

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดเรียงลำดับดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 วิวัฒนาการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- 1.2 ระบบงานคุณภาพของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- 1.3 สภาพการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 บทบาทและความสำคัญของความพึงพอใจ
- 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
- 2.3 การวัดระดับของความพึงพอใจ
- 2.4 การจัดการคุณภาพการบริการ
- 2.5 แรงจูงใจ

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 ผลงานวิจัยภายในประเทศ
- 3.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

1.1 วิวัฒนาการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

เมื่อปี พ.ศ. 2490 รัฐบาลได้ตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุน อำนวยสินเชื่อ แก่สหกรณ์ทั้งหลาย ที่มีอยู่ในประเทศไทยขณะนั้นธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ดำเนินงาน ให้กู้เงินแก่สหกรณ์มาจนถึง พ.ศ. 2509 รัฐบาลจึงได้พิจารณาจัดตั้ง ธนาคารขึ้นใหม่ เพื่อทำหน้าที่แทน ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยมีเหตุผลดังนี้ ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่มีอำนาจในการให้เงินกู้แก่ เกษตรกร ที่ไม่ใช่สมาชิกสหกรณ์ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่ได้ทำหน้าที่ใน

การพิจารณาคำขอกู้ ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่ได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ และยังมีหน่วยงานใดทำหน้าที่นี้ได้ การดำเนินงานและองค์การของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ยังไม่ได้รับ การรับรองจากต่างประเทศ จึงเป็นเหตุให้ กำลังเงินธนาคารไม่เพียงพอ ด้วยเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2509 โดยให้เป็นสถาบันระดับชาติมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่อำนวยสินเชื่อให้แก่เกษตรกรอย่างกว้างขวางทั้งในด้านเกษตรกร โดยตรงและสถาบันเกษตรกร

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไว้เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2509 โดยรัฐบาลขณะนั้น ได้ให้เหตุผลในการจัดตั้ง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คือ “ในการส่งเสริมพัฒนาการเกษตรของประเทศจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือทางการเงิน อันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง เพื่อเกษตรกรสามารถเพิ่มผลผลิตและรายได้การเกษตร การให้ความช่วยเหลือเช่นนั้น ควรจัดขยายออกไปอย่างกว้างขวางทั้งในด้านเกษตรกรโดยตรง และในด้านกลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือทางการเงินในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ ควรอยู่ภายใต้การควบคุมระบบเดียวกัน เพื่อให้ได้ผลมั่นคงและสะดวกในการจัดหาทุนเพิ่มเติม” ทั้งนี้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้เริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2509 เป็นต้นมา (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2548 : 9)

ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง และได้ขยายบทบาทในการช่วยเหลือออกไปอย่างกว้างขวางโดยกำหนดวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ไว้ใน พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรดังนี้

1. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตรสำหรับการ
 - 1.1 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม
 - 1.2 ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้
 - 1.3 พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวเกษตรกร
 - 1.4 ดำเนินกิจการหรือโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรมซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวเกษตรกร
2. ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรรม
 - 2.1 ให้อุปเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร

- 2.2 คำประกันเงินกู้ที่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตรกู้จากสถาบันการเงินอื่น
- 2.3 จัดหาเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินงานธนาคาร
- 2.4 จัดให้ได้มาถือกรรมสิทธิ์ หรือทรัพย์สิน ครบครองเช่าหรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอนสิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนองหรือรับจำนอง จำนำหรือรับจำนำ ขายหรือจำหน่ายด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งสังหาริมทรัพย์หรืออสังหาริมทรัพย์
- 2.5 รับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันมีกำหนด
- 2.6 ให้กู้เงินหรือออกหนังสือคำประกันให้แก่ผู้ฝากเงินหรือบุคคลใด ภายในวงเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร โดยใช้เงินฝากเป็นประกันความในวรรคหนึ่ง มิให้ใช้บังคับกรณีที่ผู้ฝากเงินเป็นธนาคารพาณิชย์ ตามกฎหมายว่าด้วยธนาคารพาณิชย์
- 2.7 ออกซื้อหรือขายตัวเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด รวมทั้งเก็บเงินตามตัวเงินหรือตราสารเปลี่ยนมือดังกล่าว
- 2.8 มีบัญชีเงินฝากธนาคารอื่นเท่าที่จำเป็นแก่การดำเนินธุรกิจธนาคาร
- 2.9 ซื้อหลักทรัพย์ของรัฐบาล เช่น พันธบัตรหรือตัวเงินคลังตามที่คณะกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เห็นสมควร
- 2.10 เรียกเก็บดอกเบี้ยเงินกู้ ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการให้กู้เงินหรือคำประกันเงินกู้และค่าบริการอื่นๆ
- 2.11 เป็นตัวแทนของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจเพื่อจ่ายเรียกเก็บหรือรับชำระ ค่าที่ดิน ค่าเช่าอาคารลงทุน ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม หรือเงินประเภทอื่น ตามที่ส่วน ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ได้มอบหมายให้ธนาคารจ่าย เรียกเก็บหรือรับชำระจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือเป็นตัวแทนของบุคคลอื่นเพื่อดำเนินการดังกล่าวได้ โดยต้องเป็นไปตามข้อบังคับธนาคาร
- 2.12 รับฝากเงินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตเกษตรกรและครอบครัวเกษตรกร ตามที่กำหนดในข้อบังคับของธนาคารที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี
- 2.13 ร่วมดำเนินการตามโครงการชดเชยความเสียหายแก่เกษตรกรจากภัยธรรมชาติในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ตามระเบียบของทางราชการ
- 2.14 จัดตั้งบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด เพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเกษตรกรรมหรือธุรกิจที่เป็นประโยชน์โดยตรงแก่กิจการธนาคาร โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี
- 2.15 ร่วมลงทุนกับนิติบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อประกอบอาชีพเกษตรกรรม ตามที่คณะกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เห็นสมควร โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

2.16 จัดให้มีการสงเคราะห์ตามสมควรแก่ผู้จัดการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ซึ่งพ้นจากการเป็นผู้จัดการ พนักงาน หรือลูกจ้างของธนาคาร และครอบครัวของบุคคลดังกล่าว

2.17 กระทำกิจกรรมอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร ตามที่คณะกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เห็นสมควร โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีวัตถุประสงค์มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อส่งเสริม อาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกรกลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร สามารถ ประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับฝากเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปอีกด้วย

พระราชบัญญัติในการจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเมื่อปี พ.ศ. 2509 กำหนดวัตถุประสงค์หลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร รวมถึง การกระทำการกิจการอื่นเพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร ซึ่งในภาวะปัจจุบันและในอนาคต รัฐบาลภายใต้การนำของนายกรัฐมนตรี พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ได้มอบหมายภารกิจสำคัญให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีส่วนร่วมในการฟื้นฟูเศรษฐกิจในระดับฐานรากและการพัฒนาชนบท สอดรับกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการเร่งฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากและการแก้ไขปัญหาความยากจนเป็นลำดับต้น ๆ

สำหรับแผนการดำเนินงานระยะ 5 ปี (ปีบัญชี 2548 - 2552) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ปรับบทบาทไปสู่การเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนการดำเนินงาน สรุปสาระสำคัญดังนี้

วิสัยทัศน์ เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย ความหมายของวิสัยทัศน์

ธนาคารพัฒนาชนบท : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นสถาบันการเงินที่ขยายการให้บริการจากเกษตรกร ไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล และชุมชนในชนบท เพื่อให้ภาคชนบทได้รับโอกาสในการพัฒนาในทุกระดับ

มั่นคง : มีความแข็งแกร่งทางการเงิน มีเงินทุนที่เหมาะสมเพียงพอต่อภารกิจ มีการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมทุกระบบตามมาตรฐานธนาคารแห่งประเทศไทย มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้เสีย

การจัดการที่ทันสมัย : เป็นความทันสมัยใน 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 เป็นองค์ความรู้ภายใต้การจัดการฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบมุ่งสู่การพัฒนาในรูปแบบศูนย์วิจัยและพัฒนา รวมทั้งสามารถรับรองการก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการสมัยใหม่

มิติที่ 2 เป็นการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ให้มีขีดความสามารถเชิงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และพฤติกรรมที่สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความคิดที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก

มิติที่ 3 เป็นการพัฒนาระบบบริการใหม่ที่ตรงกับความต้องการใช้ของลูกค้า โดยการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศสมัยใหม่ รวมทั้งภาพลักษณ์ที่ทันสมัย

คุณภาพชีวิต : เป็นคุณภาพชีวิตที่ดีด้านร่างกายจิตใจ และสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความปลอดภัย มีความสุขอย่างยั่งยืนและสมดุล

เกษตรกรรายย่อย : มุ่งเน้นเกษตรกรรายย่อย ที่ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถให้บริการ และเกษตรกรเข้าไม่ถึง โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเปิดโอกาสให้เกษตรกรดังกล่าวเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม ทั้งนี้ยังคงให้ความสำคัญกับเกษตรกรรายใหญ่ ชุมชน ท้องถิ่นที่ต้องการเงินทุนจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรด้วย

พันธกิจ

1. การจัดหาแหล่งเงินให้เพียงพอสำหรับภารกิจของธนาคาร โดยมีต้นทุนที่เหมาะสม และดูแลบริหารเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

2. พัฒนาและให้บริการที่จะส่งเสริมให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

3. ให้บริการสินเชื่อโดยให้โอกาส และดูแลเกษตรกรให้สามารถผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. พัฒนาการใหม่ที่เกษตรกรต้องใช้ และเพิ่มจุดบริการที่เข้าถึงได้ง่าย โดยไม่เพิ่มภาระ

ทางการเงินของเกษตรกรจนเกินสมควร

ยุทธศาสตร์

ภายใต้พันธกิจหลัก 4 ข้อ ได้จัดวางยุทธศาสตร์และกำหนดแผนงานหลักรองรับไว้ ดังนี้
ยุทธศาสตร์ตามพันธกิจข้อ 1

1.1 ส่งเสริมเงินออมภาคประชาชนด้วยการเข้าถึง

1.2 ขยายฐานเงินฝากภาครัฐในท้องถิ่นด้วยความสัมพันธ์ที่ดี

1.3 เพิ่มเงื่อนไขการออมไว้กับสินเชื่อบางประเภท

1.4 พิจารณาความเหมาะสมของการใช้แหล่งเงินทุนอื่น

1.5 บริหารเงินส่วนที่เหลืออย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เครื่องมือทางการเงินสมัยใหม่

ยุทธศาสตร์ตามพันธกิจข้อ 2

- 2.1 จัดระบบการออมที่เป็นสวัสดิการเพื่อการดำรงชีพในวัยสูงอายุของเกษตรกร
- 2.2 เป็นหน้าที่ของพนักงานที่จะให้ความรู้แก่เกษตรกรในเรื่องที่กระทบต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม
- 2.3 เข้าร่วมในการทำแผนชุมชนของท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ตามพันธกิจข้อ 3

- 3.1 สนับสนุนสินเชื่อเกษตรกรในผลิตภัณฑ์ที่มีอนาคตและระมัดระวังการให้สินเชื่อในผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาการตลาดโดยคำนึงถึงเขตเกษตรเศรษฐกิจ(Agro Economic Zone)
- 3.2 สร้างบริการสินเชื่ออาชีพอื่นเพื่อเปิดโอกาสให้คนในชนบททำอาชีพใหม่ได้ (Non Agriculture Credit)
- 3.3 มีบริการติดตามดูแลการใช้สินเชื่อให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ
- 3.4 มีบริการด้านข้อมูล ให้คำปรึกษาด้านวิชาการเกษตร และความรู้พื้นฐาน ด้านสัญญาตามกฎหมาย

ยุทธศาสตร์ตามพันธกิจข้อ 4

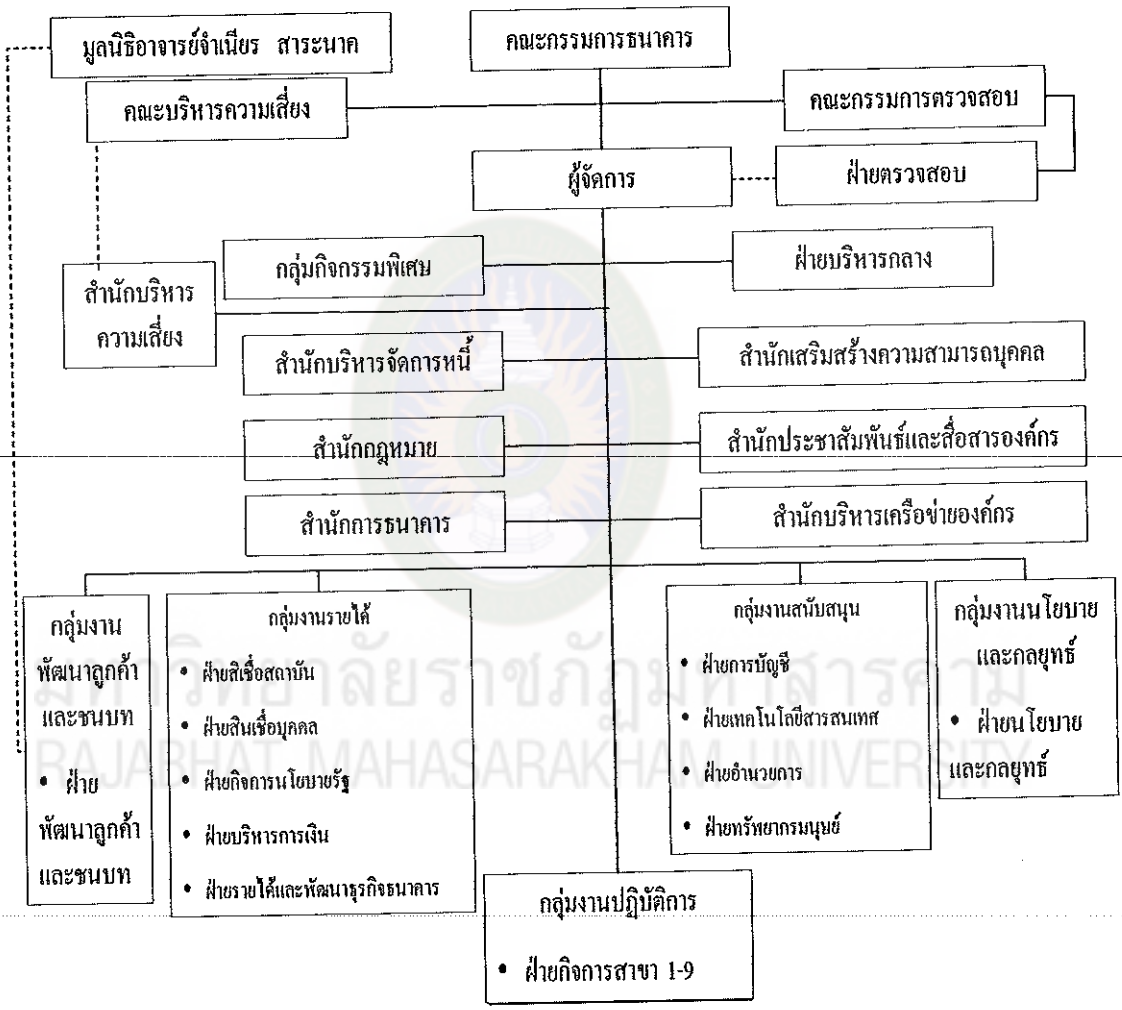
- 4.1 ใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยในการพัฒนาและนำเสนอบริการใหม่
 - 4.2 รักษาวัฒนธรรมการให้บริการที่ดี
 - 4.3 เพิ่มจุดบริการลักษณะใหม่ เพื่อเข้าถึงชุมชนให้มากขึ้น
- หลักการบริหาร
- กำหนดหลักการดำเนินงาน (SPARK) เพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

1. ความยั่งยืน (Sustainability : S) ทั้งขององค์กรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรลูกค้าผู้ใช้บริการ สังคมและสิ่งแวดล้อม
2. การมีส่วนร่วม (Participation : P) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
3. ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน (Accountability : A)
4. ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น (Respect : R)
5. การส่งเสริมและยกระดับความรู้ (Knowledge : K) ให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้

โครงสร้างองค์การและการบริหารงาน

ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีการจัดโครงสร้างองค์การในลักษณะของการกระจายอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ โดยแบ่งส่วนงาน ปฏิบัติการ เป็นลำดับขั้น ดังนี้

1. ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีลักษณะโครงสร้าง ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 พังการแบ่งส่วนงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2550 : 27)

จะเห็นว่าโครงสร้างของธนาคารตามที่ได้ศึกษามา จะเป็นลักษณะ โครงสร้างหลัก และมีทีมงานที่ปรึกษา (Line and Staff Organization Structure) ซึ่งการจัดวางโครงสร้างลักษณะนี้จะเหมาะกับ

องค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีความซับซ้อน ดังนั้นจึงต้องมีทีมงานที่ปรึกษาคอยแนะนำ และแก้ไขปัญหาหน่วยงานที่ปรึกษา จะมีลักษณะสองประเภท คือ กลุ่มงานตรวจสอบ และกลุ่มงานกิจกรรมพิเศษ ซึ่งเป็นกลุ่มงานที่ต้องอาศัยความชำนาญเชี่ยวชาญเฉพาะ สำหรับการจัดแผนงาน (Departmentalization) มีการจัดแผนงาน ภายใต้หลักเกณฑ์แห่งการแบ่งงานกันทำตามความถนัด (Specialization) ซึ่งใช้หลักการจัดแผนงานตามหน้าที่ (Functional Departmentalization) และจัดตามพื้นที่ภูมิศาสตร์ (Territory Departmentalization) ซึ่งมีรายละเอียดการจัดแผนงาน กองและฝ่ายที่จัดตามหลักการจัดแผนงานตามหน้าที่ (Functional Departmentalization) ดังนี้

1.1 ระดับฝ่ายสนับสนุนต่าง ๆ จำนวน 22 ฝ่าย

1.2 ระดับกอง จำนวน 56 กอง

1.3 ระดับสำนัก จำนวน 7 สำนัก

1.4 ระดับกลุ่มงาน จำนวน 1 กลุ่มงาน

2. โครงสร้างของกลุ่มงานปฏิบัติการ กองและฝ่ายที่มีการจัดแผนงานตามพื้นที่ภูมิศาสตร์ (Territory Departmentalization) มีโครงสร้าง ประกอบด้วย

2.1 ฝ่ายกิจการสาขา 9 ฝ่ายกิจการสาขา

2.2 สำนักงาน ช.ก.ศ.จังหวัด 75 จังหวัด

2.3 ตลาดกลาง จำนวน 2 แห่ง

2.4 สาขาจำนวน 536 สาขา

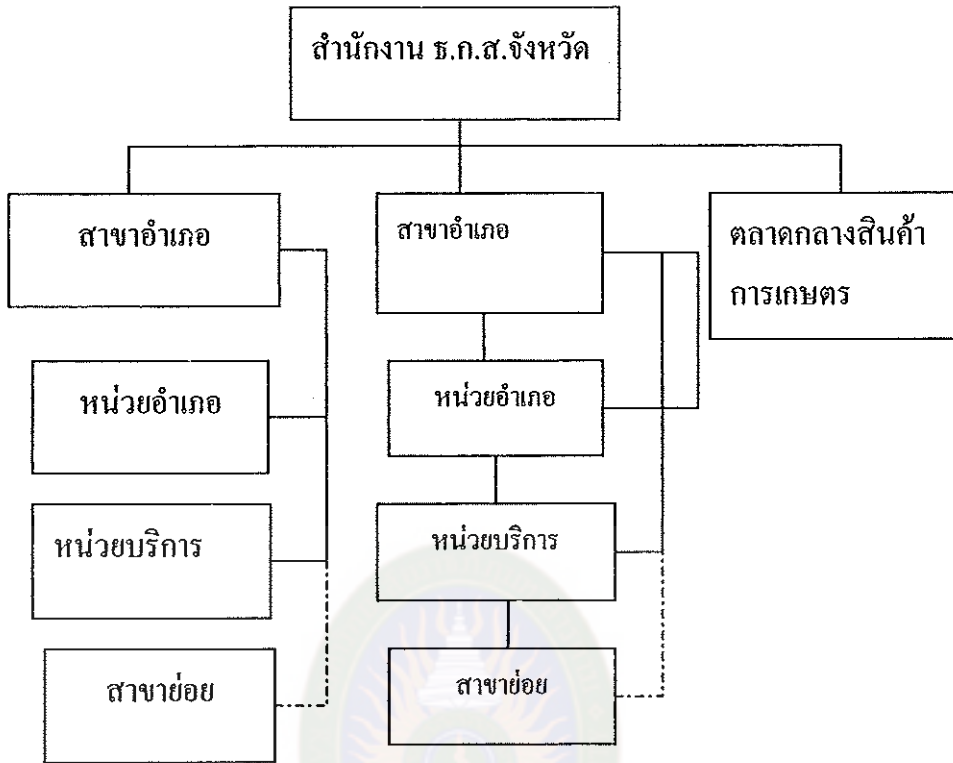
2.5 กองทุนธนาคารอิสลาม จำนวน 82 แห่ง

2.6 สาขาย่อย จำนวน 30 สาขา

2.7 หน่วยอำเภอ จำนวน 935 หน่วย

2.8 หน่วยธุรกิจ จำนวน 229 หน่วย

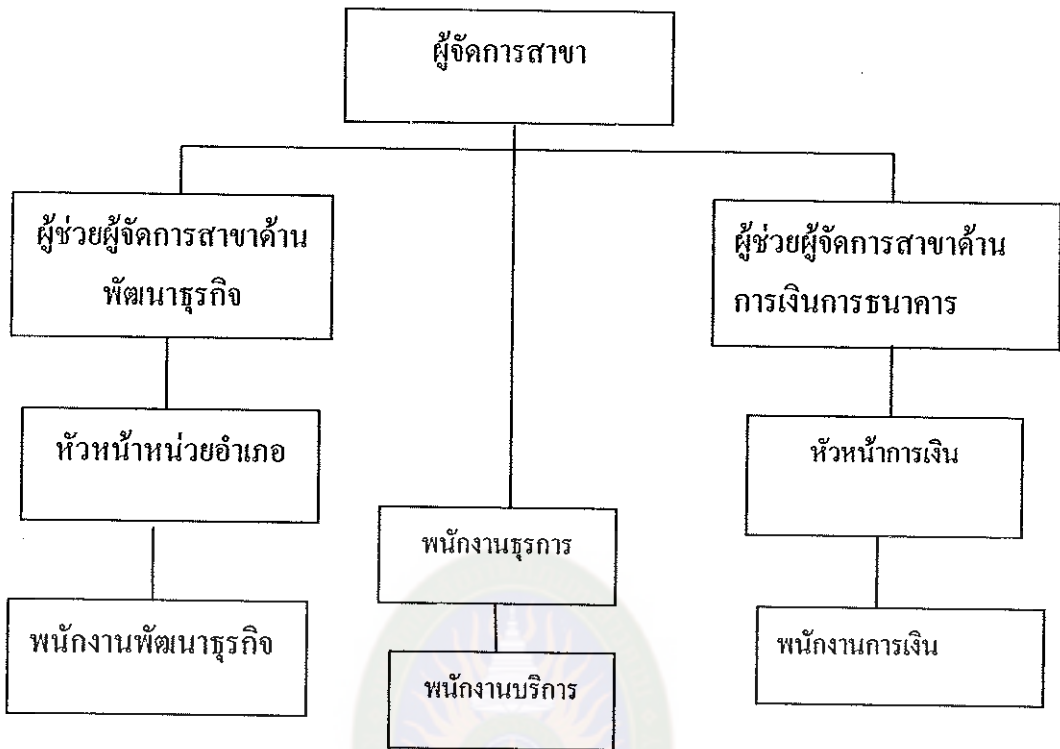
สำนักงาน ช.ก.ศ.จังหวัดที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของฝ่ายกิจการสาขา ในแต่ละฝ่ายกิจการสาขา จำนวน 9 ฝ่ายกิจการสาขา โดยมีโครงสร้างของสำนักงาน ช.ก.ศ. ระดับจังหวัด ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักงาน ช.ค.ส. จังหวัด
ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2550 : 32)

โครงสร้างการบริหารงานสาขา

สาขาเป็นหน่วยหนึ่งของธนาคารภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน ช.ค.ส.จังหวัด กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ ขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงาน ช.ค.ส.จังหวัด มีลักษณะของโครงสร้างการบริหารงานบุคคลในระดับสาขา ดังนี้



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างการบริหารของสาขา

ที่มา : ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2550 : 34)

หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการสาขา

ปฏิบัติงานในฐานะผู้จัดการสาขาซึ่งมีปริมาณและคุณภาพงานสูง รับผิดชอบการบริหาร และการบูรณาการการดำเนินงานของสาขา พัฒนาและเสริมสร้างความรู้ให้แก่เกษตรกรเพื่อให้มีความ เป็นอยู่ที่ดีขึ้น ปกครองและพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

มีลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

1. วางแผน ควบคุม กำกับ และติดตามการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสาขา ได้แก่ งานสินเชื่อ การเกษตร งานส่งเสริมธุรกิจเกษตร งานการธนาคารและการบัญชี งานเงินฝาก งานกฎหมาย งานของกองทุนที่ดิน งานบริหารสำนักงาน งานงบประมาณ งานบริหารงานบุคคล งานประชาสัมพันธ์ งานตามนโยบายของรัฐ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของธนาการ
2. พิจารณานุมัติงานด้านต่าง ๆ ตามที่ธนาการมอบหมาย
3. สนับสนุนงานของสถาบันเกษตรกร เกี่ยวกับงานจัดหาวัสดุการเกษตร งานรวบรวม ผลผลิตเพื่อจำหน่าย งานบริการ และงานอื่น ๆ

4. วางแผนพัฒนาเกษตรกรลูกค้าและสมาชิกของสถาบันเกษตรกรให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
5. พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของสาขาให้มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานธนาคารต่อฝ่ายบริหาร
6. ติดตามและสรุปรายงานการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของผู้ได้บังคับบัญชา
7. ให้คำแนะนำ ปรีกษา และแก้ไขปัญหการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา
8. ชี้แนะ สอนงาน และพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
9. พิจารณากลับกรองและสรุปรูปปรุงงาน
10. ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา
11. ดำเนินการประชาสัมพันธ์งานของธนาคารและการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์เงินฝากอย่างต่อเนื่องแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ
12. ดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ในการหาเงินฝากของสาขาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด
13. ติดต่อประสานงานและร่วมประชุมกับส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลังก่อตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือการช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร และเป็นกลไกสำคัญของรัฐในการกระจายเงินทุนไปสู่ภาคเกษตรกรรม จากการดำเนินงานที่ผ่านมาธนาคารได้เพิ่มบทบาทหลายด้านเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งการแก้ไขพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ครอบคลุมสินเชื่อทุกประเภทในภาคเกษตรกรรมและชนบท ในด้านโครงสร้างการดำเนินงานมีลักษณะ โครงสร้างผสมผสานระหว่างลักษณะขององค์กรในแนวตั้ง (Vertical Organization) ที่มีลักษณะสำคัญของการบริหารเน้นหนักทางด้าน การสื่อสารและการควบคุมจากระดับบน และองค์กรแนวนอน (Horizontal Organization) ที่มีลักษณะ โครงสร้างของอำนาจมีได้อยู่ในระดับบน ผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชา มีส่วนร่วมกันในการรับผิดชอบต่อความสำเร็จ อัตรากำลังของธนาคารส่วนใหญ่อยู่ในภูมิภาคหรือชนบทตามสาขาต่าง ๆ กระจายไปทั่วประเทศเพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับภาระงานของธนาคาร ผู้จัดการสาขาซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นที่อยู่ใกล้ชิดกับฝ่ายปฏิบัติการมากที่สุด จึงเป็นบุคคลที่สำคัญในการสร้างประสิทธิผลให้แก่ธนาคาร ถ้าผู้จัดการสาขาเป็นบุคคลที่มีความพร้อมทั้งทางด้านวุฒิภาวะ คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรม และภาวะผู้นำที่มีคุณภาพและเหมาะสมแล้ว ย่อมทำให้ธนาคารมีแนวโน้มที่จะดำเนินกิจการจนบรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร ได้

1.2 ระบบงานคุณภาพของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีนโยบายในการพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารและเกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคาร จึงนำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริการของส่วนงานเพื่อยกระดับงานให้มีมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลให้ระบบงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้ร่วมกัน และสร้างนิสัยการทำงานอย่างมีคุณภาพจนก่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้และวัฒนธรรมในองค์กร ทั้งนี้ ระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. เกิดจากการนำองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ให้เหมาะกับบริบทการทำงานของธนาคาร โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดทำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. โดยมีหัวใจสำคัญที่การทำงานให้เกิดคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของธนาคารสู่มาตรฐานสากล
2. ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับ พึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำ
3. เกิดระบบงานที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
4. มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง และเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น
5. ลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพ ทำให้เกิดการประหยัดทรัพยากร
6. พนักงานมีความตระหนักในเรื่องคุณภาพ และการทำงานเป็นทีมเพื่อบรรลุเป้าหมาย

การดำเนินงานร่วมกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. พนักงาน

- 1.1 มีส่วนร่วมในการดำเนินการและปรับปรุงพัฒนาระบบงานของธนาคาร
- 1.2 มีความสุขในการปฏิบัติงาน
- 1.3 มีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพมากขึ้น ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการและคุณภาพ

ของการทำงาน

1.4 พัฒนาการทำงานเป็นทีม

2. ระบบงาน

- 2.1 ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้
- 2.2 ลดความเสี่ยง และป้องกันข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

3. ลูกค้า

- 3.1 ฟังพอใจในบริการของธนาคาร
- 3.2 ประทับใจและกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- 3.3 ได้รับความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการมาใช้บริการ

4. ธนาคาร

- 4.1 มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี
- 4.2 มีมาตรฐานการทำงาน
- 4.3 มีคุณภาพการทำงานดี
- 4.4 เป็นองค์กรธรรมาภิบาล (Good Governance)
- 4.5 บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้
- 4.6 ประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งเกิดจากการทำงานที่มีคุณภาพ

นโยบายคุณภาพของธนาคารมุ่งให้บริการ ด้วยงานคุณภาพ สนองความต้องการลูกค้า
สรุปได้ว่า คุณภาพ คือ การทำตามที่ถูกสั่งการ หรือ ความพึงพอใจของลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารได้รวบรวมแนวคิดและเทคนิคเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ ได้แก่

International Organization For Standardization (ISO) Quality Control Circle (QCC) Total Quality Management (TQM) Kaizen คุณภาพเชิงสัมบูรณ์ของเครื่องสูบลม 5 ส. และการระดมแนวคิดของตัวแทนพนักงานผู้ปฏิบัติทุกสายงานทั่วประเทศมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานของธนาคาร ซึ่งสรุปหลักการดำเนินการเกี่ยวกับระบบงานคุณภาพของ ธ.ก.ส. ได้ 14 ประเด็น ดังนี้

1. ต้อนรับแบบไทย
2. ใส่ใจลูกค้า
3. คิดต่อสะดวกกว่า
4. พัฒนาทีมงาน
5. บริการเท่าเทียม
6. จัดเตรียมเครื่องมือ
7. ถือหลักประหยัด
8. เครื่องครัด 5 ส.
9. ไร้ข้อบกพร่อง
10. ป้องกันปัญหา
11. ปรับปรุงพัฒนา
12. เลือกได้มากกว่า

13. คุ่มค่าบริการ
14. สร้างสรรค์สังคม

ความหมายของหลักการระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส.

1. **ต้อนรับแบบไทย** หมายถึง วัฒนธรรมบริการแบบไทย (Thai Service Culture) การต้อนรับและบริการผู้มาติดต่ออย่างอบอุ่น เป็นกันเอง เรียบง่ายด้วยความจริงใจและอัธยาศัยที่ดีทั้งก่อนการบริการ ขณะบริการและหลังการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อใช้บริการ
2. **ใส่ใจลูกค้า** หมายถึง มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus) การคำนึงถึงความต้องการลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต และทำให้บรรลุ ความต้องการเหล่านั้น รวมถึงการบริการเหนือความคาดหมายของลูกค้าเพื่อให้ เกิดความประทับใจ มีความภักดีต่อธนาคาร กลับมาใช้บริการซ้ำ และบอกต่อบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ
3. **ติดต่อสะดวกกว่า** หมายถึง ลูกค้าเข้าถึงบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว (Quick Response) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคาร ให้ลูกค้าเข้าใจ และสามารถใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลาให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ
4. **พัฒนาทีมงาน** หมายถึง ทำงานเป็นทีม (Team Building) เป็นกระบวนการพัฒนากลุ่มบุคคลที่ทำงานด้วยกัน เพื่อที่จะให้บุคคลเหล่านั้น ได้เรียนรู้ว่าจะทำอย่างไรจึงจะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายของทั้งตนเอง ของกลุ่มหรือของหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลหรือการทำงานที่ประสานความสามารถ และความชำนาญของสมาชิกทุกคนในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้
5. **บริการเท่าเทียม** หมายถึง มาตรฐานบริการ (Standardization) ลูกค้าได้รับการบริการจากพนักงานตามขั้นตอนการทำงาน และกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน
6. **จัดเตรียมเครื่องมือ** หมายถึง อุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ (Infrastructure) มีเครื่องมือ และอุปกรณ์รวมถึงแบบพิมพ์หรือเอกสาร ในการใช้งานที่เหมาะสมเพียงพอและทันสมัยต่อการให้บริการและปฏิบัติงาน
7. **ถือหลักประหยัด** หมายถึง ประหยัด ทรัพยากร (Economy) ใช้ทรัพยากร ซึ่งหมายถึง คน เครื่องมืออุปกรณ์ เวลา และงบประมาณที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งปฏิบัติงานให้ถูกต้องและให้เกิดประสิทธิผลตั้งแต่เริ่ม
8. **เคร่งครัด 5 ส.** หมายถึง เป็นกิจกรรมพื้นฐานสำหรับการสร้างงานคุณภาพ ประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารให้ปรากฏแก่สายตาของลูกค้าและประชาชนทั่วไป

9. ไร้ข้อบกพร่อง หมายถึง บริการถูกต้อง (Zero Defects) การบริการที่ถูกต้อง แม่นยำเสมอและปราศจากข้อบกพร่องใด ๆ ในผลิตภัณฑ์บริการและการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า

10. ป้องกันปัญหา หมายถึง ป้องกันความผิดพลาดทั้งปวง (Total Prevention) มีระบบการควบคุมภายในที่ป้องกันข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานและเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ต่อลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในความถูกต้องให้เป็นที่ยอมรับ

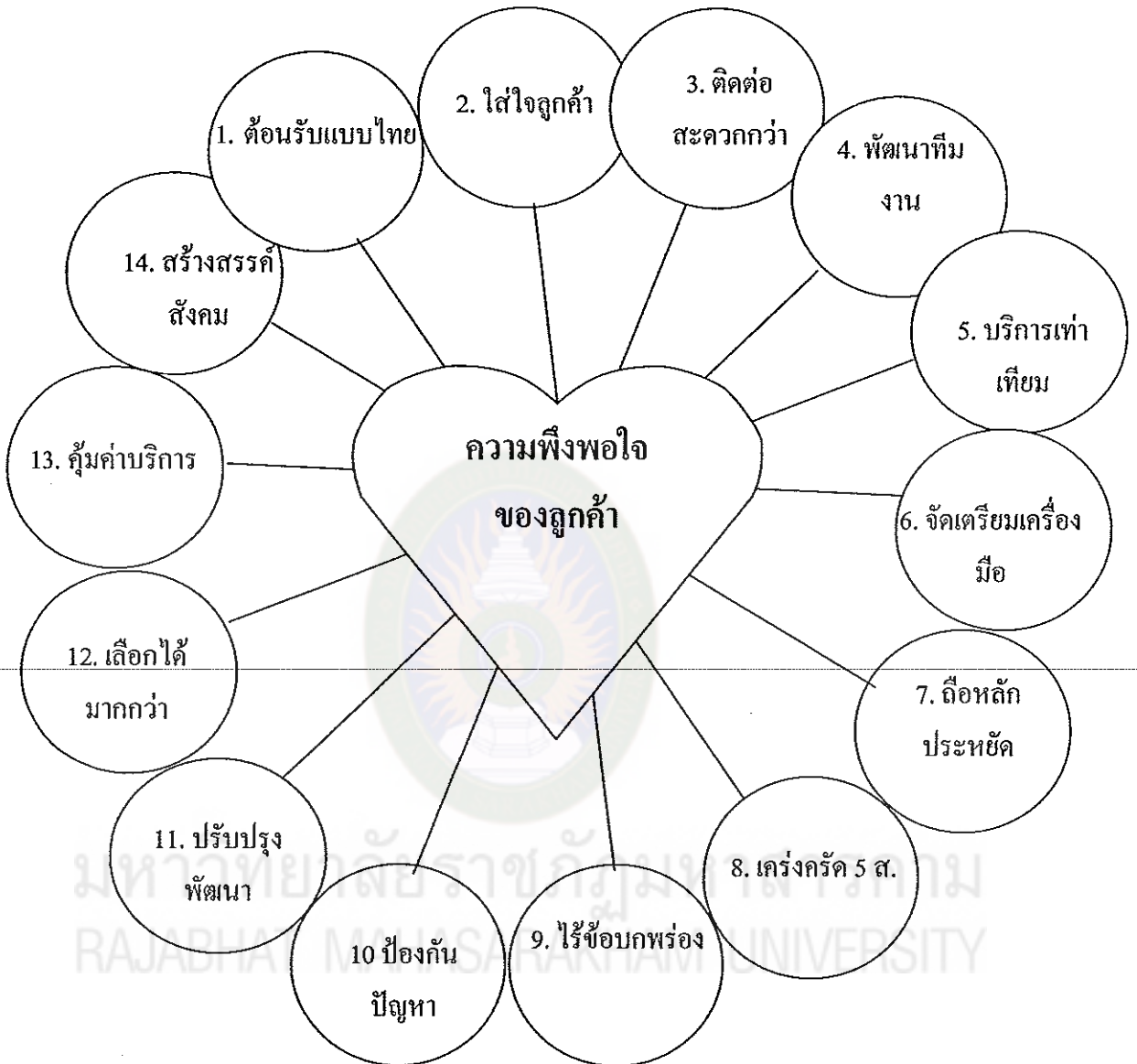
11. ปรับปรุงพัฒนา หมายถึง ปรับปรุงงานต่อเนื่องและทันที (Daily Improvement) มีการทบทวนสรุปผลการทำงานทุกสิ้นวันและเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องในการทำงานสามารถแก้ไขและปรับปรุงงานทุกอย่างให้ดีขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

12. เลือกได้มากกว่า หมายถึง ผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย (Differentiation) มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี มีคุณภาพ และหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการ

13. คู่แข่งบริการ หมายถึง ผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกกว่า (Cost & Price Leadership) มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐานมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการบริการที่เหมาะสมหรือถูกกว่าคู่แข่งอื่น เพื่อประโยชน์แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ

14. สร้างสรรค์สังคม หมายถึง รับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม โดยมีกิจกรรมหรือร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ชุมชน และส่วนราชการ

สรุปวางแผนภูมิที่ 4 ดังนี้



แผนภูมิที่ 4 หลักการดำเนินการเกี่ยวกับระบบงานคุณภาพของ ช.ก.ศ.
ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2550 : 3)

1.3 สภาพการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ

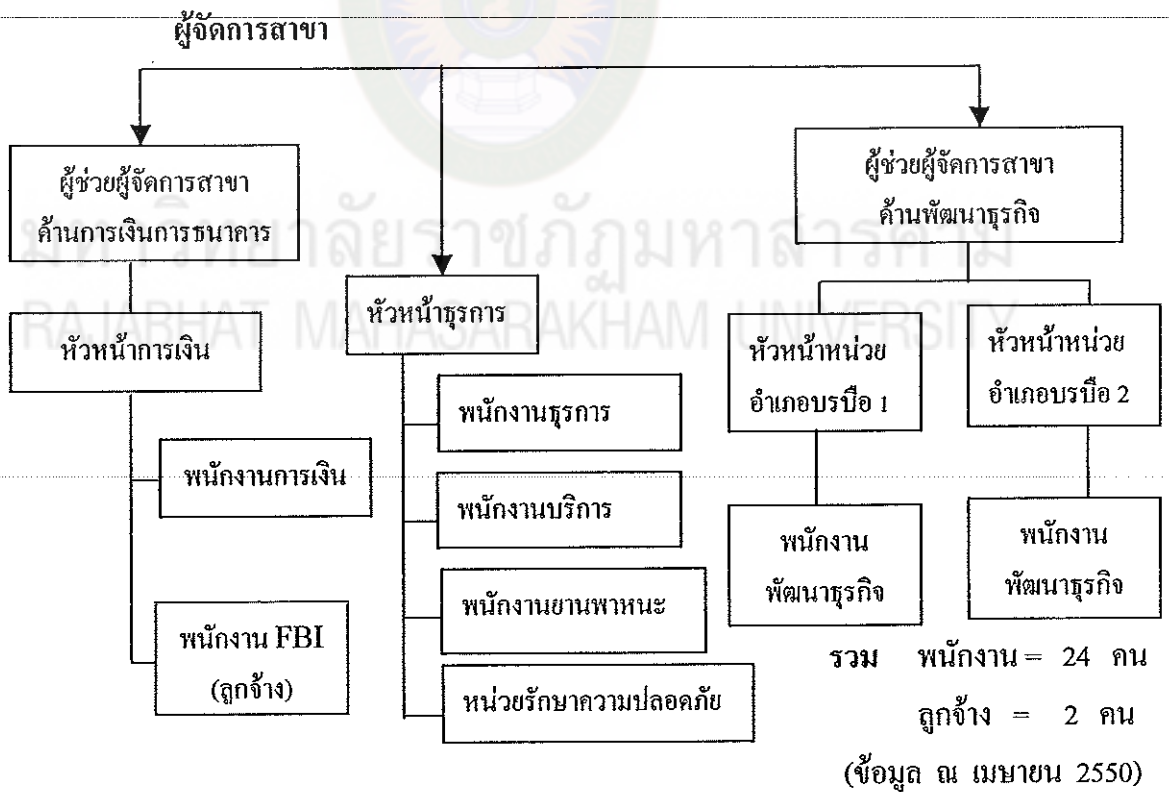
ข้อมูลทั่วไป

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ เลขที่ 665/2 ถนนแจ้งสนิท ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม 44130 โดยตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดมหาสารคาม

ทิศเหนือ	ติดต่อ	อำเภอโกสุมพิสัย
ทิศใต้	ติดต่อ	อำเภอนาเชือก
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	อำเภอเมือง
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	กิ่งอำเภอกุฉินารายณ์

โทรศัพท์ 0-4377-1114, 0-4377-0314 โทรสาร 0-4377-1096

โครงสร้างการบริหารงานสาขาบรบือ



แผนภูมิที่ 5 แสดงโครงสร้างการบริหารงานสาขาบรบือ

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ (2550 : 8)

ตารางที่ 1 แสดงเขตการดำเนินงานและความรับผิดชอบด้านพัฒนาธุรกิจ

หน่วยอำเภอบรบือ 1		หน่วยอำเภอบรบือ 2	
เขต	ตำบล	เขต	ตำบล
01	หนองโก	01	หนองสิม
02	หนองจิก	02	วังไชย
03	หนองม่วง	03	กำพี้
04	บัวมาศ	04	หนองคูขาด
05	บรบือ	05	โนนแดง
06	บ่อใหญ่	06	วังใหม่
07	ยาง	07	โนนราษี
		08	คอนจัว

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ (2550 : 9)

สภาพทั่วไปของสาขาบรบือ

อำเภอบรบือเป็นอำเภอหนึ่งที่ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดมหาสารคาม และแบ่งแยกออกเป็น 15 ตำบล 203 หมู่บ้าน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตร โดยอาศัยน้ำฝนเป็นหลักผลิตทางการเกษตร ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ยาสูบ มันแกว และปศุสัตว์ วัว ควาย เป็นต้น แต่ผลผลิตที่สร้างชื่อเสียงให้แก่อำเภอบรบือ คือ มันแกว และผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากการแปรรูปมันแกว โดยได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานราชการ เพื่อพัฒนาให้เป็น 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์ ต่อไป

ธ.ก.ส.สาขาบรบือ เป็นสาขา 1 ใน 9 สาขา ของสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดมหาสารคาม ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเขตอำเภอบรบือ โดยแบ่งการดูแลออกเป็น หน่วยอำเภอบรบือ 1 และหน่วยอำเภอบรบือ 2 ตามลำดับ

ยอดเงินรับฝากทุกประเภทบัญชีจำนวน 508,995,263 บาท

ยอดจ่ายสินเชื่อกทุกประเภทจำนวน 1,323,412,661 บาท

(ที่มาข้อมูล : งบดุลและงบกำไรขาดทุน ธ.ก.ส.สาขาบรบือ วันที่ 12 ต.ค.2550)

ลูกค้าผู้กู้เงินที่ขึ้นทะเบียนมาใช้บริการ จำนวน 8,311 คน

(ที่มาข้อมูล : รายงานผลการดำเนินงาน ธ.ก.ส. สาขาบรบือ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2550)

ตารางที่ 2 แสดงเป้าหมายการดำเนินงานระยะ 5 ปี

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	2548	2549	2550	2551	2552
1. การรับลูกค้าเพิ่ม	150	150	150	150	150
2. การจ่ายเงินกู้	333,000	360,000	390,000	420,000	450,000
2.1 ด้านเกษตรกร	200,000	220,000	240,000	260,000	280,000
2.2 ด้านสถาบันเกษตรกร	125,000	130,000	140,000	150,000	160,000
2.3 ด้านนโยบายรัฐ	8,000	10,000	10,000	10,000	10,000
3. รับชำระหนี้	295,000	330,000	360,000	390,000	420,000
3.1 ด้านเกษตรกร	170,000	190,000	210,000	230,000	250,000
3.2 ด้านสถาบัน	125,000	130,000	140,000	150,000	160,000
3.3 ด้านนโยบายรัฐ	8,000	10,000	10,000	10,000	10,000
4. เงินให้สินเชื่อคงเหลือ	827,000	857,000	887,000	917,000	947,000
4.1 เกษตรกร	667,000	697,000	727,000	757,000	787,000
4.2 ด้านสถาบันเกษตรกร	160,000	160,000	160,000	160,000	160,000
4.3 ด้านนโยบายรัฐ	-	-	-	-	-
5. ดอกเบี้ยค้างชำระคงเหลือ	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000
6. เงินรับฝากเพิ่ม	11,000	13,000	15,000	17,000	19,000
7. เงินรับฝากคงเหลือ	341,300	343,300	345,000	347,300	349,300
7.1 ออมทรัพย์	320,000	322,000	324,000	326,000	328,000
7.2 ประจํา	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
7.3 กระแสรายวัน	300	300	300	300	300
7.4 ทวีสิน	17,000	17,000	17,000	17,000	17,000
8. รายได้รวม	64,000	70,500	76,000	81,500	87,000
- รายได้จากการให้สินเชื่อ	60,000	65,000	70,000	75,000	80,000
- รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม	1,500	3,000	3,500	4,000	4,500
- รายได้อื่น	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500
9. ค่าใช้จ่ายรวม	10,230	10,800	11,350	11,950	12,600
9.1 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	7,280	7,800	8,350	8,950	9,600

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	2548	2549	2550	2551	2552
9.2 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารและ	613	600	600	600	600
9.3 ค่าใช้จ่ายอื่น	1,158	1,200	1,200	1,200	1,200
9.4 ค่าใช้จ่ายตามแผนธุรกิจสาขา	1,179	1,200	1,200	1,200	1,200
10. กำไรสุทธิ	53,770	59,700	64,650	69,550	74,400

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ (2550 : 10)

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 บทบาทและความสำคัญของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2543 : 793) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ

สมชัย เติศทิฐิวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงิน และรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

Victor H. Vroom. (อ้างใน เฉลลา การค้ำ. 2540 : 5) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ (Attitude) และ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลเกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพอใจ และความไม่พอใจตามลำดับ

Mancy C. Morse. (อ้างใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 12) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

Keith Davis. (อ้างใน หทัยกาญจน์ คงด้วง. 2544 : 19) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Philip Kotler. (อ้างใน พีระพงษ์ พิธิฐวุฒินันท์. 2544 : 14-16) ได้กล่าวว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคล ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่เขาได้รับรู้ กับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่เขาคาดหวังไว้ และความพอใจพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่

1. ความพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ แบ่งเป็นการใช้เวลารอคอย การได้รับการดูแลบริการเมื่อมีความต้องการบริการนั้น และความสะดวกสบาย
2. ความพอใจต่อการประสานงานของการบริการ แบ่งเป็นลูกค้าได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ ความสนใจที่มากต่อลูกค้า และการติดตามผลของการให้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ได้แก่ ท่าทางและการแสดงออกภายนอก อธิษาศัยที่ดี
4. ความพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพของการบริการ
6. ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

การประเมินความพอใจ จากความหมายของความสนใจ เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ความพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับความคาดหวังของเขา ถ้าสิ่งที่ได้รับมีไม่ถึงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ ลูกค้าย่อมไม่พอใจ (Dissatisfaction) ถ้าสิ่งที่เขาได้รับมาไม่เท่ากับความคาดหวังของเขา ลูกค้าย่อมพอใจ (Satisfaction) ถ้าสิ่งที่เขาได้รับมีมากกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าย่อมพอใจอย่างมาก หรือ ดีใจ (Highly Satisfaction or Delighted)

Frederick K. Herzberg. (อ้างใน ตุลา มหาพสุชานนท์. 2545 : 217-219) ปัจจัยที่ทำให้พอใจและไม่พอใจของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพอใจเรียกว่า Satisfied และปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ เรียกว่า Dissatisfied โดยการหลีกเลี่ยงปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจนั้น ไม่เพียงพอ ธุรกิจจะต้องแสวงหาปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าของตนเองพอใจด้วย

Gray B. Shelley (อ้างใน วรรณรงค์ แคว้นน้อย. 2543 : 39) ความพึงพอใจ คือทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกลสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกลทุกชนิดของมนุษย์จะติดอยู่สองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกสองแบบนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้งสองเรียกว่าระบบความพึงพอใจ ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์

Albert Mangelsdorff (อ้างใน ระพีพร คำยา. 2543 : 41) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ

Lu Ann Aday and Ronald Andesson (อ้างในธวัชชัย วัฒนารณกิจ. 2543 : 51) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 3 ประการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งที่จะช่วยประเมินว่าได้เข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลา รอคอยในสถานบริการ
 - 1.2 การได้รับความดูแล เมื่อมีความต้องการ
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ(Co-ordination)แยกออกเป็น
 - 2.1 ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้รับบริการ (Holistic) ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ
 - 2.3 มีการติดตามผล
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่การแสดงอัธยาศัยที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความพึงพอใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Quality of Care) ได้แก่คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ
6. ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย (Out of packet Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องจ่ายให้กับการบริการ

R. Penchansky and J.W. Thomas (อ้างใน ธวัชชัย วัฒนารณกิจ, 2543 : 58) ได้ให้แนวคิดทั่วไปถึงลักษณะการให้บริการที่เหมาะสมระหว่างผู้รับบริการกับระบบของการให้บริการ แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะเข้าไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่การเดินทาง เป็นต้น
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย
5. ความยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของการให้บริการ

P. H. Reid and J. H. Gundlach. (อ้างใน พัทธกร ศาสนะสุพินธ์, 2547 : 48) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนเป็นระดับความพอใจของประชาชนที่เกิดจากได้รับบริการที่เจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจจากคำจำกัดความของความพึงพอใจสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ อาจเกิดได้ 3 ระยะ ได้แก่

1. ก่อนการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และการต้อนรับวิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่
2. ระหว่างการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากความรู้สึกลดค้ำจี้จากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง
3. หลังการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาพในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการให้บริการ

จากคำจำกัดความดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบรับ ซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการให้สามารถเกิดขึ้นได้ในหลายวิธีและอาจเกิดขึ้นก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ และหลังการให้บริการก็ได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้สรุปเพื่อเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในทางบวกเมื่อได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ หรือการแสดงออกในทางลบเมื่อไม่พอใจ สิ่งเหล่านี้เกิดจากสิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นภายใน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการใช้บริการ ความพอใจคือความรู้สึกด้านบวกของอารมณ์เป็นความสุขที่ได้รับการบริการทั้งด้านความสะดวก การให้การต้อนรับ การจัดสถานที่ให้บริการที่ดี การบริการที่เสมอภาค ถูกต้อง รวดเร็ว และผลิตภัณฑ์บริการที่ดี คุณภาพการบริการที่ดี ที่ได้รับมากกว่าความคาดหวัง หรือเรียกว่า “บริการเหนือความคาดหมาย” จากแนวคิดนี้ ผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและนำไปใช้เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ดังนี้

1. ความสะดวกการให้การต้อนรับ
2. การจัดสถานที่ให้บริการที่ดี
3. การบริการที่เสมอภาค ถูกต้อง รวดเร็ว
4. ผลิตภัณฑ์บริการที่ดี
5. คุณภาพการบริการที่ดี

2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

สมชัย เติศทิจิวงค์ (2544 : 34-35) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอเพียงต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของบุคคลในบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้น

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ว่า การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจนั้น คือ การให้บริการที่เพียงพอ การมีสิ่งจูงใจทั้งทางตรงและทางอ้อม การให้ความเสมอภาคต่อเนื่อง รวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และเต็มเปี่ยมไปด้วยปริมาณและคุณภาพการบริการ

2.3 การวัดระดับความพึงพอใจ

พงษ์พัฒน์ ชีรกุล (2541 : 16) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นอะไรก็ได้ซึ่งเป็นที่คอยอำนวยความสะดวกให้ความพึงพอใจกับคน (Human) ซึ่งอยู่ในลักษณะของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ (Consumers) ที่มีความต้องการ (Needs) จะใช้บริการนั้นๆ

หิมพัชกร ศันสนีย์ (2540 : 31) ได้กล่าวว่า การให้บริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาว ที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานเป็นส่วนประสมทางการตลาดอื่น ๆ ของกิจการด้วย ในปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ กำลังหันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการ ลูกค้ามากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยที่สำคัญหลายประการ เช่น ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของ ลูกค้า และสถานการณ์ในการแข่งขัน

คุณภาพการบริการ “คุณภาพ” (Quality) แบ่งออกได้เป็นหลายประเภทตามความยากง่ายในการประเมินผลิตภัณฑ์ และบริการของลูกค้า และการพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น หรือกระบวนการในการให้บริการเป็นหลัก แต่ไม่ว่าเราจะแบ่งประเภทของคุณภาพด้วยหลักการ ใดๆก็ตามคุณภาพจะต้องถูกกำหนดขึ้นจากความคิดเห็นของลูกค้า จากการศึกษาวิจัยพบว่า “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality = PSQ) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของกิจการ และได้กล่าวถึง การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพ ของการบริการและความพึงพอใจนั้น ว่าเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการบริการที่คาดหวัง และการบริการที่ได้รับ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่า การบริการนั้นมีคุณภาพสูง ดังนั้นความแตกต่างของการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับ จึงแบ่งออกเป็น 5 ประการ ที่เป็นสาเหตุของการให้บริการที่ล้มเหลวได้แก่

1. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายบริหาร
ในบางครั้งผู้บริหารไม่อาจทราบที่ ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อการบริการขององค์กรอย่างไรและอาจไม่ทราบว่า การให้บริการหนึ่ง ๆ ควรลักษณะอย่างไรจึงจะสอดคล้องกับความคาดหวังของ ผู้บริโภค
2. ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารกับ การกำหนดมาตรฐานของการให้บริการ
ผู้บริหารอาจจะมีการรับรู้ถึงความคาดหวังของผู้บริโภครู้ว่าอะไรคือสิ่งที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ แต่อาจมีปัญหาก่อขึ้นจากข้อจำกัดหลาย ๆ ด้าน เช่น ข้อจำกัดในด้านทรัพยากร บุคลากร สภาพการตลาดและความบกพร่องของฝ่ายบริหารเอง
3. ความแตกต่างระหว่างมาตรฐานของการให้บริการกับการให้บริการจริงถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดมาตรฐานตลอดจนแนวทางต่าง ๆ ในการให้บริการแต่การบริการอาจจะไม่มี คุณภาพเพียงพอปัญหานี้ อาจเกิดมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีหน้าที่ในการให้บริการ ปฏิบัติงาน

ไม่ได้ตามมาตรฐานหรือขาดความสม่ำเสมอ

4. ความแตกต่างระหว่างการให้บริการจริง กับการ โฆษณาประชาสัมพันธ์การ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ตลอดจนการสื่อสารต่าง ๆ ต่อผู้บริโภคในลักษณะที่เกินจริง โดยไม่สามารถให้การบริการ หรือปฏิบัติตามคำโฆษณาที่ได้สื่อสารออกไปได้และอาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ ไม่พอเพียงจึง ไม่เข้าถึงผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่ดีขององค์กร

5. ความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวัง กับการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค จากการสัมภาษณ์แบบจำกัดประเด็น (Focus Group Interview) ในกลุ่มผู้ใช้บริการพบว่า คุณภาพ ของการบริการที่ผู้บริโภคต้องการ คือ การที่องค์กรสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภคได้ และยังให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ในการแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต หากองค์กรไม่สามารถ ให้การบริการอย่างสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคจะส่งผลให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาด หวังในการบริการและรับรู้ของผู้บริโภค

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์ (2536 : 8-11) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของ หน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการให้เกิดความพอใจจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณากระบวนการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิด ความพอใจ

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอพร้อมๆ กันไปกับจะ ต้องยึดหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ไม่มีมีการแบ่งแยกคิดกันในการ ให้ บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้ บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณะ เป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

วีรพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2539 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือขณะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการคือการวัดค่าความแตกต่างที่ลูกค้าผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับบริการจากผู้ให้บริการกับบริการที่ลูกค้าได้รับแตกต่างกันเล็กน้อยเพียงใด โดยสามารถกำหนดเป็นค่าระดับความพึงพอใจในระดับต่างๆ ได้ เช่น พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย เป็นต้น

2.4 การจัดการคุณภาพการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 35) ได้กล่าวว่า การสร้างบริการให้เกิดคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลา คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และวิจรรย์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้นิยามแห่งคำว่าบริการในหนังสือคุณภาพในงานบริการ (Quality in Services) ว่าคุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่คือนั้นมีดังนี้

- | | |
|--------------------------|--|
| S = Smiling & Sympathy | - ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า |
| E = Early Response | - ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา |
| R = Respectful | - แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า |
| V = Voluntariness manner | - ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้ |
| I = Image Enhancing | - แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย |
| C = Courtesy | - กิริยาอาการอ่อน โยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน |
| E = Enthusiasm | - มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ |

มลธิษา ดำรงเวชศักดิ์ (2544 : 10) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการว่าเป็นการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยคุณภาพการให้บริการควรมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) คือผู้บริการทุกคนสามารถเข้าใช้บริการได้
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายการใช้งานด้วยภาษาที่ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ต้องมีความรู้ความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้บริการได้
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ต้องมีมนุษยสัมพันธ์อันดี มีวิจารณ์ญาณและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

5. ความเชื่อถือ (Credibility) ต้องสร้างความมั่นใจและน่าเชื่อถือในการบริการธนาคาร

6. ความไว้วางใจ (Reliability) ต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจว่าบริการของธนาคารสามารถให้บริการที่ถูกต้องสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) บริการธนาคารจะต้องทำงานให้รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ หรือพนักงานศูนย์สัมพันธ์สามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

8. ความปลอดภัย (Security) จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าว่า การทำรายการต่างๆ เป็นความลับและมีความปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้ใช้บริการใช้งานได้ง่ายและมีความสวยงามน่าใช้ หรือใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นต้น

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) ต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และสนใจที่จะตอบสนองความต้องการ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การรักษาระดับคุณภาพการบริการนั้นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า รู้จักลูกค้า และมีการติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจที่ดีในการบริการ โดยใช้ความสามารถของผู้ให้บริการ ในการช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า
 2. การมีน้ำใจต่อลูกค้า และการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยมีจุดบริการให้คำแนะนำ หรือศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
 3. การสร้างความเชื่อมั่นในตัวลูกค้าและการบริการทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและเกิดความไว้วางใจในการใช้บริการ ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลอดภัย และการได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความประทับใจในการบริการและมีการใช้บริการซ้ำอีก
- สรุปได้ว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจให้บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่า ความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ สิ่งสำคัญอย่างมากที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของงานบริการของสถานบริการ ซึ่งจะวัดได้จากความรู้สึกของผู้รับบริการ ไม่ใช่วัดจากความรู้สึกของผู้ให้บริการ

อรพินท์ ไชยพะยอม (2542 :7) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ รวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญ และถูกต้อง

4. ศิลปะการให้การดูแล (Art of care) ได้แก่ ทัศนคติ ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ใช้เวลาที่เหมาะสม การเคารพนับถือ และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ

5. ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of care) ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการ หลังจากการรับบริการ

7. คุณภาพทั่วไป (Overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยทั้งหมด

8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมาอีกในอนาคต และให้คำแนะนำต่อไปยังญาติ หรือเพื่อนๆ

วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2539 : 56-57) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 I (theory of triple) แห่งการให้บริการที่ค้ำชูคุณภาพซึ่งได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำกรงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กร นั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

1. Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือ รู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการผู้นั้น บางทีอาจเรียกได้ว่า Lack of Skills หรือทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน คือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2. Ignorance คือ ความละเลย หรือ ความมั่งง่ายของตัวผู้บริการเอง หมายความว่ารู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ยังไม่ทำต่อไปและเกิดปัญหาบางที่อาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาละเลยที่ต้องทำ แต่ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

3. Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious Act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนารมณ์บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือทำเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นเคืองเอาไว้มาก ๆ ในองค์กรเมื่อได้โอกาสจะกระทำการอันไม่สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral Hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากทฤษฎี 3 I การบริการที่ไร้คุณภาพ เกิดจากความไร้เดียงสาหรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ คือขาดทักษะ การละเลยต่อหน้าที่การให้บริการ นอกจากนั้นยังเป็นการจงใจกระทำเพื่อความสะใจหรือเพื่อหวังผลอะไรบางอย่างที่แอบแฝง อาจเป็นประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มก็ได้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการด้วยคุณภาพลง

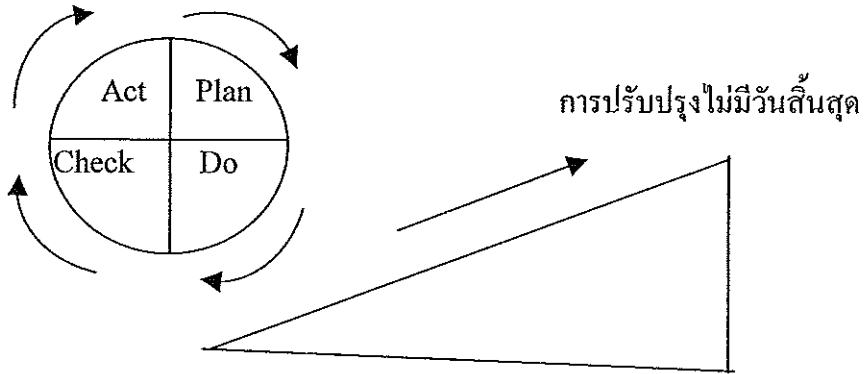
Deming, William Edwards (1986 : 23-24) ได้ให้แนวคิดในการจัดการคุณภาพ ที่มองว่าการจัดการคุณภาพเป็นกิจกรรมขององค์กรทั้งหมด ไม่ใช่แค่งานตรวจคุณภาพตามที่กำหนดหรือเป็นงานของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการประกันคุณภาพ และคุณภาพเป็นความรับผิดชอบทางการบริหารของผู้บริหาร

บัญญัติ 14 ประการของเดมมิง

1. ต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนและมั่นคงในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์
2. คุณภาพเป็นปรัชญาใหม่ในการผลิตที่ทุกคนต้องยอมรับ
3. คุณภาพเป็นเรื่องของการป้องกันมากกว่าการแก้ไข
4. คุณภาพไม่ได้อยู่ที่ราคา อะไรที่เป็นการเพิ่มคุณภาพต้องให้ความสำคัญ
5. คุณภาพเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาต่อเนื่องตลอดทั้งระบบ
6. ON THE JOB TRAINING: OJT เป็นการฝึกอบรมที่เหมาะสมด้านคุณภาพ
7. ผู้ควบคุมงานต้องสนใจคุณภาพมากกว่าปริมาณ
8. อย่าทำให้กระบวนการคุณภาพเป็นกระบวนการของความหวาดกลัว
9. ทุกแผนกต้องพึ่งพาอาศัยกัน จะเกิดอุปสรรคก็คขวางไม่ได้
10. สิ่งที่ไม่ใช่สาระจริง ๆ ให้ขจัดออกไป
11. คุณภาพอยู่ที่จิตใจ จึงให้ยกเลิกมาตรฐานงานเสีย
12. ต้องสร้างความภาคภูมิใจในการทำงาน ปัญหาต่าง ๆ ต้องถูกกำจัด
13. การฝึกอบรมเป็นเรื่องจำเป็น
14. ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้เกิดทั้ง 13 ข้อ ต้องสนใจดูแลทุกวัน

วงจรเดมมิง (Deming Cycle) เป็นวงจรที่ไม่สิ้นสุด จะหมุนเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย

1. วางแผน
2. ปฏิบัติตามแผน
3. ตรวจสอบ
4. การแก้ไขหรือลงมือแก้ไข



แผนภูมิที่ 6 วงจรของเดมมิง (Deming Cycle)

ที่มา : Deming, William Edwards (1986 : 148)

Joseph Moses Juran (1967 : 168-171) เป็นผู้ริเริ่มนำเทคนิคในการตรวจสอบคุณภาพไปใช้ใน
ห้องทดลอง และสร้างแนวคิดไว้ดังนี้

แนวคิดหลักของจูราน

1. คุณภาพและต้นทุนคุณภาพ
2. นิสัยคุณภาพ
3. ไตรยางศ์คุณภาพ
4. ลำดับขั้นความสำเร็จที่เป็นสากล

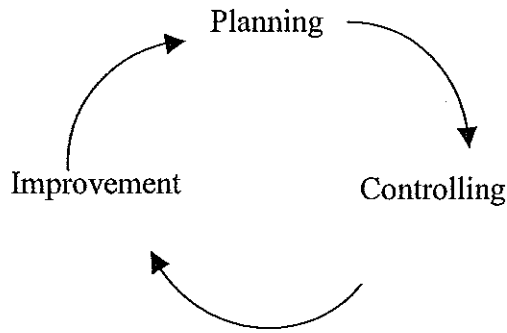
คุณภาพและต้นทุนคุณภาพ (Cost of Quality)

1. การออกแบบ
2. การปฏิบัติได้ตามต้นแบบ
3. การนำไปใช้การได้
4. ความปลอดภัยของผู้ใช้สินค้า
5. อยู่ในสภาพดีขณะใช้

นิสัยคุณภาพ

1. กำหนดเป้าหมายชัดเจน
2. กำหนดแผนงานการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย
3. กำหนดความรับผิดชอบของแต่ละคนให้ชัดเจน
4. ยึดพื้นฐานผลการปฏิบัติเป็นแนวทางให้รางวัล

ไตรยางค์คุณภาพ



แผนภูมิที่ 7 ไตรยางค์คุณภาพของจูราน

ที่มา : Joseph Moses Juran (1967 : 173)

ลำดับชั้นความสำคัญที่เป็นสากล

1. การรับรู้ความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง
2. ระบุโครงการเจาะจงที่ทำให้เกิดการปรับปรุง
3. การจัดองค์กรเพื่อการปรับปรุง
4. วินิจฉัยสาเหตุต่าง ๆ ของปัญหา
5. ลงมือแก้ไข
6. ผู้บริหารต้องอาศัยเวลาในการเอาชนะการเปลี่ยนแปลง
7. การทำให้คุณภาพอยู่ในระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ

สรุปได้ว่า แนวคิดของจูรานเน้นที่การจัดทำโครงการปรับปรุงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไขตามลำดับก่อนหลัง

Masaaki Imai (1986 : 97) เป็นผู้เสนอระบบบริหารคุณภาพ “Kaizen” ที่มุ่งเน้นการแก้ไขให้บรรลุตามข้อกำหนดเป็นประจำทุกวัน ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงตลอดเวลา โดยอาศัยหลักการ 3 ประการ เป็นแนวทาง ดังนี้

1. กระบวนการทำงานทั้งหมดต้องเป็นระบบ ชัดเจน ไม่บกพร่อง
2. ความสำเร็จมาจากคน เพราะฉะนั้นคนต้องดี
3. ทุกคนต้องสำนึกในการทำงานให้ทันเวลา โดยเฉพาะงานสำคัญและเร่งด่วน

Phillip Bayard Crosby (1967 : 152-154) เสนอแนวคิด ที่ทำให้ของเสียเป็นศูนย์ (Zero Defects) และทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก (Do it right the first time)

หลักการจัดการคุณภาพที่สมบูรณ์ 5 ประการ

1. คุณภาพ หมายถึง การทำตามมาตรฐาน ไม่ใช่ความโก้เก๋
2. ไม่มีปัญหาอะไรสำคัญเท่ากับปัญหาคุณภาพ
3. ทำได้ถูกกว่าเสมอ ถ้าหากทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก
4. ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน คือ ต้นทุนคุณภาพ
5. มาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน คือ ของเสียเป็นศูนย์

5 ลำดับขั้นที่ต้องตระหนักและยึดถือเป็นวัฒนธรรมคุณภาพ

1. ความไม่แน่นอนทำให้เกิดความไม่มีคุณภาพ
2. ทุกคนต้องตื่นตัวด้านคุณภาพ
3. รู้แจ้งเห็นจริงคุณภาพด้วยสติปัญญา
4. ต้องมีความเฉลียวฉลาด
5. ทำให้เกิดความแน่นอน คงเส้นคงวา

14 ขั้นตอนในการปรับปรุงคุณภาพ

1. ต้องผูกพันตัวเอง
2. มีทีมงานที่มีคุณภาพ
3. มีการวัดคุณภาพ
4. มีการลงทุนในการประเมินคุณภาพ
5. ตระหนักในเรื่องคุณภาพ
6. การแก้ไขข้อบกพร่อง
7. การวางแผนให้เกิด Zero Defects
8. การให้การศึกษาแก่พนักงาน
9. จัด “Zero Defects Day”
10. กำหนดเป็นเป้าหมาย
11. ขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความผิดพลาด
12. ตระหนักต่อการเกิดคุณภาพ
13. มีองค์กรระดับสูงที่สอดคล้องคุณภาพ
14. ทำกิจกรรมข้อ 1-13 ซ้ำแล้วซ้ำอีก

Feigenbaum, Armand Vallin (2004 : 85) เป็นผู้ให้กำเนิดแนวคิดในการควบคุมคุณภาพ

หัวข้อกรลักษณะสำคัญของการจัดการคุณภาพ 2 ประการ

1. คุณภาพเป็นความรับผิดชอบของทุกคนในองค์กร จากผู้บริหาร ไปถึงคนงาน
2. ให้ความสำคัญกับต้นทุนการไม่มีคุณภาพ

สรุปว่า คุณภาพบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีคุณภาพดี ก็รู้สึกพึงพอใจ และเมื่อมีโอกาสก็ย่อมจะมาใช้บริการจากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปให้เข้ากับงานวิจัยนี้ คือ การจัดการระบบคุณภาพของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย การมีวัฒนธรรมการบริการ การมุ่งเน้นลูกค้า ลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว การทำงานเป็นทีม การมีมาตรฐานบริการ อุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ การประหยัดทรัพยากร การปฏิบัติ 5 ส. การควบคุมข้อบกพร่องให้เกิดน้อยที่สุด การป้องกันความผิดพลาดทั้งปวง การปรับปรุงงานต่อเนื่องและทันที ผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่างและหลากหลาย ลูกค้าประหยัดกว่าเมื่อมาใช้บริการธนาคาร และการรับผิดชอบต่อสังคม

2.5 แรงจูงใจ

Abraham Harold Maslow (อ้างใน ตุลาคม มหาพสุธานนท์. 2545 : 215-216) ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงที่ผู้รายงานจะนำเสนอ คือทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

3.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป ก็คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้า และความอบอุ่นใจ

3.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็มีความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางสังคมเป็น ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้ คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับ สูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็น มากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการ ทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การจูงใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการ ของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละชั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคล มากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ

Frederick K. Herzberg (อ้างถึงใน ตูลา มหาสุธานนท์, 2545 : 217-219) ได้ศึกษาทำ การวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือ การจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคล ต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัย สุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้ คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงาน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายใน ของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถ ทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จัก

ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่าง ใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุณหภูมิ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับ จากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคง ในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถ ของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมี ค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการจูงใจ ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะ ไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่จูงใจหรือ บำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรง จูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขใน การทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะ ช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงาน ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยจูงใจ หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่ เป็น สุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะ ทำงาน

จากแนวความคิดนี้สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นผลมาจากการกำหนดผลตอบแทนที่ได้รับจริง กับการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทนนั้น และแรงจูงใจที่ดีและเหมาะสมทำให้เกิดความ พึงพอใจ สำหรับผลตอบแทนในการวิจัยครั้งนี้จะมีอยู่ 2 ชนิด คือ ผลตอบแทนภายนอกเป็นสิ่งที่เห็น เป็นรูปธรรม เช่น ในรูปตัวเงินที่ผลตอบแทนที่เป็นดอกเบี้ยเมื่อมาฝากเงินกับธนาคาร หรือการได้รับ การประกันชีวิต ข้อเสนอผลประโยชน์เพิ่มที่ธนาคารเสนอให้แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ ส่วนผลตอบแทน

ภายใน หมายถึงสิ่งที่สนองตอบลูกค้าจนเกิดแรงจูงใจในการมาใช้บริการ เช่น การได้รับการดูแลต้อนรับ ให้ความเป็นธรรม ถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคในการให้บริการ จากแนวคิดนี้สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อนำมาใช้กับงานวิจัยนี้ดังนี้ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจมีดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการเข้ามาใช้บริการของธนาคารในรูปแบบตัวเงิน เช่น ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยเงินกู้ ที่เหมาะสม

2. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการเข้ามาใช้บริการของธนาคารที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การได้รับการดูแลต้อนรับ การได้รับการบริการที่ดี ได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาคในการบริการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ผลงานภายในประเทศ

นิพนธ์ หัวพงศกร, โอรส ถีลาคุณนิต และคณะ (2540 : 93) ได้ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ธ.ก.ส. การศึกษาพบว่า ประเด็นความเอาใจใส่และการบริการของพนักงาน เป็นประเด็นที่ได้รับความพอใจมากที่สุดในกลุ่มรองลงมาคือประเด็นความถูกต้องและสะดวกรวดเร็วในการบริการ ตามด้วยประเด็นความสะอาดของสถานที่เวลาไปติดต่อกับ ธ.ก.ส. ประเด็นที่ได้ค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจต่ำที่สุดในกลุ่มคือ ความหลากหลายของบริการและระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการบริการ

ชิตพันธ์ ฉัตรเนตร (2540 : 84) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของธนาคารกรุงเทพ ฯ พาณิชยการ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาทรงวาด พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ และคุณลักษณะของผู้บริหาร โดยรวมทั้งหมดลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านทั้ง 3 ด้านพบว่าคุณลักษณะผู้บริหารอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านฝาก ถอน โอน และชำระเงินค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสินเชื่อ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง สำหรับทักษะต่างๆ ของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ ฯ พาณิชยการ จำกัด (มหาชน) สาขาทรงวาด ทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านฝาก ถอน โอน และชำระเงิน ควรให้มีการดำเนินการให้รวดเร็วกว่าเดิม พนักงานหน้าเคาเตอร์ควรจัดลำดับเข้าคิวให้เป็นระเบียบ และเพิ่มพนักงานให้มากกว่าเดิม ส่วนด้านสินเชื่อ ควรให้มีการชำระเงินกู้ ระบบออนไลน์ทุกสาขา การอนุมัติสินเชื่อควรจะรวดเร็วมากกว่าเดิม

พงษ์พัฒน์ ธีระกุล (2541 : 78) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการฝากเงิน ด้านขั้นตอนการถอนเงิน และด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ส่วนความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการฝาก การถอนเงิน ด้านผลตอบแทน และด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทุกด้านของ ธ.ก.ส. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ได้แก่ เพศ และการศึกษา โดยลูกค้าเพศชายจะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศหญิง ลูกค้าที่จบการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษาจะมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่จบระดับประถมศึกษา ส่วนตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพหลัก รายได้ของครอบครัว เมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่าย และประเภทของลูกค้ายืมฝาก

สุรพงษ์ เลิศสรณัญญ์ (2544 : 102) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกร กับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษา อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. การใช้บริการมากที่สุดมี 2 ด้านคือ ด้านการกู้เงิน และด้านการซื้อสินค้า สาเหตุหลักที่เข้าองค์กรเพราะต้องการกู้เงิน
2. ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัด เป็นดังนี้
 - 2.1 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตน์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านการให้บริการธุรกิจ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านการช่วยเหลืออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านสถานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
 - 2.2 ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านการให้บริการธุรกิจ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาการให้บริการและด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการช่วยเหลืออื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับน้อย

3. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองอยู่ในระดับที่ไม่สูงนักเช่นเดียวกัน และระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรไม่สูงมากนัก

สุทธิ ปันมา (2545 : 89) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ อยู่ในระดับมากในความพึงพอใจรวมทุกด้าน ด้านพนักงาน และด้านการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกันในด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

3. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่นๆ

อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ (2545 : 92) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คือปัญหาเรื่องอัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น ๆ

ชลพรรณ นิยม (2546 : 101) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 บริการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แยกออกเป็นแต่ละด้านจะพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทางด้านประสิทธิภาพ จะมีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนทางด้านความสะดวกและส่งเสริมการขาย มีระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละบริการพบว่าผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของบริการที่เต็มมากที่สุด เนื่องมาจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยต่อบริการนี้มานาน รองลงมาคือบริการฝากเงินอัตโนมัติ และบริการบันทึกรายการอัตโนมัติ ด้านความสะดวกผู้ให้บริการก็มีความพึงพอใจบริการที่เต็มมากที่สุดด้วยเช่นกัน รองลงมาคือบริการโอนเงิน ปานกลางคือบริการบันทึกรายการอัตโนมัติ และบริการบิวหลวงโฟน นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจต่อบริการที่เต็มมากกว่าบริการอื่นๆ ทั้งทางด้านประสิทธิภาพ และความสะดวกในการใช้บริการ เพราะบริการที่เต็มสามารถให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด ทั้งยังมีบริการเสริมต่างๆ มากมาย เช่น การโอนเงินไปบุคคลอื่น การโอนเงินระหว่างธนาคาร การชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นบริการพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อลูกค้า

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548 : 87) การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ ด้านเกษตรกรลูกค้าเงินกู้และลูกค้าเงินฝาก มีความพึงพอใจต่อการบริการ การทำคำขอกู้เงินของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ใน ระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่ของสำนักงานธนาคาร เพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันด้านสหกรณ์การเกษตร มีความพึง พพอใจต่อการบริการเงินกู้ ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจกับระเบียบในการกำหนดคسطส่วนเงินกู้ที่ ธ.ก.ส.ให้สหกรณ์ชำระ คั้นอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

สมัชชัญพล อิมฤทัย (2549 : 79) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการของธนาคาร พาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการ ของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครในด้านการบริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านเทคโนโลยีมีความพึงพอใจมาก ในขณะที่ด้านจำนวนสาขาและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

Fitzgerald, Michael R. and Durant, Robert F (1980 : 136) ได้ศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ การบริการด้านตำรวจ อักศิกัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพล ในระบบการส่งมอบบริการ คนผิวดำ ความยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการ ได้รับ บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่ จะเข้ามามีส่วนร่วมในการใช้บริการ แต่ถ้าต้องการพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการที่ได้รับและระดับความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบทางส่งมอบบริการ ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ การพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการ ที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

นอกจากนี้ Fitzgerald and Durant ยังให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ก็คือผลประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีฐานจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและ การประเมินผลงานนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละคนตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแบ่งออกเป็นสอง ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการ ได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการ ได้รับปริมาณและคุณภาพของการ

บริการของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจาก เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ ได้ มากน้อยเพียงใด

Clements, Harry Stubbs (1983 : 128) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในและ ตัวแปรภายนอกกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยชุมชนแมส ซาชูเสต ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ลักษณะงาน รองลงมาได้แก่ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง และ เรื่องต่างๆไป องค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูง กว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานทุกระดับ เจ้าหน้าที่หญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเจ้า หน้าที่ชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Walkor, Charles R. and Guest, Repert H (2003 : 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงาน ของคนผลการวิจัยของเขาสอดคล้องและสนับสนุนองค์ประกอบกระตุ้นของ Herzberg อยู่มากที่สุดเดียว เขาสรุปการค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกับ โอกาส ความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็ต้องให้เขาเกิดความพึง พอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน สวัสดิการ
2. ชั่วโมงการทำงานและสภาพการทำงานที่ดีนั้น มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้วย แต่สภาพการทำงานที่ดีนั้นถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ปรารถนาในความพอใจก็จริงแต่ก็ไม่ทำให้งานดีเด่น ได้
3. ความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน
4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่นๆ เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งของความพึงพอใจ

Schmidt, Willard G (1969 : 119) ได้ใช้ทฤษฎีของ Herzberg ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึง พอใจในการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีเฉพาะด้านความรับผิดชอบเท่านั้นที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการทำงานอย่างสูงในองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และไม่มี ความพึงพอใจในการทำงานใน องค์ประกอบด้านเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และนโยบายการบริหาร

สรุปจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคงได้กล่าวมาแล้วทั้งหมด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า คือระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการมีเพียงพอ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านระบบการให้บริการ คือมีการจัดระบบการให้บริการที่สมอบภาคและเป็นธรรมชาติ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ด้านผลตอบแทนลูกค้าที่ สร้างความเป็นธรรมและความพึงพอใจ ด้านพนักงานผู้ให้บริการต้องเพียงพอต่องานบริการ ด้านพฤติกรรม พนักงานต้อนรับจะต้องเป็น ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ด้านความช่วยเหลือลูกค้าและการให้ข้อมูล ชัดแจ้งที่ถูกต้องต่อผู้มารับบริการและด้านเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ เช่น ระบบเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มาจากแนวคิด ของสุทธิ ปั้นมา (2545 : 35) ปัจจัยด้านสถานภาพของลูกค้ามาจากแนวคิดของ ชรรยงค์ สุวรรณศรี (2545 : 24) และ ปัจจัยด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคารจากแนวคิดของ ระบบงานคุณภาพ ของ ธ.ก.ส.(2550 : 18) จำนวน 14 ประเด็น สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้ ดังแผนภูมิที่ 8



แผนภูมิที่ 8 กรอบแนวคิดในการวิจัย