเสนอต่อหน่วยงานสวัสดิการฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

(4) สมาชิกกองทุนบำนาญ-1969 ที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานสมาชิก ให้มีสิทธิเป็นผู้พิจารณาหนังสือสัญญากู้ยืมเงินของตนเองได้ โดยมีสำเนาหนังสือที่แจ้งให้ประธานคณะกรรมการคริสตจักรภาค หรือประธานคณะกรรมการบริหารสถาบัน แนบให้หน่วยงานสวัสดิการฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

(5) สมาชิกกองทุนบำนาญ-1969 มีสิทธิขอกู้ยืมได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของเงินที่ตนพึงจะได้รับ(เงินวางเริ่มต้น+ เงินสะสม + เงินสมทบ + เงินผลประโยชน์+ เงินบำนาญ)

(6) ให้หน่วยงานสวัสดิการฯ คิดอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม ตามข้อ 29 อัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 0.60 บาทต่อเดือน ระยะเวลาการกู้ยืมเงินไม่เกิน 240 เดือน และสมาชิกกองทุนบำนาญ-1969 ต้องผ่อนชำระเงินกู้ยืมไม่ต่ำกว่า 48 เดือน จึงขอกู้ใหม่ได้

(7) สมาชิกกองทุนบำนาญ-1969 มีสิทธิขอกู้ยืมเงินฉุกเฉินได้ตามความจำเป็นตามแบบและหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานสวัสดิการฯ กำหนด อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.70 บาทต่อเดือน ระยะเวลาการกู้ยืมเงิน ไม่เกิน 24 เดือน

(8) สมาชิกกองทุนบำนาญ-1969 สามารถขอกู้ยืมเงินพิเศษ โดยใช้สิทธิเงินชดเชยเกษียณอายุงานได้ไม่เกิน 6 เท่าของเงินเดือน เงื่อนไขการชำระเงินให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานสวัสดิการฯ ที่เกี่ยวข้องกับการกู้ยืมและการชำระเงินคืน ดังนี้

ก. เป็นสมาชิกกองทุนบำนาญ-1969 ติดต่อกันตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

- ข. มีหนังสือรับรองจากหน่วยงานสมาชิกถึงความจำเป็นในการกู้ยืมและมีการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อ 13.1-13.3, 13.5-13.7
- ค. ให้นำหน่วยงานสวัสดิการฯ คิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้พิเศษร้อยละ 0.80 บาทต่อเดือน
- ง. ระยะเวลาการกู้ยืมเงิน ไม่เกิน 60 เดือน

(9) หากหน่วยงานสวัสดิการฯ มีความจำเป็นในการบริหารกองทุนบำเหน็จ -1969 ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมตามข้อ 7.4 ให้ผู้อำนวยการหน่วยงานสวัสดิการฯ นำเสนอคณะกรรมการบริหารพันธกิจการคลังและทรัพย์สิน ให้พิจารณาปรับอัตราดอกเบี้ยแล้ว นำเสนอคณะผู้บริหารสภาคริสตจักรในประเทศไทย เพื่อพิจารณาตามขั้นตอน

### ข้อมูลหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย

หน่วยงานสวัสดิการฯ ตั้งอยู่เลขที่ 10 ถนนรัตนโกสินทร์ ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีหน่วยงานสมาชิกในเขตจังหวัดเชียงใหม่รวม 25 หน่วย แบ่งเป็น โรงเรียน 6 แห่ง มหาวิทยาลัย 1 แห่ง โรงพยาบาล 1 แห่ง คริสตจักร 11 แห่ง หน่วยงานอื่นๆ 6 แห่ง จำนวนสมาชิกกองทุนบำเหน็จ -1969 รวม 2,916 คน (รายงานพันธกิจของหน่วยงานสวัสดิการฯ 30 เมษายน 2553)

### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**กนกรัตน์ ชื่นโกมล (2548)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอก และด้านความเข้าใจลูกค้า

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการในปัจจัยย่อยที่มีคะแนนสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ ได้ ด้านความสามารถ ได้แก่ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้กับกองทุนหมู่บ้าน ด้านความสุภาพ ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านความคงเส้นคงวา ได้แก่ ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน ด้านความปลอดภัยได้แก่ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ด้านความสะดวก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งธนาคารสะดวกแก่การไปติดต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร คือ ธนาคารรับฟังความ

คิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ได้แก่ พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึกสะดวกสบาย ด้านความเข้าใจลูกค้า ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน

**เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก ดังนี้ ด้านรูปลักษณ์ ได้แก่ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ได้แก่ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำ ข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ได้แก่ พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพและมีมารยาท ด้านการตอบสนองลูกค้า ได้แก่ มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลลูกค้า ได้แก่ เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า