

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของสมาชิกธนาคารชุมชนบ้านหลุมมะขาม ตำบลหนองไม้แก่น อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการธนาคาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มออมทรัพย์
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคารชุมชนบ้านหลุมมะขาม
5. แนวคิดการพึ่งพาตนเอง
6. แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

เพื่อให้การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีการมีส่วนร่วม ปรากฏภาพของการถ่ายทอดอย่างละเอียดอย่างชัดเจน ผู้ศึกษาวิจัยจะได้ทำการขยายความโดยแบ่งลักษณะของการมีส่วนร่วมตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. ลักษณะรูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนการมีส่วนร่วม
3. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
4. เงื่อนไขการมีส่วนร่วม
5. เครื่องชี้วัดระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน

Kasperson and Breibart (1974 อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) ได้อธิบายว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ประชาชนจะเป็นผู้กระทำการกิจกรรมที่สร้างสรรค์ใน

กระบวนการพัฒนา ซึ่งจะก่อให้เกิดผล 2 ด้าน คือประชาชนสามารถแสดงบทบาทที่สร้างสรรค์ได้ ผลของกิจกรรมที่ประชาชนได้ทำไปจะสะท้อนกลับไปสู่ประชาชนเหล่านั้น

United Nations (Huyuth Cao, 1986 อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมหมายถึงการที่สมาชิกทุกคนในชุมชนสามารถมีโอกาสเข้าดำเนินการ และมีอิทธิพลในกิจกรรมและกระบวนการพัฒนา อีกทั้งยังได้รับผลแห่งการพัฒนาเสมอกันอีกด้วย โดยมีลักษณะสำคัญ คือ เข้าร่วมดำเนินการในความพยายามในการพัฒนาได้รับส่วนแบ่งในผลประโยชน์ของการกระทำตามที่ควรจะเป็น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย การวางแผน รวมทั้งกิจกรรมในโครงการ

ยุวพันธ์ วุฒิเมธี (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วม หมายถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบถึงตัวประชาชนเอง

นิพัทธเวช สืบแสง (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) ได้ให้คำจำกัดความของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาว่า หมายถึง การกระตุ้นให้ประชาชนได้ตระหนักถึงสถานการณ์ของตนเอง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายใต้การกำหนดและดำเนินการของประชาชนเอง โดยที่กระบวนการของการมีส่วนร่วมนั้นเป็นการมีส่วนร่วมในการค้นหา หรือกำหนดปัญหาของชุมชน การหาสาเหตุของปัญหา หาวิธีการแก้ปัญหา ลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาของชุมชน และประเมินผลการแก้ปัญหา

ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนหรือชุมชน พัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการจัดการ การควบคุมการใช้ และการกระจายทรัพยากร รวมทั้งปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตทางเศรษฐกิจและสังคม ตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรี ในฐานะสมาชิกของสังคม

เสนห์ จามริก (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของชุมชนว่าไม่ได้หมายความว่า คึงประชาชนเข้ามาร่วมในกิจกรรมตามที่นักวิชาการหรือองค์การพัฒนาดังขึ้น แท้ที่จริงแล้วต้องให้ชุมชนมีกิจกรรม และวิธีดำเนินกิจกรรมของเขาเองในชุมชน อีกด้วย

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) ได้ให้ความหมาย การมีส่วนร่วมของประชาชนว่า หมายถึงกระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม สนับสนุน ชักนำ และสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชน ทั้งในรูปส่วนบุคคล กลุ่มคน ชุมชน

สมาคม มูลนิธิ และองค์การอาสาสมัครรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่องรวมกัน ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ คือร่วมกันศึกษาค้นคว้าสภาพปัญหา และสาเหตุแห่งปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน ตลอดจนความต้องการของชุมชนร่วมพัฒนา สร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชน หรือการสร้างสื่อใหม่ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชนร่วมวางแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรมเพื่อจัดปัญหา ป้องกันปัญหาและสนองความต้องการของชุมชนร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบบริหารการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการชุมชนตามขีดความสามารถของตนเอง และของหน่วยงานร่วมควบคุมติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการ และกิจกรรมที่ได้ทำไว้ ทั้งโดยเอกชนและรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

ไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์ (ม.ป.ป อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งอ้างถึงความหมายการมีส่วนร่วมที่องค์การสหประชาชาติให้ไว้ว่า การมีส่วนร่วมจะต้องมีความหมายครอบคลุมถึงการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการพัฒนาการที่ประชาชนมีส่วนร่วมช่วยเหลือในการปฏิบัติตามโครงการพัฒนาการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทุกขั้นตอนในกระบวนการพัฒนา และยังได้แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 7 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ถูกบังคับ	= ไม่มีส่วนร่วม
ระดับที่ 2 ถูกล่อ	= มีส่วนร่วมน้อย
ระดับที่ 3 ถูกชักชวน	= มีส่วนร่วมน้อย
ระดับที่ 4 ถูกสัมภาษณ์ความต้องการ	= มีส่วนร่วมปานกลาง
ระดับที่ 5 มีโอกาสเสนอความเห็น	= มีส่วนร่วมปานกลาง
ระดับที่ 6 มีโอกาสเสนอโครงการ	= มีส่วนร่วมในระดับสูง
ระดับที่ 7 มีโอกาสตัดสินใจด้วยตนเอง	= มีส่วนร่วมในอุดมคติ

Cohen and Uphill (1979 อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) ได้กล่าวไว้ใน Rural Participation: Concepts and Measures for Project Design, Implementation and Evaluation การมีส่วนร่วมโดยทั่วไป หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) แต่ไม่ได้หมายถึงว่าจะเป็นการตัดสินใจแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังใช้การตัดสินใจควบคู่ไปกับการดำเนินงาน (Implementation) ด้วย เช่น ในการจัดองค์กร การกำหนดกิจกรรมพัฒนา เป็นต้น และการตัดสินใจยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับประชาชน ในเรื่องผลประโยชน์ (Benefits) และ

การประเมินผล (Evaluation) ในกิจกรรมการพัฒนานั้นด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าการตัดสินใจนั้น เกี่ยวข้องเกือบจะโดยตรงกับการดำเนินงาน ทั้งยังเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ และการประเมินผล ด้วยเหมือนกัน กล่าวคือ ผลประโยชน์นั้นเป็นผลมาจากการดำเนินงาน และผลประโยชน์จะมาเป็น ตัวกำหนดให้มีการประเมินผล ซึ่งต่างก็ได้รับผลมาจากขั้นตอนการตัดสินใจแล้วทั้งสิ้นนั่นเอง นอกจากนี้ก็มีผลสะท้อนกลับ (Feedback) จากการประเมินผล และการดำเนินงานควบคู่ ไปกับการตัดสินใจอีกด้วย

อกิน ธิพัฒน์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) กล่าวถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบทซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงการพึ่งตนเอง พร้อมทั้ง ยกตัวอย่างเปรียบเทียบให้เห็นชัดเจนขึ้นอีกว่า การที่เด็กจะพัฒนาเป็นผู้ใหญ่ได้ก็ด้วยการอบรม สั่งสอนให้วิชา ความรู้ เพื่อที่จะได้มีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพของสังคมและ สิ่งแวดล้อม สามารถกำหนดทิศทางและชะตาชีวิตของตนเองได้ การพัฒนาชนบททั้งปวงก็กระทำ เพื่อสร้างให้ชาวชนบทมีความสามารถเช่นนี้

William Erwin (1976 อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน การดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมแก้ปัญหาของตนเอง ร่วมใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้และความชำนาญ ร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสม และสนับสนุนติดตามผลการ ปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

สายทิพย์ สุกดีพันธ์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในความหมายที่ลึกซึ้งที่สุด มิได้หมายความว่าเมื่อ รัฐกำหนดโครงการอะไรขึ้นมาประชาชนก็ร่วมมือกันทำ แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของ การเปลี่ยนการทำงานของกลไกการพัฒนา จากการพัฒนาโดยรัฐเป็นการพัฒนาที่ประชาชนมี บทบาทหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงหมายถึง การกีดอำนาจ (Empowerment) ในการ กำหนดการพัฒนาให้แก่ประชาชน อย่างน้อยที่สุดประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการริเริ่มวางแผน และดำเนินการในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นอยู่ และอนาคตของเขา

แสวง รัตนมงคลมาศ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก, 2552) ให้ความหมายการมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการซึ่งมวลชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน ขั้นตอนต่าง ๆ ของกิจกรรมส่วนรวมมวลชนที่เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามบางอย่างส่วนตัว เช่น ความคิด ความรู้ ความสามารถแรงงาน ตลอดจนทรัพยากรของตน ต่อกิจกรรมนั้น ๆ หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่ง การเกี่ยวข้องของมวลชน

ด้านคิดหรือกำหนดนโยบาย จำแนกได้ 3 ระดับ คือ

1. มวลชนเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อคิดเห็น
2. มวลชนมีส่วนในอำนาจการตัดสินใจ
3. มวลชนเป็นผู้กำหนดนโยบาย

ด้านทำหรือดำเนินการตามนโยบาย จำแนกได้ 3 ระดับ คือ

1. ร่วมกำหนดเป้าหมายตามแผนงาน
2. ร่วมดำเนินการในกระบวนการจัดการ
3. ร่วมหนุนช่วยทรัพยากรบริหาร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนก็คือการสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการพัฒนา โดยผ่านกระบวนการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน และกระตุ้นให้ประชาชนมีบทบาทในการริเริ่มคิด สามารถถ่ายทอดภูมิปัญญาและร่วม กำหนดแนวทางการพัฒนา และวางแผนปฏิบัติ รวมทั้งร่วมหนุนช่วยเหลือทรัพยากรทางการบริหาร ตลอดจนมีอำนาจในการตัดสินใจที่จะดำเนินกิจกรรมของตนเองภายในชุมชน เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการ การควบคุมการใช้และการกระจายทรัพยากร ตลอดจนปัจจัยการผลิตในสังคมอันจะนำไปสู่การพึ่งพาตนเอง

ลักษณะ รูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนการมีส่วนร่วม

Cohen and Uphoff (1980, pp. 213 – 218 อ้างถึงใน อรพิน กาบสลับ, 2549) ได้สร้างกรอบพื้นฐานเพื่อการอธิบายและวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในแง่ของรูปแบบ ชนิด การมีส่วนร่วม โดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision – Making) ซึ่งอาจจะเป็น การตัดสินใจตั้งแต่ในระยะเริ่มการตัดสินใจในช่วงกิจกรรม และการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ซึ่งอาจจะเป็นไปในรูปของการเข้าร่วมโดยการให้มีการ สนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหารและการร่วมมือ รวมทั้งการเข้าร่วมด้วยการร่วมแรงร่วมใจ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนตัว การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งนับเป็นการควบคุมและตรวจสอบ การดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

Uphoff (1981, p. 10 อ้างถึงใน อรพิน กาบสลับ, 2549) ได้สร้างกรอบพื้นฐานเพื่อการอธิบายและวิเคราะห์รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งอาจเป็นการตัดสินใจในระยะแรกเริ่ม การตัดสินใจ ในช่วงของกิจกรรม และตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ซึ่งอาจจะเป็นไปในรูปการเข้าร่วมโครงการให้การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การร่วมในการบริหาร หรือการร่วมมือทั้งการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ

3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ซึ่งอาจจะเป็นทางวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนตัว

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งนับว่าเป็นการควบคุมตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

United Nation (1988 อ้างถึงใน อรพิน กาบสลับ, 2549) ได้สรุปรูปแบบและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนาว่า มี 3 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การมีส่วนร่วมแบบเป็นไปเอง (Spontaneous) ซึ่งเป็นการร่วมโดยอาสาสมัคร หรือการรวมตัวกันขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาของตนเอง โดยเป็นการกระทำที่มิได้รับความช่วยเหลือจากภายนอกการมีส่วนร่วมแบบถูกชักจูง (Induced) เป็นการเข้าร่วมโดยความต้องการ ความเห็นชอบหรือการสนับสนุนจากรัฐบาลการมีส่วนร่วมแบบบังคับ (Coerced) ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินนโยบายของรัฐบาลโดยการจัดการของเจ้าหน้าที่รัฐ หรือโดยการบังคับโดยตรง

Agbayani (1974 อ้างถึงใน อรพิน กาบสลับ, 2549) ได้จัดลักษณะการมีส่วนร่วมไว้ 10 ลักษณะ ดังนี้

1. การร่วมประชุม
2. การออกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. การตีปัญหาให้กระจ่าง
4. การออกเสียงสนับสนุน หรือคัดค้านปัญหา
5. การออกเสียงเลือกตั้ง
6. การบริจาคเงิน
7. การบริจาควัตถุ
8. การช่วยเหลือด้านแรงงาน
9. การใช้โครงการที่เป็นประโยชน์ให้ถูกต้อง
10. การช่วยเหลือในการรักษาโครงการ

อนุสรณ์ สุวรรณสัทิสกร (ม.ป.ป. อ้างถึงใน อรพิน กาบสลับ, 2549) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่ามีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ ร่วมคิด คือ ร่วมในการประชุมปรึกษาหารือในการวางโครงการวิธีการดำเนินงาน ติดตามตรวจสอบและการดูแลรักษา เพื่อให้กิจกรรมโครงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ร่วมตัดสินใจ คือ เมื่อมีการประชุมปรึกษาหารือกันแล้ว จะต้องร่วมในการตัดสินใจ

เลือกกิจกรรมหรือแนวทางที่เห็นว่าดีที่สุด หรือเหมาะสมที่สุดร่วมปฏิบัติตามโครงการ คือ เข้าร่วมในการดำเนินงานตามโครงการ เช่น ร่วมออกแรงร่วมบริจาคทรัพย์ เป็นต้น ร่วมติดตามและประเมินผลโครงการ คือเมื่อโครงการเสร็จสิ้นแล้ว ได้เข้ามีส่วนร่วมในการตรวจตราดูแลรักษา และประเมินผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ

สุริย์ ดันท์ศรีสุโรจน์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน อรพิน กาบสลับ, 2549) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าเป็นการร่วมมือ ร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นของปัจเจกบุคคล หรือของกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการดำเนินการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ต้องการ และเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ขวัญชัย วงศ์นิติกร (ม.ป.ป. อ้างถึงใน อรพิน กาบสลับ, 2549) ซึ่งได้ให้คำจำกัดความว่า การมีส่วนร่วมประกอบด้วย 3 มิติ คือ

มิติที่หนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าควรทำหรือทำอย่างไร

มิติที่สอง คือ การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา การลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ

มิติที่สาม คือ การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

โสภณ หมวดทอง (ม.ป.ป. อ้างถึงใน อรพิน กาบสลับ, 2549) สรุปว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนนั้น มีปัจจัยทางสถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจ อาชีพ และที่อยู่อาศัยเข้ามาเกี่ยวข้องและกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนจะได้รับความร่วมมือจนบรรลุความสำเร็จได้ จะต้องได้รับความเห็นพ้องต้องกันของชุมชนเป็นส่วนมาก หรือการดำเนินงานกิจกรรมในนามกลุ่มองค์กรของชุมชน

เกียรติศักดิ์ เรือนทองดี (ม.ป.ป. อ้างถึงใน อรพิน กาบสลับ, 2549) ได้สรุปว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน หมายถึง การร่วมคิดแก้ไขปัญหา การดำเนินการและกิจกรรมในชุมชน ร่วมวางแผนโครงการร่วมปฏิบัติงานในรูปของการเสียสละแรงงาน การบริจาคเงิน วัสดุสิ่งของ และร่วมติดตามผลงาน บำรุงรักษาสาธารณประโยชน์ในหมู่บ้าน ทั้งนี้ โดยการแสดงออกในการมีส่วนร่วม อาจเป็นการแสดงออกของบุคคลโดยตรง โดยผ่านองค์กรประชาชนในชุมชนนั้น ๆ เอง

กุนจันทร์ สิงห์สุ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน อรพิน กาบสลับ, 2549) ได้สรุปถึงการมีส่วนร่วมว่าการที่ปัจเจกบุคคลที่ดี กลุ่มคนหรือองค์กรประชาชนที่ดี ได้อสาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินโครงการแบ่งปันผลประโยชน์ และการประเมินผลโครงการพัฒนาด้วยความสมัครใจโดยปราศจากข้อกำหนดที่มาจากบุคคลภายนอก และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของ

สมาชิกในชุมชน รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนาให้กับสมาชิกด้วยความพึงพอใจ และผู้เข้ามีส่วนร่วมมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการด้วย

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ปัจเจกบุคคล กลุ่มคน หรือองค์กรประชาชน ได้ร่วมกันคิดแก้ปัญหาการดำเนินการและกิจกรรมในชุมชน โดยร่วมวางแผนโครงการร่วมปฏิบัติในลักษณะการเสียดสแรงงาน บริจาคเงิน วัสดุสิ่งของ ร่วมแบ่งปันผลประโยชน์ และร่วมติดตามผลงานด้วยความสมัครใจ เพื่อพัฒนาทรัพยากรสิ่งแวดล้อม หรือชุมชน ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ลักษณะและขั้นตอนการมีส่วนร่วม มีผู้เสนอแนวความคิดต่างๆ เกี่ยวกับลักษณะและขั้นตอนการมีส่วนร่วมไว้หลายแนวคิดด้วยกัน เช่น

ปกรณ์ ปรีชาภรณ์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กสกิจ ทบบัณฑิต, 2548) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาของประชาชน คือการที่ประชาชนจะเข้ามามีบทบาทในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไข และร่วมรับผลประโยชน์ ซึ่งกระทำได้ 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้มืบทบาทสำคัญในการกำหนดว่า อะไรคือความจำเป็นขั้นพื้นฐานของชุมชน
2. เป็นผู้ระดมทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความจำเป็นพื้นฐาน
3. เป็นผู้มืบทบาทในการปรับปรุงวิธีการกระจายสินค้าและบริการให้สมบูรณ์ขึ้น
4. เป็นผู้ได้รับความพึงพอใจและเกิดแรงจูงใจที่จะสร้างกระบวนการพัฒนาอย่าง

ต่อเนื่อง

สมศักดิ์ สุขวงศ์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กสกิจ ทบบัณฑิต, 2548) ยังได้เสริมความคิดว่า ลักษณะและขั้นตอนในการมีส่วนร่วมควรมีดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. การมีส่วนร่วมในการลงมือทำเอง
3. การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

วิไลพร สมบูรณ์ชัย (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กสกิจ ทบบัณฑิต, 2548) สรุปได้ การมีส่วนร่วมศึกษาปัญหา การมีส่วนร่วมวางแผนการมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมติดตามผล การมีส่วนร่วมบำรุงรักษาจากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะและขั้นตอนการมีส่วนร่วมดังกล่าวข้างต้น ส่วนใหญ่แล้วจะเห็นได้ว่ามีลักษณะและขั้นตอนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมแนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะ และขั้นตอนการมีส่วนร่วมเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาไว้ดังนี้ การร่วมประชุมวางแผนดำเนินการ โดยการแสดงความคิดเห็น และ

ให้ข้อเสนอแนะการร่วมดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ โดยการเสียสละแรงงาน วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ การร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ คือ การเข้าร่วมในการใช้ผลประโยชน์ การร่วมในการติดตามผลงาน

เงื่อนไขการมีส่วนร่วม

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กสิกิจ ทบบัณฑิต, 2548) กล่าวถึงเงื่อนไขการมีส่วนร่วมไว้อย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. ประชาชนต้องมีอิสระภาพที่จะมีส่วนร่วม (Freedom to Participation)
2. ประชาชนต้องสามารถที่จะมีส่วนร่วม (Ability to Participation)
3. ประชาชนต้องเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม (Willingness to Participation)

จตุรเวดี และมิตรา (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ไชยชนะ สุทธิวรชัย, 2536, บทคัดย่อ) ได้เสนอเงื่อนไขของการมีส่วนร่วมที่จะก่อให้เกิดการพัฒนา ไว้ 3 ประการ คือ

1. ความช่วยเหลือจากภายนอก ซึ่งอาจเป็นองค์กรพัฒนาของรัฐ องค์กรเอกชน นักวิชาการ และนักพัฒนาในรูปของการช่วยทางการเงิน การเมือง และความรู้เทคนิควิธีการ
2. ความพร้อมภายใน เช่น ผู้นำสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและกายภาพ โอกาสในการเข้าร่วม วัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น
3. การบำรุงรักษา เช่น ในรูปของสิ่งจูงใจ การบริหารจัดการองค์กร และกิจกรรม ตลอดจนการแทรกแซงจากภายนอก

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับเงื่อนไขการมีส่วนร่วม ดังนี้

1. ประชาชนต้องมีความอิสระ และความสามารถที่จะมีส่วนร่วมได้อย่างเสรี โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากเกินไปความสามารถของเขา
2. ประชาชนต้องได้รับการสนับสนุนจากหลายฝ่าย เช่น หน่วยงานราชการ องค์กรเอกชนและนักพัฒนาท้องถิ่น
3. ประชาชนต้องมีความสนใจที่จะสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมนั้น และสามารถสื่อสารรู้เรื่องในกิจกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

เครื่องชี้วัดระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

สุวรรณี คงทอง (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กสิกิจ ทบบัณฑิต, 2548) ได้เสนอเครื่องชี้วัดระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยได้กำหนดระดับความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรของชุมชน ดังนี้ การมีความสนใจและร่วมประชุม การให้การสนับสนุนช่วยเหลือ การเป็นสมาชิกและกรรมการ การเป็นเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ จะดูจากลักษณะต่าง ๆ ที่แสดงออก คือ การเป็นสมาชิกของกลุ่ม การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ การบริจาคเงินทอง วัสดุสิ่งของ และ

การเสียสละเวลา แรงงาน เป็นสมาชิกของคณะกรรมการ และเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมนั้นโดยตรง
 ชงยุทธ์ บุราสิทธิ์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กสิกิจ ทบบัณฑิต, 2548) กล่าวถึงมิติการมีส่วนร่วม
 (Dimensions of Participation) นั้น อาจแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

1. การเตรียมการ (Prerequisites to Participation) สิ่งจำเป็นต้องเตรียมพร้อมก่อนการระดม
2. การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ
3. การให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อปลุกกระตุ้นให้เห็นสภาพปัญหาที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ตลอดจนความรู้ความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับประเด็นปัญหาเหล่านั้น
4. การรู้จักใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญจากแหล่งต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องลงมือปฏิบัติงาน จะต้องสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะการมีส่วนร่วม (Aspects of Participation) การมีส่วนร่วมมีหลายระดับ ตั้งแต่เป็นสมาชิกจนถึงผู้นำหรือประธานกรรมการ คือ เป็นสมาชิก เป็นสมาชิกที่เข้าร่วมประชุม เป็นสมาชิกที่บริจาคเงินช่วยเหลือ เป็นกรรมการ เป็นประธานกรรมการ นอกจากนี้แล้ว ยังอาจพิจารณาจากลักษณะต่อไปนี้

1. สมาชิกนั้นทำอะไรระหว่างการประชุม (What Members do Between Meetings)
 2. สมาชิกนั้นเล่นบทบาทอะไรในที่ประชุม (What Part They Play During Meetings)
- แบบอย่างของผู้มีส่วนร่วม (Types of Participation) ผู้มีส่วนร่วม มี 3 แบบ ดังนี้

- 2.1 เป็นผู้กระทำการ (The Actor) คือ มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกิจกรรม
- 2.2 เป็นผู้รับผลการกระทำ (The Recipient) คือ ได้รับผลจากกิจกรรมโดยตรง
- 2.3 เป็นสาธารณชนทั่วไป (The Public) คือ ประชาชนทั่วไปที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงแต่มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรม

ขั้นตอนของการระดมการมีส่วนร่วม (Stages of Organization Development for Participation) อาจพิจารณาได้ดังนี้

ขั้นตอนของการจัดองค์กร เป็นขั้นตอนทำความรู้จักกับชุมชน เข้าใจความเป็นไปในชุมชน จำแนกกลุ่มประชาชนเป้าหมาย และรวมกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยตรง (แม้จะมีจำนวนน้อย)

ขั้นตอนงานสัมฤทธิ์ผล เป็นขั้นที่กลุ่มเล็ก ๆ ดังกล่าวได้ทำกิจกรรมแล้วสัมฤทธิ์ผลจึงทำให้สามารถดึงประชาชนนอกกลุ่มเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

ขั้นต่อเนื่องหรือยุติ เป็นขั้นประเมินผลงานของกลุ่ม หากมีประโยชน์ก็ดำเนินงานต่อ แต่หากไร้ผลประโยชน์ก็ยุติ

อคิน รพีพัฒน์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กลกิจ ทบบัณฑิต, 2548) ได้ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมนั้นประชาชนจะต้องเข้าร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการค้นปัญหาและสาเหตุของประชาชน เนื่องจากเหตุผลพื้นฐานก็คือ ชาวชนบทที่ประสบปัญหาห่วยผ่อนรู้ปัญหาของตนเองดีที่สุด
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการ กิจกรรมเพื่อแก้ปัญหา ปัญหาเหล่านั้นผู้ที่เลือกแนวทางในการพัฒนาควรเป็นประชาชนในชุมชนนั่นเองไม่ใช่บุคคลภายนอก ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับทรัพยากรและศักยภาพในการพัฒนาชุมชนนั้น
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านแรงงาน การร่วมแรงประกอบกิจกรรมที่จะทำให้ประชาชนมีความผูกพันยิ่งขึ้น และยังก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของกิจกรรม และผลงานที่ปรากฏ ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนบำรุงรักษาให้ดำรงอยู่อย่างสมบูรณ์ต่อไป
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล เพื่อค้นหาข้อดีและข้อบกพร่องอันเกิดจากการประกอบกิจกรรม ซึ่งจะได้นำมาเป็นบทเรียนในการหาหนทางปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรมต่อไป

Lowdermilk and Laitos (1980 อ้างถึงใน กลกิจ ทบบัณฑิต, 2548) ได้เสนอขั้นตอนของยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชนบท ไว้ 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การสำรวจขั้นตอน
2. การศึกษาเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา
3. การแสวงหาแนวทางแก้ไข
4. การกำหนดทางแก้ไขปัญหา
5. การปฏิบัติตามโครงการ
6. การประเมินผลโครงการ
7. การพิจารณาบททวนโครงการ หรือดำเนินการให้บรรลุผล

Cohen and Uphoff (1977 อ้างถึงใน กลกิจ ทบบัณฑิต, 2548) ได้กำหนดการมีส่วนร่วม โดยกล่าวถึงมิติ (Dimensions) ของการมีส่วนร่วม ดังนี้ ลักษณะของการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้น อาจจำแนกออกเป็น การมีส่วนร่วมเกิดขึ้นจากเบื้องบนหรือเบื้องล่าง การจูงใจให้มีส่วนร่วมเกิดขึ้น โดยสมัครใจหรือโดยบังคับ

แบบแผนขององค์กร (Organization Pattern) ซึ่งมีผลต่อการมีส่วนร่วม กล่าวคือ บุคคลที่เป็นสมาชิกกลุ่มเข้าไปมีส่วนร่วมในฐานะผู้นำที่มีบทบาทมาก และใช้องค์กรเพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ส่วนตนช่องทางการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้น

การมีส่วนร่วมโดยมีเอกชนแต่ละกลุ่ม หรือผ่านกลุ่ม

การมีส่วนร่วมโดยตรง หรือโดยอ้อม (ผ่านตัวแทน)

การมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการ และอย่างไม่เป็นทางการ

ระยะเวลา (Duration) ความต่อเนื่องของกิจกรรม

ขอบข่าย (Scope) ของกิจกรรม

อำนาจของการตัดสินใจในการมีส่วนร่วม

ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

ปัจจัยทางกายภาพและทางชีวภาพ (Physical and Biological Factors) เช่น ฤดูกาล

อันยาวนาน ทำให้ไม่สามารถไปร่วมประชุมได้ตลอดปี หรือเป็นเพราะการคมนาคมไม่สะดวก ที่ดินไม่สมบูรณ์เท่าที่ลุ่ม หรือมีเวลาไม่มากนัก

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Factors) เช่น เงื่อนไขในการเช่าที่ดิน อาจทำให้เกษตรกรผู้เช่าทำกินต้องผูกมัดอยู่กับเจ้าของที่ดินผู้ให้เช่า ซึ่งไม่ชอบการตั้งสหกรณ์ขึ้นมาก็ได้

ปัจจัยทางการเมือง (Political Factors) ขึ้นอยู่กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะยินยอมให้คนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด

ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) เช่น ชาวไร่ชาวนาอาจจะตั้งถิ่นฐานบ้านเรือนอยู่ห่างไกลกัน ทำให้การรวมตัวกันทำได้ยาก

ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Culture Factors) เช่น ในชุมชนนั้นอาจมีความเชื่อ ค่านิยม หรือทัศนคติต่าง ๆ ต่อกลุ่มไม่ตรงกัน และอาจทำงานร่วมกันไม่ได้

ปัจจัยด้านประวัติศาสตร์ (Historical Factors) ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างชนบทกับศูนย์กลางระดับชาติ หรืออาจเป็นประสบการณ์ที่ชนบทได้เกี่ยวข้องกับรัฐจากการพัฒนาชนบทในอดีตที่ผ่านมา

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กสิกิจ ทบบัณฑิต, 2548) ได้สรุปขั้นตอนการระดมประชาชน หรือการมีส่วนร่วมของประชาชน ไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน และการดำเนินกิจกรรม
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุน และการปฏิบัติงาน
4. การมีส่วนร่วมในการติดตาม และประเมินผล

จากแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ เกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการและขั้นตอนการมีส่วนร่วมดังกล่าวจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่มีลักษณะแตกต่างกันไม่มากนัก ซึ่งพอจะสรุปรูปแบบ และขั้นตอนการมีส่วนร่วม ได้ดังต่อไปนี้

รูปแบบการมีส่วนร่วม มีองค์ประกอบ 3 รูปแบบ คือ

1. การเข้าร่วมด้วยความพึงพอใจ
2. การเข้าร่วมด้วยการจูงใจ หรือชักนำ
3. การเข้าร่วมด้วยการกะเกณฑ์ หรือบังคับ

สำหรับขั้นตอนการมีส่วนร่วม มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เพื่อกำหนดความต้องการของชุมชน เช่น การค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา และแนวทางแก้ปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนกิจกรรม เพื่อจัดทำโครงการพัฒนาต่าง ๆ
3. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ โดยร่วมสนับสนุนทุนทรัพย์และสละแรงกายแรงใจ
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการธนาคารประชาชน

โครงการธนาคารประชาชน (People Bank)

ธนาคารประชาชนเป็นธนาคารที่เปิดตามนโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหาของประชาชนในสถานการณ์วิกฤติเศรษฐกิจไทย ในปัจจุบันธนาคารออมสินเป็นผู้ดำเนินการรับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน โดยมีลักษณะของโครงการจากนโยบายของธนาคารออมสิน (ธนาคารออมสินออนไลน์, 2547) 3 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 วิสัยทัศน์ ธนาคารประชาชนเป็นธนาคารในดวงใจของประชาชน
 ประการที่ 2 ปณิธาน ธนาคารประชาชนมีบุคลากรที่มีคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย บริการด้วยน้ำใจ มุ่งมั่นรับใช้ปวงชน

ประการที่ 3 ภารกิจ ธนาคารประชาชนเป็นธนาคารเพื่อการออม ธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป เป็นธนาคารเพื่อธุรกิจ

โครงการธนาคารประชาชนได้กำหนดแผนการดำเนินงานจากธนาคารออมสิน (วันเพ็ญ เอื้อสุภา, 2546, หน้า 6-10) จำนวน 12 ข้อ ดังนี้

ความเป็นมา

จากแนวคิดการช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อย ต้องอาศัยเงินกู้ยืมในระบบ ดอกเบี้ยแพง ๆ มาตลอด ให้ได้มีโอกาสที่มีค่าใช้จ่ายทางการเงินอยู่ในฐานะที่พอจะจ่ายได้ ไม่ต้องเป็นภาระ และมีโอกาสทำมาหากินได้สะดวกขึ้น รวมทั้งความต้องการช่วยเหลือคนที่ตกงานหรือที่อยากจะค้าขายแต่ไม่มีเงินทุน ได้นำไปสู่นโยบายเร่งด่วนลำดับที่ 3 ตามถ้อยแถลงที่ให้ไว้แก่ รัฐสภา ณ วันที่

26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 เรื่อง “การจัดตั้งธนาคารประชาชน” โดยระบุเหตุผลว่าเพื่อกระจายโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อย เพื่อสร้างทางเลือกและลดการพึ่งพาแหล่งทุนนอกระบบ ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีโอกาสในการสร้างงาน สร้างรายได้ด้วยตนเอง

จากแนวคิดและนโยบายของรัฐบาลนี้เอง นำไปสู่โครงการธนาคารประชาชนหรือ People Bank ซึ่งหมายถึงโครงการเร่งด่วนของรัฐบาลเพื่อความผาสุกของแผ่นดิน ที่มุ่งเน้นให้ประชาชนทุกคนสามารถใช้บริการทางการเงินอย่างเท่าเทียมกัน ส่งเสริมให้ประชาชนผู้ด้อยโอกาสสามารถเข้าสู่ระบบการเงินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกระดับ และส่งเสริมผู้ประกอบการอาชีพ โดยเฉพาะรายย่อย ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานสำคัญของเศรษฐกิจพื้นฐานให้กระจายไปอย่างทั่วถึงให้มีเงินทุนเพื่อประกอบการอย่างยุติธรรม

โดยรัฐบาลได้ตระหนักถึงความต้องการของประชาชนรายย่อยที่ต้องการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (Micro Business) แต่ไม่มีทุนเริ่มต้น และไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเพียงพอที่จะขอกู้เงินจากระบบธนาคารพาณิชย์ตามปกติ จึงมุ่งมั่นที่จะให้โอกาสแก่ประชาชนกลุ่มนี้ ด้วยการมอบหมายให้ธนาคารออมสินจัดตั้งโครงการธนาคารประชาชนขึ้น เพื่อคอยให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ต้องการเงินก้อนแรกเพื่อลงทุนประกอบธุรกิจส่วนตัว (Home and Retail Business) โดยการให้บริการสินเชื่อที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่พิจารณาสินเชื่อจากบุคคลค้ำประกัน รวมทั้งความสามารถในการทำรายได้ของธุรกิจส่วนตัวนั้น ๆ เป็นสำคัญ นอกจากนี้ ธนาคารออมสินยังให้บริการด้านการออมทรัพย์ที่มั่นคงปลอดภัยและได้รับผลประโยชน์ที่คุ้มค่า ตลอดจนบริการด้านการเงินในรูปแบบอื่น ๆ ตามความต้องการ รวมทั้งยังได้จัดให้มีบริการให้การฝึกอบรมที่จำเป็น ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาทั้งทางด้านการเงิน อาชีพและด้านอื่น ๆ เป็นพิเศษแก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนด้วย

แนวนโยบาย

โครงการธนาคารประชาชน มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินโครงการ ดังนี้

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ รายได้และชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อันจะเป็นการสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
2. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบในหมู่สมาชิก
3. เพื่อพัฒนาอาชีพให้สมาชิกและส่งเสริมให้สมาชิกมีงานทำ
4. เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้กับสมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งไม่สามารถเข้าสู่ระบบการเงินที่เป็นปกติได้อย่างต่อเนื่อง

วิธีการดำเนินงาน

โครงการธนาคารประชาชน มีรายละเอียดในการดำเนินงาน ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย

โครงการธนาคารประชาชน จะมีกลุ่มเป้าหมายอยู่ 3 กลุ่ม คือ

- 1.1 ประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย
- 1.2 ผู้มีรายได้ประจำที่ต้องการประกอบอาชีพเสริม
- 1.3 ผู้ที่สนใจประกอบอาชีพอิสระรายย่อย

2. รูปแบบการให้บริการ

โครงการธนาคารประชาชน จะให้บริการใน 3 รูปแบบ คือ

- 2.1 ด้านเงินฝาก โดยส่งเสริมการออมทรัพย์ สมาชิกสามารถใช้บริการฝากเงินทุกประเภทของธนาคาร
- 2.2 ด้านการพัฒนา โดยการจัดตั้งเป็นศูนย์พัฒนาลูกค้า เพื่อให้บริการด้านการฝึกอบรมและคำปรึกษาในการประกอบอาชีพแก่สมาชิก ซึ่งจะเป็นการให้บริการแก่สมาชิกโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 2.3 ด้านสินเชื่อ สมาชิกของโครงการขอสินเชื่อ เพื่อไปลงทุนหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ

3. ผู้สมัครเป็นสมาชิก

ผู้ที่สนใจสามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกได้ที่ธนาคารออมสินสาขาทุกแห่งโดยจะสมัครเข้าเป็นสมาชิกได้เพียงสาขาเดียวเท่านั้นซึ่งในการสมัครจะต้องใช้เอกสารต่าง ๆ ประกอบด้วย

- 3.1 สำเนาบัตรประชาชน
- 3.2 สำเนาทะเบียนบ้าน
- 3.3 รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป

และต้องเปิดบัญชีเงินฝากประเภทเพื่อเรียก เพื่อที่ธนาคารจะได้ให้บริการด้านการออมทรัพย์ในโอกาสต่อไป ในกรณีที่มิบัญชีเงินฝากประเภทเพื่อเรียกอยู่แล้ว และไม่ประสงค์ที่จะเปิดบัญชีใหม่ สามารถใช้บัญชีเดิมได้

4. การสมัครเป็นสมาชิก ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 4.1 เป็นผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้มีรายได้ประจำอยู่แล้ว แต่มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น หรือผู้ที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ ที่มีความตั้งใจที่จะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย

- 4.2 มีถิ่นที่อยู่แน่นอน สามารถติดต่อได้สะดวก

5. วัตถุประสงค์

5.1 ส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ รายได้ และชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อันจะเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

5.2 เพื่อส่งเสริมให้เกิดการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบในหมู่สมาชิก

5.3 เพื่อพัฒนาอาชีพให้สมาชิกและส่งเสริมให้สมาชิกมีงานทำ

5.4 เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้กับสมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งไม่สามารถเข้าสู่ระบบการเงินที่เป็นปกติได้อย่างต่อเนื่อง

5.5 เพื่อตอบสนองเจตนารมณ์ที่จะเป็นธนาคารในดวงใจของประชาชน

6. คุณสมบัติของผู้กู้ สมาชิกผู้กู้เงินต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

6.1 เป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชน

6.2 ฝากเงินอย่างสม่ำเสมอ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 เดือน

6.3 เป็นผู้บรรลุนิติภาวะ มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี กรณีที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ผู้ปกครองเป็นผู้ยื่นกู้แทน

6.4 มีสถานประกอบการ และที่อยู่แน่นอน สามารถติดต่อได้

7. เงื่อนไขการให้สินเชื่อ

ธนาคารให้กู้เพื่อประกอบอาชีพ หรือเพื่อชำระคืนเงินกู้ในระบบที่ได้กู้ยืมเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพ หรือเพื่อความจำเป็นในการดำรงชีพ ตามวงเงินที่จำเป็นต้องใช้จริงและอยู่ในวิสัยที่ผู้กู้จะสามารถชำระคืนได้ โดยมีวงเงินกู้ ดังนี้

7.1 วงเงินกู้ครั้งแรก ไม่เกินรายละ 30,000 บาท

7.2 วงเงินกู้ครั้งต่อไป ไม่เกินรายละ 50,000 บาท ระยะเวลาการชำระเงินกู้ ผ่อนชำระเริ่มต้นพร้อมดอกเบี้ย ดังนี้

7.3 วงเงินกู้ ไม่เกิน 15,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 13 งวด

7.4 วงเงินกู้เกิน 15,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 25 งวด

7.5 วงเงินกู้เกิน 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 37 งวด

8. อัตราดอกเบี้ย

ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ร้อยละ 1 ต่อเดือน ซึ่งผู้กู้จะต้องผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย เป็นงวดรายเดือน โดยหักจากบัญชีเงินฝากของสมาชิก หากสมาชิกรายใดไม่ชำระหนี้ตามกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ธนาคารจะคิดค่าปรับจากเงินต้นของงวดนั้นในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อเดือน

9. หลักประกัน สามารถใช้หลักประกันประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนี้กรณีที่ใช้บุคคล
ค้ำประกัน ผู้ค้ำประกันจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

10. คุณสมบัติทั่วไป

10.1 ผู้ค้ำประกันต้องมีอายุ 20 ปีบริบูรณ์

10.2 ถิ่นที่อยู่แน่นอน สามารถติดต่อได้

10.3 ค้ำประกันผู้กู้ได้ไม่เกิน 2 คน

10.4 ไม่เป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ประเภทอื่นของธนาคาร

11. คุณสมบัติเฉพาะ

11.1 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนค้ำประกัน ซึ่งเป็นสมาชิกใน ธนาคาร
ออมสินสาขาเดียวกันกับผู้กู้จำนวน 2 คน

11.2 ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานองค์การของรัฐ ซึ่งจะต้องดำรง
ตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป หรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ หรือมีเงินเดือนไม่ต่ำกว่าระดับ 3 จำนวน
1 คน

11.3 ผู้มีรายได้ประจำของบริษัท/ องค์กรธุรกิจเอกชน ซึ่งทำงานในองค์กรนั้นเป็น
ระยะเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 2 คน

11.4 ลูกค้ายืมเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารออมสินที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ
กรณีที่ให้หลักทรัพย์ค้ำประกันสามารถใช้หลักทรัพย์ได้ทั้งอสังหาริมทรัพย์ซึ่งเป็นของผู้กู้ หรือเป็น
ของบุคคลอื่นที่ยินยอมให้ค้ำประกัน ดังต่อไปนี้

11.4.1 สมุดเงินฝากออมสินและหรือสลากออมสินพิเศษ โดยเงินฝากใน
บัญชีต้องคุ้มกับมูลหนี้

11.4.2 อสังหาริมทรัพย์ที่มีทะเบียน ได้แก่ รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ที่
อยู่ในสภาพใช้งานได้ และได้ทำประกันภัยเรียบร้อยแล้ว โดยค่าน้ำถึงอายุการใช้งานประกอบการ
พิจารณา

11.4.3 อสังหาริมทรัพย์ ที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน มีสาธารณูปโภคตามความจำเป็น
และทางสาธารณะประโยชน์ ซึ่งรถยนต์ผ่านเข้า - ออกได้สะดวก

12. การชำระคืนเงินกู้ ชำระโดยวิธีหักบัญชีเงินฝาก

13. บริการพิเศษที่สมาชิกได้รับ

สมาชิกที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ จะได้รับการประกันอุบัติเหตุ ตลอดระยะเวลาสัญญา โดย
ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

13.1 วงเงินกู้ไม่เกิน 30,000 บาท ได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท

13.2 วงเงินกู้เกินกว่า 30,000 บาท ได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท

โครงการธนาคารประชาชนเป็นนโยบายของรัฐบาลที่ให้ธนาคารออมสินเป็นเจ้าของโครงการเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ รายได้ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนมีอาชีพอิสระรายย่อย และการประกอบอาชีพเสริม การประกอบอาชีพอิสระรายย่อย ได้รับการบริการจากธนาคารประชาชนโดยต้องสมัครเป็นสมาชิกในโครงการ เพื่อขอกู้เงินเป็นลูกค้าธนาคารประชาชนตามเงื่อนไขที่ธนาคารประชาชนกำหนด

ข้อมูลโครงการธนาคารประชาชน พ.ศ. 2545

ภาครัฐได้มีนโยบายตั้งโครงการธนาคารประชาชนโดยศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการธนาคารออมสินภาค 11 (2546, หน้า 8) สนับสนุนงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เกิดการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบ ในหมู่สมาชิก พัฒนาอาชีพให้กับสมาชิก ส่งเสริมให้สมาชิกมีงานทำพร้อมทั้งเป็นแหล่งเงินทุนให้ เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งไม่สามารถเข้าสู่ระบบการเงินปกติได้อย่างต่อเนื่อง กลุ่มเป้าหมายของโครงการ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย หรือผู้ที่มิรายได้ประกอบอาชีพเสริม หรือผู้ที่สนใจจะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย โดยให้บริการใน 2 รูปแบบ คือ ส่งเสริมการออมทรัพย์ ให้บริการด้านคำแนะนำปรึกษาในการลงทุนประกอบอาชีพด้านสินเชื่อ ทั้งนี้ เงื่อนไขการให้สินเชื่อคือ ให้กู้เพื่อการประกอบอาชีพตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืนของผู้กู้ โดยวงเงินกู้ครั้งแรกไม่เกินรายละ 30,000 บาท ระยะคืนไม่เกิน 25 งวด ครั้งต่อไปไม่เกินรายละ 50,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 37 งวด คิดอัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 1 ต่อเดือน ผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือนจากบัญชีเงินฝากสำหรับหลักประกันกรณีที่ผู้กู้คลำประกัน ผู้ค้ำประกันต้องมีคุณสมบัติทั่วไป คือ ต้องมีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ มีถิ่นที่อยู่แน่นอน สามารถติดต่อได้โดยผู้ค้ำประกัน 1 คน สามารถค้ำผู้กู้ได้ไม่เกิน 2 คน นอกเหนือจากคุณสมบัติทั่วไป ผู้ค้ำประกันจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะอื่น ๆ ที่ชี้ให้เห็นถึงความมั่นคงของฐานะทางการเงินของผู้ค้ำประกัน เช่น เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานองค์การของรัฐ ซึ่งจะต้องดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไปหรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ หรือมีเงินเดือนไม่ต่ำกว่าระดับ 3 หรือผู้มีรายได้ประจำซึ่งทำงานในองค์กรนั้นเป็นระยะเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 2 คน เป็นต้น ส่วนหลักทรัพย์ค้ำประกันสามารถใช้หลักทรัพย์ได้ทั้งอสังหาริมทรัพย์ และสังหาริมทรัพย์ ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2545 สมาชิกโครงการ 569,437 ราย เงินฝากคงเหลือ 1,634.50 ล้านบาท สมาชิกที่อนุมัติให้สินเชื่อ 554,740 ราย

เงินอนุมัติสินเชื่อ 10,258.42 ล้านบาท ยอดหนี้ค้างชำระเกินกว่า 3 เดือน ต่อสินเชื่อคงเหลือ ณ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2546

สาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระนั้นเนื่องมาจากหลายสาเหตุ ได้แก่

1. การปล่อยสินเชื่อในช่วงแรกของโครงการนั้นการกลั่นกรองคุณภาพสินเชื่อของธนาคารออมสิน อาจเป็นไปอย่างหละหลวม เนื่องจากการปล่อยสินเชื่อตามนโยบายรัฐบาลจึงไม่มีการสอบประวัติของผู้กู้มากนัก

2. ลูกหนี้ของธนาคารบางคนมีความเข้าใจผิดที่ว่า เงินกู้โครงการธนาคารประชาชนเป็นเงินของรัฐบาล ไม่ใช่เงินของธนาคาร

3. ลูกหนี้บางรายมีความตั้งใจจะชำระหนี้ แต่ไม่สามารถหาเงินมาชำระได้ จึงทำให้มีการค้างชำระหนี้

4. การบริหารโครงการ การกำกับดูแลและการติดตาม การดำเนินโครงการธนาคารประชาชนที่ผ่านมา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2544 จนถึงสิ้นปี พ.ศ. 2545 มีการชำระคืนเงินต้นจำนวน 4,573.17 ล้านบาท มียอดหนี้เสียร้อยละ 2.09 ซึ่งแสดงว่าธนาคารออมสินบริหารโครงการ การกำกับดูแลที่ดีและประชาชนเองก็มีวินัยในการชำระหนี้ด้วย สำหรับในส่วนที่เป็นหนี้ค้างชำระนั้น ธนาคารออมสินได้มีแนวทางในการติดตามในเบื้องต้น โดยทำแบบถึงเหตุในการไม่ชำระหนี้และพยายามหาทางแก้ไขให้กับลูกหนี้ นอกจากนี้ ธนาคารออมสินยังมีแนวทางในการติดตามหนี้ โดยแบ่งลูกหนี้ที่ค้างชำระเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 ลูกหนี้ที่ทำการผ่อนไม่สม่ำเสมอ ซึ่งธนาคารจะเข้าไปดูสาเหตุและแก้ไขปัญหา

4.2 ลูกหนี้ที่ค้างชำระโดยไม่มีการใช้หนี้คืน ธนาคารจะดูถึงสาเหตุและจะช่วยแก้ไขปัญหาให้ แต่หากลูกหนี้ตั้งใจไม่ชำระหนี้ จะต้องใช้ข้อบังคับทางด้านกฎหมายมาดำเนินการกับลูกหนี้รายนั้นๆ

นอกจากนี้ยังมีมาตรการในการควบคุมคุณภาพสินเชื่อด้านอื่น ๆ มาเสริม เพื่อให้โครงการธนาคารประชาชนดำเนินไปได้ด้วยดี โดยเริ่มตั้งแต่การพิจารณากลั่นกรองลูกค้า ให้มีความรอบคอบมากขึ้น การใช้กระบวนการกลุ่มเป็นเครื่องมือในการควบคุมและติดตาม ซึ่งในพื้นที่ที่ใช้กระบวนการกลุ่มนี้ จะมียอดลูกหนี้ค้างชำระน้อยมาก และมาตรการในการกรณีที่มีลูกหนี้ค้างชำระ ซึ่งธนาคารออมสินกำลังอยู่ระหว่างการหาข้อสรุปที่เป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุด มาใช้ดำเนินการต่อไป

โครงการธนาคารประชาชนของกระทรวงการคลัง ได้เสนอข้อมูลในการอำนวยความสะดวกในการชำระคืนที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี และมีมาตรการในการควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ทำให้โครงการธนาคารประชาชนดำเนินไปด้วยดี

การรายงานผลการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนจังหวัดชลบุรี

สุริย์ สุกุลานนท์ (2546, หน้า 1 - 5) ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาชลบุรี ได้รายงานผลการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดชลบุรีในช่วงการดำเนินงานที่ผ่านมาตั้งแต่เริ่มเปิดธนาคารประชาชนและสรุปผลการดำเนินงานดังนี้

การบริหารโครงการ

เพื่อให้การบริการทางการเงินโดยมุ่งเน้นที่จะให้ประชาชนทุกคน สามารถใช้บริการอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน ตามวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดชลบุรี จึงได้กำหนดแผนการในการบริหารโครงการฯ ดังนี้

1. จัดให้มีการประชุมวางแผนทางการปฏิบัติงานตามโครงการร่วมกันทุกสาขาในจังหวัดชลบุรี
2. ธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดชลบุรี จะทำการคัดแยกใบสมัครของลูกค้า จัดหมวดหมู่ลูกค้าแยกตามสถานที่ประกอบการ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ตามที่สมาชิกสมัครและกรอกรายละเอียดให้ไว้กับธนาคารออมสิน
3. จัดพนักงานในสาขาออกเป็นกลุ่ม กำหนดสายการสำรวจ แบ่งความรับผิดชอบให้แต่ละสายออกสำรวจ ตรวจสอบ และประเมินผลการประกอบการของสมาชิก ในระหว่างเวลาทำงานปกติ 8.30 – 16.30 น. และหลังเวลาทำงานตั้งแต่เวลา 17.00 น. เป็นต้นไป รวมทั้งวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ พร้อมทั้งบริการรับฝาก และให้คำแนะนำเพิ่มเติมแก่สมาชิก และประชาชนที่สนใจ
4. วิเคราะห์สมาชิกที่ผ่านหลักเกณฑ์ อนุมัติให้กู้เงิน จัดทำสัญญาเงินกู้จ่ายเงินกู้ให้เสร็จสิ้น

การรับสมาชิกเข้าร่วมโครงการ

การประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน จัดทำบอร์ดอธิบายวิธีการสมัครสมาชิกโครงการและการขอกู้เงิน คัดป้ายโฆษณาบริเวณหน้าอาคารฯ จัดทำแผ่นพับ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย มีการออกประชาสัมพันธ์ตามศูนย์การค้า เพื่อพบปะผู้สนใจและการประชาสัมพันธ์ตามตลาดสดและตลาดนัดต่าง ๆ

1. การชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องและประชาชน จัดเจ้าหน้าที่เพื่ออธิบาย และตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่สมาชิก และประชาชนทั่วไป ตลอดจนเข้าร่วมประชุมเผยแพร่กับทางอำเภอ เทศบาล และส่วนราชการต่าง ๆ

2. จำนวนสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการธนาคารประชาชน ณ วันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 มีทั้งสิ้น 7,049 ราย

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดชลบุรี มีดังนี้

1. สมาชิกมีที่อยู่ และสถานที่ประกอบการ กระจายกระจายไปตามท้องที่ต่าง ๆ อีกทั้งมีระยะทางไกลจากที่ตั้งของธนาคารออมสิน ทำให้เกิดปัญหาในการติดตามและสำรวจการประกอบกิจการของสมาชิก

2. สมาชิกไม่สะดวกในการนำเงินมาฝากกับธนาคารออมสิน สาเหตุส่วนใหญ่มาจากระยะทางไกลและไม่มีเวลาที่จะเดินทางมาติดต่อกับธนาคาร ฯ อีกทั้งบุคลากรของสาขามีไม่เพียงพอที่จะออกไปบริการรับฝาก และให้บริการกับสมาชิกอย่างทั่วถึง

3. สมาชิกไม่ได้ดำเนินการตามที่แจ้ง ทำให้การออกไปสำรวจและตรวจเยี่ยม ไม่พบสมาชิกตามที่ได้ให้ข้อมูลกับทางธนาคารไว้

4. สมาชิกส่วนใหญ่เป็นลูกค้ารายใหม่ และยังไม่มีความเข้าใจในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ของโครงการธนาคารประชาชน ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน อันจะส่งผลเสียต่อการดำเนินโครงการ ฯ ได้

5. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณสมาชิก ทำให้การปฏิบัติการตรวจเยี่ยม และให้บริการแก่สมาชิกเกิดความล่าช้า

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การดำเนินการโครงการธนาคารประชาชน ตามนโยบายของรัฐบาล จะดำเนินการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ได้ ส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งคือ การส่งเสริมให้สมาชิกโครงการ ฯ มีวินัยทางการเงิน คือ การส่งชำระคืนเงินกู้ตามกำหนด ซึ่งเป็นหัวใจของงานด้านสินเชื่อ ซึ่งการที่สมาชิก หรือประชาชนที่จะเข้าร่วมโครงการ จะมีวินัยทางการเงินได้นั้น จะเกิดจากการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ธนาคารออมสินจึงขอความกรุณาจากหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในจังหวัดชลบุรี ให้ความสนับสนุนในการประชาสัมพันธ์โครงการดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชน ประสบความสำเร็จตามนโยบายของรัฐบาล

แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มออมทรัพย์

แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มและกลุ่มออมทรัพย์

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2535, หน้า 164) ได้ให้ความหมายของกลุ่มว่ากลุ่มประกอบด้วยบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ได้สร้างแบบอย่างของการกระทำระหว่างกันทางจิตขึ้น กลุ่มหรือหมู่คณะนี้เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรอย่างหนึ่งทั้งโดยสมาชิกของกลุ่มเอง และตามปกติโดยผู้อื่นด้วย ทั้งนี้เพราะกลุ่มมีพฤติกรรมร่วมกันอ้างอิงในแบบเฉพาะของตนเอง

สนธยา พลศรี (2545, หน้า 37) กล่าวถึงกลุ่มคนในงานพัฒนาชุมชน หมายถึง คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป รวมกันเป็นหมู่คณะเพื่อทำกิจกรรมบางอย่างในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง อาจมีลักษณะบางอย่างที่เหมือนกันหรือต่างกันก็ได้ กลุ่มคนเป็นลักษณะเริ่มต้นของการเกิดชุมชนที่บุคคลมา

รวมกันเป็นกลุ่ม แต่ไม่ใช่ชุมชนเพราะกลุ่มคนที่จะรวมกันเป็นชุมชนนั้น ต้องมีลักษณะอื่น ๆ อีกหลายประการ เช่น บริเวณที่รวมกันมีอาณาบริเวณแน่นอนในลักษณะของที่อยู่อาศัยในเวลาที่ยาวนาน จนเกิดรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างกัน พึ่งพาอาศัยกันในการดำรงชีวิตมีบรรทัดฐาน และวัฒนธรรมร่วมกัน เป็นต้น

โสภา ชูพิกุลชัย (2521, หน้า 58) ให้ความหมายไว้ว่ากลุ่ม คือ บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มารวมกันมีการแสดงพฤติกรรมตอบโต้สัมพันธ์กันทุก ๆ กลุ่มที่เกิดขึ้นมานั้น จะมีความผูกพัน อาจจะเป็นทางโครงสร้างหรือทางจิตใจ สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มอาจประสบความสำเร็จ หรือ อาจมีความคิดเห็นสอดคล้องกันได้ กลุ่มทุกกลุ่มจะต้องมีระบบการดำเนินงานในกลุ่มจะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

ทัศนา แคมณี และคณะ (2522, หน้า 58-59) ได้กล่าวถึงมูลเหตุจูงใจที่ทำให้สมาชิก มารวมกลุ่มและทำให้เกิดกลุ่ม ดังนี้

1. เกิดความสัมพันธ์ส่วนตัว (Interpersonal Attraction) จึงเกิดการทำงานร่วมกัน
 2. กิจกรรมของกลุ่ม (Group Activities) สมาชิกของกลุ่มจะมีความสนใจในกิจกรรมของกลุ่ม จึงสมัครเป็นสมาชิกกลุ่ม
 3. เป้าหมายของกลุ่ม (Group Goal) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการก่อรูปขึ้นเป็นกลุ่มเพื่ออำนาจต่อรองหรือการบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น
 4. ความเป็นสมาชิกของกลุ่ม (Group Membership) คือ คนเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม เพราะต้องการเพื่อสิทธิต่าง ๆ ที่สมาชิกพึงได้รับจากการเป็นสมาชิก
 5. การใช้ความเป็นสมาชิกกลุ่ม เป็นเครื่องหาผลประโยชน์ (Instrumental Effect of Membership) สมาชิกบางคนรวมกลุ่มเพื่อหวังผลประโยชน์บางประการจากกลุ่ม
- แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มออมทรัพย์

ความหมายของกลุ่มออมทรัพย์ (ชุมพล รัตนา, 2541, หน้า 18) กลุ่มออมทรัพย์เป็น องค์กรหรือสถาบันที่มีสมาชิกและเป็นการรวมตัวของคนที่มีความต้องการอันเดียวกัน ในการที่จะระดมเงินเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ทั้งในด้านการประกอบ อาชีพ ที่อยู่อาศัย รวมถึงสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ของสมาชิก

หลักการของกลุ่มออมทรัพย์

1. สมัครใจ หมายถึง ในการเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มออมทรัพย์โดยสมัครใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามระเบียบกลุ่ม
2. ประชาธิปไตย หมายถึง ในการบริหารกลุ่มออมทรัพย์ โดยอาศัยมติเสียงส่วนมากในการตัดสินใจ สมาชิก 1 คน ถือว่า 1 เสียง

3. ปันผลตามหุ้น หมายถึง ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มออมทรัพย์ หากมีกำไรก็จะมี การปันผลคืนให้กับสมาชิก โดยคืนตามหุ้นที่สมาชิกถืออยู่อย่างเป็นธรรม

4. จัดสรรรายได้สุทธิเพื่อประโยชน์ของสมาชิกและส่วนรวม หมายถึง กลุ่มออมทรัพย์ จะต้องมีการจัดสรรเงินกำไรสุทธิของกลุ่มฯ เพื่อเป็นทุนสำรอง ทุนการศึกษาไว้เพื่อประโยชน์ของ กลุ่มฯ และส่วนรวม

5. ความร่วมมือเป็นขบวนการ หมายถึง กลุ่มออมทรัพย์จะต้องมีการทำงานโดยอาศัย ความร่วมมือจากสมาชิก และกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีขั้นตอน แผนงาน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ ชัดเจน

6. ในการศึกษาและบริการสังคม หมายถึง กลุ่มจะต้องให้ความรู้ความเข้าใจกับสมาชิก เกี่ยวกับการออมทรัพย์และให้การช่วยเหลือสังคมภายนอก

7. เอื้ออาทรต่อชุมชน หมายถึง การดำเนินกิจกรรม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชน ตามแนวทางที่มวลสมาชิกให้ความเห็นชอบ

อุดมการณ์ของกลุ่มออมทรัพย์ คือ แนวคิดหรือความเชื่อที่ว่ากลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เป็นแนวทางหนึ่งที่จะแก้ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ประชาชนกินดีอยู่ดี มีสันติสุข โดยยึดหลัก “ประหยัด” การร่วมมือการช่วยเหลือตนเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในกลุ่มและ กับกลุ่มออมทรัพย์อื่น

เป้าหมายของกลุ่มออมทรัพย์

กลุ่มออมทรัพย์ มีเป้าหมายสูงสุดอยู่ที่การพัฒนาคนให้มีคุณภาพ และมีศักยภาพที่จะ ช่วยเหลือตนเอง ทั้งนี้จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของกลุ่มออมทรัพย์ขึ้นตามปัญหาความต้องการ หรือความจำเป็นของสมาชิก

วัตถุประสงค์ของกลุ่มออมทรัพย์

1. ส่งเสริมการพัฒนาบุคคล ครอบครัวและสังคม คือ พัฒนาบุคคลอันเป็นสมาชิกของ ครอบครัวให้มีคุณภาพ ศักยภาพ สามารถสร้างครอบครัวที่มั่นคง อันจะส่งผลต่อการพัฒนาสังคมที่ เจริญรุ่งเรืองและมีสันติสุขในที่สุด

2. ส่งเสริมการออมทรัพย์ของสมาชิก คือส่งเสริมสมาชิกให้ขยันทำงาน ประหยัดทรัพย์ สามารถเก็บออมได้อย่างสม่ำเสมอ

3. รับเงินฝากจากสมาชิก เมื่อสมาชิกมีรายได้เพียงพอมีเงินเก็บก็สามารถนำไปฝากกับ กลุ่มออมทรัพย์ได้ ซึ่งมีบทบาทเสมือนธนาคาร

4. ให้สมาชิกกู้ยืมตามความจำเป็น ให้เกิดประโยชน์ การนำเงินไปแก้ปัญหาดลอดจน การพัฒนาอาชีพ ที่อยู่อาศัย มีสถานภาพที่เหมาะสมและรวมทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

5. กู้ยืมเงินจากแหล่งภายนอกให้เป็นทุนดำเนินการเพื่อนำเข้ามาบริการให้สมาชิกกู้ยืมอย่างเพียงพอ

6. ให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ กับกลุ่มออมทรัพย์อื่น

7. จัดให้มีสวัสดิการ หรือให้สงเคราะห์แก่สมาชิกและครอบครัว

8. ดำเนินการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ตามความต้องการของสมาชิก

คุณธรรมกลุ่มออมทรัพย์

เพื่อแสวงหาแนวทางในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้การรวมตัวกันของสมาชิก สามารถทำให้กลุ่มออมทรัพย์ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ คุณธรรมของมวลสมาชิกได้แก่

1. ความซื่อสัตย์ในกลุ่มออมทรัพย์ คือ การสร้างสัจจะต่อตนเองในการประหยัดคอดออมอย่างสม่ำเสมอ การซื่อสัตย์ในการถือหุ้นหรือฝากเงินอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เมื่อกู้เงินไปแล้วก็ใช้คืนตามสัญญา

2. ความรับผิดชอบ นอกจากการออมทรัพย์ที่สม่ำเสมอ หรือการชำระคืนตามสัญญาแล้ว การแสดงบทบาทหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบอื่น ๆ เช่น การให้ความร่วมมือ โดยการเข้าร่วมประชุม การแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานกลุ่ม เป็นความรับผิดชอบที่สำคัญของสมาชิกในกลุ่มด้วยความรับผิดชอบ จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกในชุมชนได้อย่างมาก

3. ความสามัคคี ในด้านความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในกิจกรรมต่าง ๆ ความสามัคคีก่อให้เกิดพลัง การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนให้สำเร็จจำเป็นต้องอาศัยพลังอันเกิดมาจากการสามัคคี

4. ความมีวินัย การอยู่ร่วมกันจำเป็นต้องมีการกำหนดกติกา ซึ่งมาจากสมาชิกเองความมีวินัย การปฏิบัติตามกติกาที่ร่วมกันวางนั้นอย่างเคร่งครัด จึงจะเรียกได้ว่ามีวินัย อันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้กลุ่มก้าวไปสู่ความสำเร็จ

คุณสมบัติสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์

เป็นขบวนการกลุ่มทำให้เกิดองค์กรด้วยการรวมตัวกัน เพื่อให้คนเหล่านี้ได้มีโอกาสพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การดำเนินงานอยู่บนพื้นฐานความสัมพันธ์ใกล้ชิดของคนในสังคมเดียวกัน จึงจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์และกระบวนการในการดำเนินงานที่มั่นใจได้ว่าบุคคลที่เข้าร่วมรวมกันในการออมทรัพย์จะมีคุณสมบัติเหมาะสม สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลกันจนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกลุ่มได้เป็นอย่างดี

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคารชุมชนบ้านหลุมมะขาม

ประวัติการจัดตั้ง

ธนาคารชุมชนบ้านหลุมมะขาม เกิดขึ้นจากแนวความคิดที่หมู่บ้านชุมชนประสบปัญหาความยากจน ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดินทำกิน ปัญหาที่อยู่อาศัย ปัญหาการศึกษาของเยาวชน ฯลฯ ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน ในการพัฒนาหมู่บ้านชุมชนในเรื่องการออมเงินโดยการดำเนินการของหมู่บ้านเราได้รื้อทำแบบฝึกหัดถูกบ้างตามระดับความสามารถของแต่ละหมู่บ้าน หมู่บ้านหลุมมะขาม หมู่ที่ 8 ตำบลหนองไม้แก่น ได้ร่วมกันออมทรัพย์ และได้ตั้งชื่อกลุ่มว่าธนาคารชุมชนบ้านหลุมมะขาม ในวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 โดยจัดตั้งคณะทำงาน 9 คน วิธีการเราได้เปิดรับสมัครสมาชิกภายในหมู่บ้าน ในขณะนั้นมีผู้มาสมัครจำนวน 40 คน โดยได้รับสมัครหุ้นละ 20 บาท เป็นเงินจำนวน 800 บาท โดยการบริหารจัดการให้สมาชิกได้ฝากเงิน และได้ให้สมาชิกกู้เงินโดยคิดอัตราดอกเบี้ยตามที่เราได้ประชุมประชาคมสมาชิกในอัตรา ร้อยละ 18 บาทต่อปี

วัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งธนาคารชุมชนบ้านหลุมมะขาม มีดังนี้

1. เพื่อการออมทรัพย์ของสมาชิกกลุ่มและประชาชนในชุมชน
2. เพื่อช่วยเหลือกันและกันภายในกลุ่มสมาชิกด้วยวิธีการ ให้กู้เงิน จากกลุ่มที่ระดมได้ จากเงินฝากออมทรัพย์ เงินที่สมาชิกรวบรวมหุ้น เป็นต้น เพื่อนำเงินไปใช้หนี้ กองทุนหมู่บ้าน หนี้นอกระบบ และอื่น ๆ ตามความจำเป็น
3. เป็นการฝึกนิสัยรักการออมเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบและมีวินัยทางการเงินแก่สมาชิกและชุมชนอีกด้วย

วันกำเนิดธนาคารชุมชนบ้านหลุมมะขาม

ธนาคารชุมชนบ้านหลุมมะขาม เริ่มเปิดทำการวันแรกวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 โดยมีคณะกรรมการบริหาร/ ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 9 คน มีสมาชิกวันแรก จำนวน 40 คน มีบัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์ ครั้งแรก 40 บัญชี และมีเงินที่รับฝากวันแรก จำนวน 800 บาท (ไม่มีค่าสมัครสมาชิก)

ธนาคารชุมชนบ้านหลุมมะขาม ได้ดำเนินการปฏิบัติหน้าที่กันมาเป็นประจำทุก ๆ วันที่ 20 ของทุกเดือน เวลา 08.00 ถึง 15.30 น. ต่อมาก็มีผู้สนใจมาสมัครเป็นสมาชิกเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ปัจจุบันมีสมาชิก 1,542 คน มียอดเงินที่รับฝากถึง 4,200,000 บาท เราได้ใช้เงินจำนวนดังกล่าวมาช่วยแก้ปัญหาให้กับสมาชิก ในการประกอบอาชีพ ชำระหนี้กองทุนหมู่บ้าน ชำระหนี้ธนาคาร ธ.ก.ส. และหนี้นอกระบบ ตลอดจนบรรเทาความยากจนทางด้านอื่น ๆ อีกมากมาย

ธนาคารชุมชนบ้านหลุมมะขาม ได้มีการจดทะเบียน เป็นวิสาหกิจชุมชนกลุ่มออมทรัพย์ ธนาคารชุมชนบ้านหลุมมะขาม ตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 และ ทางธนาคาร

ร.ก.ส. และสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอก็ได้ส่งเสริมให้คณะกรรมการได้มีความรู้ความสามารถทางด้านการบริหารจัดการ ในระบบบัญชี และจัดส่งคณะกรรมการไปอบรมตามสถานที่และเขตต่าง ๆ ตามสมควร

กิจกรรมหลักที่ปฏิบัติ

งานรับฝาก – ถอน

กลุ่มออมทรัพย์ธนาคารชุมชนบ้านหลุมมะขาม ได้ให้บริการแก่สมาชิก ในด้านการรับฝากเงินและถอนเงินฝาก การกู้ยืม เพื่อออมทรัพย์ภายในหมู่บ้านชุมชน

งานด้านกฎระเบียบ

1. กลุ่มมีข้อกำหนดให้สมาชิกทุกคนมีวินัยทางการเงินและรู้จักการออมทรัพย์แบบเป็นระบบโดยการให้สมาชิกต้องฝากเงินเป็นประจำทุก ๆ เดือน เดือนละไม่น้อยกว่าเท่าที่เราได้ประชุมกันไว้ คือหุ้นละ 20 บาท

2. สมาชิกมีสิทธิเพิ่ม-ลดหุ้นได้ทุกสิ้นปี

3. สมาชิกถ้าขาดส่งเกิน 3 เดือนจะไม่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ

4. สมาชิกมีสิทธิได้รับเงินปันผล 50% ของกำไรทั้งหมดต่อปี

5. สมาชิกจะลาออกได้ต่อเมื่อไม่มีภาระในการกู้ยืมเงิน

6. สมาชิกที่ลาออกไปแล้วไม่มีสิทธิเข้ามาสมัครใหม่ได้ต้องเว้นระยะในการเป็นสมาชิกเป็นเวลา 3 ปี จึงมีสิทธิเข้ามาสมัครใหม่ได้

7. สมาชิกที่ค้าประกันผู้กู้ต้องร่วมรับผิดชอบในเงินกู้ร่วมกับผู้กู้ด้วย

8. สมาชิกต้องฝากเงินอย่างน้อย 1 ปี จึงมีสิทธิกู้เงิน ครั้งแรกไม่เกิน 3,000 บาท

9. สมาชิกที่ฝากเงินครบ 1 ปีและมีเงินฝากถึง 7,000 บาท สามารถกู้เงินได้โดยไม่ต้องมีผู้ค้าประกัน

10. สมาชิกมีสิทธิในการเสนอแนะการดำเนินงานของคณะกรรมการได้

งานด้านสวัสดิการ

1. กลุ่มมีสวัสดิการทางการเงินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนสำหรับการเข้ารับการรักษาพยาบาลสำหรับสมาชิกโดยจ่ายเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยในคืนละ 150 บาท กรณีเจ็บป่วยทุกโรค สำหรับ ผู้ป่วยด้วยอุบัติเหตุต่าง ๆ กรณีส่งอนามัย ครั้งละ 100 บาท กรณี ส่งโรงพยาบาลจ่ายครั้งละ 200 บาท สำหรับการเบิกค่ารักษาได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี และไม่เกิน 1,000/ คน

2. สมาชิกเสียชีวิตให้เงินช่วยเหลือ 5,000 บาท

3. สมาชิกที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่มีฐานะยากจนให้เงินช่วยเหลือ 200 บาท/ คน
(คณะกรรมการเป็นผู้พิจารณาคัดเลือก)
4. สมาชิกเมื่อมีบุตรเกิดใหม่จะได้รับเงิน 500 บาท/คน
5. คณะกรรมการทำงานกรณีเจ็บป่วยหรือได้รับอุบัติเหตุจะได้รับสวัสดิการมากกว่าสมาชิก 1 เท่า

งานให้บริการทางด้านการเงิน กู้ แก่สมาชิก

กลุ่ม ให้เงินกู้แก่สมาชิกผู้มีความจำเป็นต้องการใช้เงินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน
ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จำเป็นตลอดจนการกู้เพื่อการลงทุนในด้านการประกอบอาชีพเป็นต้น

งานด้านสาธารณะประโยชน์ต่อหมู่บ้านและชุมชน

กลุ่ม ได้จัดสรรเงินจากผลกำไรเพื่อสาธารณะประโยชน์ให้กับหมู่บ้านชุมชนจำนวนหนึ่ง
ทุก ๆ ปีเพื่อชุมชนจะได้นำไปใช้จ่ายเพื่อพัฒนาหรือแก้ปัญหาคความเดือดร้อนของชุมชนและแต่
ชุมชนเห็นสมควร เช่น โรงเรียน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ วัด และอื่น ๆ

งานด้านการพัฒนา

กลุ่มได้ร่วมมือกับชุมชนและให้การสนับสนุนส่งเสริมทางด้านการพัฒนาหมู่บ้านชุมชน
ในเรื่องการพึ่งพาตนเอง ลดการใช้จ่ายโดยการผลิตกันที่ใช้เองเพื่อลดรายจ่ายมีการร่วมกลุ่ม
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่า และสร้างรายได้
ให้กับสมาชิกกลุ่ม เช่น สมุนไพร ผักสวนครัว มาทำผลิตภัณฑ์อาหาร ยาสมุนไพร จำหน่ายและใช้
เองในครัวเรือนโดยไม่ต้องเสียเงินซื้อ

แนวคิดการพึ่งพาตนเอง

การพึ่งตนเองขององค์กรชุมชนควรจะมีการจัดระบบที่เอื้ออำนวยเพื่อให้สมาชิกสามารถ
ดำเนินการตอบสนองความต้องการของตนเอง (Self - Fulfillment) ด้วยวิธีการช่วยเหลือตนเอง ด้วย
การร่วมมือกับคนอื่นที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกัน การพึ่งตนเองที่แท้จริงหมายถึง การมีอิสระ
ของกลุ่มชนในการตั้งเป้าหมาย และมีอิสระในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้ความ
พยายามและกำลังของตนเอง ส่วนการดำเนินงานของกลุ่มหรือองค์กรชุมชนหมายถึง กลุ่มควรมี
ความเป็นอิสระสามารถตัดสินใจและดำเนินกิจกรรมด้วยตัวของกลุ่มเอง เพื่อผลประโยชน์ของ
สมาชิกหรือให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือ องค์กรชุมชนที่สามารถพึ่งตนเองได้ ต้องมีกิจกรรม
ที่ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่สมาชิกกำลังประสบผลสำเร็จในที่สุดหรือพึ่งตนเอง
ได้ในที่สุด

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2543, หน้า 69-72) ได้ให้ความหมายการพึ่งตนเอง (Self-Reliance) หมายถึง ความสามารถในการดำรงตนอยู่ได้อย่างอิสระมั่นคง สมบูรณ์ การพึ่งตนเองได้ มีได้ทั้งระดับปัจเจกชนและชุมชน คำว่า “ปัจเจกชนพึ่งตนเอง” หมายถึง การที่บุคคลสามารถดำรงอยู่ได้อย่างอิสระ เช่น สามารถแยกตัวออกมาต่างหากจากพ่อแม่ มีความมั่นคงในชีวิต ตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ได้ หรือสามารถขอคำแนะนำของผู้อื่นมาประกอบการตัดสินใจของตน

แนวคิดการพึ่งตนเองของชุมชนชนบท

การพึ่งตนเองของชุมชนชนบทมี 5 ด้าน คือ

1. การพึ่งตนเองได้ทางเทคโนโลยี (Technological Self-Reliance) หมายถึง การมีปริมาณและคุณภาพของเทคโนโลยีทางวัตถุ เช่น เครื่องมือ เครื่องจักรกล และเทคโนโลยีทางสังคม เช่น การวางโครงการ การจัดการ มนุษย์สัมพันธ์ เป็นการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพการบำรุงรักษาให้คงสภาพดีอยู่เสมอ เพื่อใช้งานเทคโนโลยีซึ่งหมายถึงรวมถึงของสมัยใหม่และของดั้งเดิมของท้องถิ่นที่เรียกว่า “ภูมิปัญญาชาวบ้าน” (Folk Wisdom) ด้วย

2. การพึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจ (Economic Self-Reliance) หมายถึง ความสามารถในการดำรงชีวิตทางเศรษฐกิจที่มีความมั่นคงสมบูรณ์พูนสุขพอสมควรและให้เกิดความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทาน จุดสมดุลอยู่สูงพอสมควรถึงขั้นสมบูรณ์พูนสุขดังกล่าว

3. การพึ่งตนเองได้ทางทรัพยากรธรรมชาติ (Natural Resource Self-Reliance) ซึ่งหมายถึง สิ่งใด ๆ ที่มีอยู่โดยธรรมชาติในชุมชนหรือสามารถหาได้จากธรรมชาติ มีความสามารถในการใช้ประโยชน์ และรักษาธรรมชาติให้ดำรงอยู่ ไม่ให้เสื่อมสลายไป

4. การพึ่งตนเองได้ทางจิตใจ (Psychological Self-Reliance) หมายถึง การที่สภาพจิตใจที่กล้าแข็งพร้อมที่จะต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคในการหาเลี้ยงชีพ การพัฒนาชีวิตให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นในการปกครองตนเอง ในการป้องกันกีดกันค้นหา ไม่ให้โลก โกรธ หลง หรืออยากได้ อยากมี จนเกินความสามารถของตนเอง

5. การพึ่งตนเองได้ทางสังคม (Social Self-Reliance) หมายถึง สภาพการณ์ที่กลุ่มคนกลุ่มหนึ่งมีความเป็นปึกแผ่นเหนียวแน่น มีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำกลุ่มคนเหล่านี้ปฏิบัติหน้าที่ หรืออาจขอความช่วยเหลือจากภายนอกได้ เป็นกลุ่มที่มีความรู้ความสามารถระดับหนึ่งติดต่อสัมพันธ์กันด้วยดีสม่ำเสมอ

เสรี พงศ์พิศ และคณะ (2553) ได้สรุปเรื่องภูมิปัญญา หรือภูมิปัญญาชาวบ้านหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น (Local Wisdom) หมายถึง พื้นฐานของความรู้ของชาวบ้าน ที่เรียนรู้และมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม หรือความรู้ที่สะสมสืบต่อกันมานำมาใช้แก้ปัญหาเป็นสติปัญญา เป็นองค์ความรู้ของชาวบ้าน กระบวนการศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรม

แห่งชาติสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ กล่าวถึงการพัฒนาแบบพึ่งพาตนเอง เป็นแนวคิดเชิงสัมพันธ์ และเกี่ยวข้อง ทั้งด้านการเมือง สังคม วัฒนธรรมและเศรษฐกิจ โดยพิจารณาจากมิติต่าง ๆ ทั้งด้าน ภูมิภาค การสร้างสรรค์ ด้านการปลดปล่อยสังคม ด้านความเป็นไทยและประชาธิปไตยด้านการ รื้อฟื้น เชิดชู พัฒนาคุณค่า ศักดิ์ศรี จิตสำนึกต่อสังคมและจริยธรรมของมนุษย์ อีกทั้ง ด้านความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ และด้านอุดมการณ์

นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2553) กล่าวว่า การพึ่งตนเองจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการผลิตแบบ พอมิพอกิน ไม่พึ่งพาเทคโนโลยี ไม่ปลูกพืชเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียว แต่มุ่งทำการเพาะปลูก เพื่อให้ได้อาหารและปัจจัยที่สำคัญในการดำรงชีพ ส่วนที่เหลือจากการบริโภคจึงนำไปขาย ซึ่ง การกลับไปสู่การผลิตเพื่อพึ่งตนเองนั้น ต้องทำควบคู่ไปกับการศึกษาที่มุ่งเน้นการถ่ายทอดความรู้ และอุดมการณ์ อันเหมาะสมแก่วิถีชีวิตแบบพึ่งตนเอง รวมทั้งการเรียนรู้ศักยภาพชุมชนของตนเอง เพื่อที่จะสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ได้

ชุมชนกับการพึ่งตนเอง

เมื่อกล่าวถึงแนวคิดการพัฒนาอันมีชุมชนเป็นศูนย์กลาง โดยเฉพาะที่แพร่หลายอยู่ใน ประเทศไทย แนวคิดอีกเรื่องหนึ่งที่แทบจะอยู่เคียงคู่กันเสมอก็คือการพึ่งตนเอง ทั้งสองแนวคิดเกี่ยวพัน กันจนหลาย ๆ คนแยกไม่ออก เมื่อมีใครเอ่ยถึงชุมชน ก็เหมือนจะสมมติไปได้ทันทีว่าเขากำลัง กล่าวถึงการพึ่งตนเองของกลุ่มคนที่เขาเรียกว่าชุมชนอยู่ การหันหน้าไปสู่ชุมชน โดยหวังให้ชุมชน แก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเองนั้น เริ่มและเติบโตในประเทศรามาพร้อม ๆ กับแนวคิดวัฒนธรรม ชุมชน ที่มองว่าปัญหาด้านการพัฒนาเกิดมาจากการดำเนินนโยบายที่เน้นแต่การเติบโตของตลาด และทุนของรัฐบาลในอดีต และเมื่อต้นเหตุของปัญหาคือรัฐและตลาด ชุมชนก็ควรผืนตัวเองออก จากการเกี่ยวพันกับทั้งสองสิ่ง แล้วหันมาช่วยเหลือกันเองในการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ โดย หวังให้คุณค่าทางวัฒนธรรมและศีลธรรมเป็นตัวกำกับการพึ่งพิงกันเอง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ตามความ เป็นจริงแล้ว ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รัฐและตลาดก็ยังเดินหน้าขยับขยายอำนาจและบทบาทต่อไป ในขณะที่ชุมชนกลับกลายเป็นผู้ที่ต้องปรับตัวตนเองตาม ส่วนการคาดหวังให้ชุมชนส่วนใหญ่ พึ่งตนเองให้ได้นั้น ก็ยังเป็นเป้าหมายในอุดมคติ แม้ว่าจะขยับมาเป็นเป้าหมายที่รัฐให้การสนับสนุน ก็ตาม บทความนี้จึงพยายามเสนอมุมมองที่ไม่ด่วนสรุปว่าการพึ่งตนเองต้องเป็นเป้าหมายสุดท้าย ของชุมชน แต่กลับมามองย้อนดูทั้งในแง่มุมมองเศรษฐศาสตร์และรัฐศาสตร์จากงานศึกษาในระดับ สากล ว่าการพึ่งตนเองของชุมชนนั้นเป็นเป้าหมายที่เป็นจริงได้มากขนาดไหน รวมทั้งสามารถช่วย ให้คนมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้มากน้อยเพียงใด

มุมมองทางเศรษฐศาสตร์เรื่องชุมชนพึ่งตนเอง

ในทางเศรษฐศาสตร์ การพึ่งพิงกันของสมาชิกชุมชนมีบทบาทสำคัญในการลดความเสี่ยงอันเกิดมาจากภาวะความผันผวนของรายได้และรายจ่าย ซึ่งสาเหตุนี้ได้ทั้งจากการเปลี่ยนแปลงของราคา ภาวะความแห้งแล้ง สภาพเศรษฐกิจโดยรวม หรือแม้กระทั่งการเจ็บป่วยที่ไม่ได้คาดเอาไว้ ความเสี่ยงเหล่านี้ เมื่อประกอบกับการขาดหายไปของตลาดการประกันความเสี่ยงให้กับคนยากจนก็สามารถส่งผลให้เขาเหล่านั้นต้องตกอยู่ในวังวนของกับดักความยากจน ในภavadังกล่าว กลุ่มคนในชุมชน อาจเข้ามาช่วยเหลือกันสร้างเครือข่ายเพื่อกระจายความเสี่ยง ตัวอย่างเช่น การสร้างสหกรณ์หรือกลุ่มออมทรัพย์ขึ้น เพื่อเก็บเงินออมไว้ยามสภาพการณ์ไม่ดี หรืออาจมีการสร้างกลุ่มอาชีพขึ้นช่วยเหลือกัน ทั้งนี้การสร้างเครือข่ายกระจายความเสี่ยงนั้น หลักการพื้นฐานก็คือการแลกเปลี่ยนกันนั่นเอง เพราะผู้ที่ต้องเผชิญความเสี่ยงที่คล้ายกัน ย่อมอยากแลกเปลี่ยนการช่วยเหลือกันเมื่อมีใครต้องตกทุกข์ได้ยาก การกระจายความเสี่ยงที่มีบทบาทสำคัญมากก็คือเครือข่ายของญาติพี่น้องที่กระจายตัวกันไปทำงานในภาคเศรษฐกิจและสถานที่ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน เช่น การเข้ามาทำงานในเมืองของลูกหลานคนในชนบท ข้อสังเกตอันนี้อาจไปขัดแย้งกับความคิดเรื่องชุมชนของไทยที่ต้องการให้คนในชุมชนไม่ย้ายออกจากพื้นที่ชนบท เพราะมองว่าชุมชนควรต้องมีลักษณะเหมือนดังชุมชนในอดีต (ตามจินตนาการ) ถึงจะดี อย่างไรก็ตาม การร่วมมือกันกระจายความเสี่ยงของชุมชนนั้น แม้อาจลดความเสี่ยงให้กับกลุ่มคนที่มารวมตัวกันได้บ้าง แต่ก็ทำได้เพียงไม่มากนัก เพราะมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ

ในทางเศรษฐศาสตร์ การแลกเปลี่ยนความเสี่ยงร่วมกันนั้น หากกลุ่มคนที่เข้ามารวมกลุ่มกัน ไม่ได้อยู่ในฐานะที่ใกล้เคียงกัน รวมถึงเผชิญกับความเสี่ยงในระดับใกล้เคียงกัน ก็ยากที่จะรวมกันอยู่ได้นาน เพราะคนกลุ่มที่ฐานะดีกว่า หรือเผชิญกับความเสี่ยงน้อยกว่า ย่อมไม่ยอมไปแลกเปลี่ยนความเสี่ยงกับคนที่มีสภาพเหล่านี้แย่กว่าตนเอง ในขณะที่กลุ่มคนที่ยากจนที่สุดก็มีแนวโน้มจะเป็นกลุ่มที่มีคนอยากมาแลกเปลี่ยนความเสี่ยงด้วยน้อยที่สุด เพราะมีโอกาสสูงที่เขาเหล่านั้นจะต้องขอความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ นอกจากนี้ การรวมกลุ่มกันของคนแต่ละคนไม่ได้มีทุนทรัพย์มากมาย ก็อาจจะไม่ได้ช่วยอะไรกับพวกเขาเหล่านั้นได้มากนัก ด้วยทุนที่แต่ละคนเอามารวมกันก็มักจะมีน้อย จะมีพอก็เพียงช่วยเหลือบรรเทาทุกข์กันได้เป็นครั้งคราว ด้วยเหตุนี้ การรวมกลุ่มกันเพื่อออมทรัพย์สินของชุมชน จึงมักมีข้อจำกัดในการผันเงินออมไปเป็นแหล่งเงินลงทุนของสมาชิกกลุ่ม ทั้งที่เฝ้าว่าไปแล้ว เงินลงทุนที่เพียงพอเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการก้าวข้ามพ้นกับดักความยากจน

โดยสรุปได้ว่า การรวมกลุ่มกัน ก็ไม่อาจช่วยลดความเสี่ยงที่คนทั้งกลุ่มต้องเผชิญไปพร้อม ๆ กัน เช่น หากคนในชุมชนส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร และต้องประสบกับภัยแล้งพร้อมกัน

เขาเหล่านั้นก็ไม่สามารถจะช่วยกัน ได้เพราะต่างคนต่างก็ย่ำแย่ ฉะนั้นจึงเป็นเรื่องน่าสนใจของคนไทยอีกเรื่องหนึ่งที่ชุมชนที่น่าจะมีความสามารถในการจัดการความเสี่ยงนั้น ก็คือชุมชนที่มีแหล่งที่มาของรายได้ที่หลากหลายไม่ซ้ำกัน เช่น ชุมชนที่มีคนหลากหลายอาชีพ ซึ่งเป็นภาพที่อาจแตกต่างไปจากชุมชนในอุดมคติที่คนไทยหลาย ๆ คนวาดไว้ว่าต้องเป็นชุมชนที่เน้นอาชีพเกษตรกรรม ด้วยข้อจำกัดมากมาย การรวมกลุ่มกันเพื่อกระจายความเสี่ยง จึงไม่ใช่เรื่องที่ย่ายดายเลยที่จะเกิดขึ้นจริง และจะช่วยพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของกลุ่มคนที่มารวมกันให้ดีขึ้นได้ เพราะฉะนั้น จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่จำนวนชุมชนที่ประสบความสำเร็จในการรวมกลุ่มกันจะมีอยู่อย่างจำกัด และชุมชนที่กลายมาเป็นชุมชนตัวอย่างนั้น จำนวนมากก็ประสบความสำเร็จไปพร้อม ๆ กับการฟื้นตัวตนเองมาเป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อผลิตภาพความสำเร็จโดยเฉพาะหากการพึ่งพิงชุมชนเพื่อการพัฒนาแท้จริงแล้วไม่ได้เป็นไปได้ง่าย ๆ แล้วทางออกคืออะไร? ข้อเสนอแนะที่สำคัญก็คือ ชุมชนไม่ควรถูกมองอยู่โดด ๆ โดยไม่นำเอาบริบทที่แวดล้อมอยู่ทั้งทางการเมืองและเศรษฐกิจมาวิเคราะห์ไปด้วย การพึ่งพิงตนเองนั้น ต้องถูกมองไปพร้อมกับสภาพความเป็นจริงที่ชุมชนที่คนพร้อมจะมารวมกันไม่ได้มีมากมาย และยังคงต้องตระหนักถึงผลที่จำกัดของการรวมกลุ่ม ด้วยเหตุนี้บทบาทของรัฐในการดำเนินนโยบายแก้ปัญหาความยากจนที่มากไปกว่าการโฆษณาจึงสำคัญไม่แพ้กัน การให้ความสำคัญกับชุมชนไม่ควรเป็นข้ออ้างให้รัฐไม่ต้องพัฒนาระบบสวัสดิการให้กับคนยากจน และสร้างระบบเศรษฐกิจที่สนับสนุนความเท่าเทียมกันทางโอกาส

มุมมองทางรัฐศาสตร์เรื่องชุมชนพึ่งตนเอง

ในขณะที่มุมมองทางเศรษฐศาสตร์มองการพึ่งตนเองของชุมชนว่าเกี่ยวกับการลดความเสี่ยง มุมมองทางรัฐศาสตร์มองเรื่องการพัฒนาชุมชนว่าเกี่ยวกับอำนาจและการปกครอง เช่นเดียวกับเศรษฐศาสตร์ สิ่งที่น่าสนใจทางรัฐศาสตร์เกี่ยวกับชุมชนหลาย ๆ ชิ้นเห็นตรงกันก็คือชุมชนมีข้อจำกัดมากมายในการเป็นตัวขับเคลื่อนโครงการพัฒนา การหวังจะให้ชุมชนเป็นตัวนำในการขับเคลื่อนการพัฒนานั้น มักมองข้ามความจริงที่ว่า ชุมชนเองก็ไม่ได้เป็นหน่วยทางสังคมที่ปราศจากความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจ คนในชุมชนก็ประกอบไปด้วยคนหลาย ๆ กลุ่ม มีทั้งคนรวยและจน เมื่อเป็นเช่นนั้น โครงการพัฒนาที่หวังจะไปหนุนเสริมบทบาทของชุมชน ก็อาจกลับกลายเป็นแค่เครื่องมือให้กับกลุ่มคนที่มีอำนาจมากกว่าในชุมชนใช้ในการครอบงำหรือเอารัดเอาเปรียบคนที่มีอำนาจน้อยกว่าได้ งานวิจัยหลายชิ้นเกี่ยวกับโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในประเทศกำลังพัฒนา พบว่า โครงการเหล่านั้นต่างก็ถูกกลืนไปกับสภาพวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ คนจน ผู้หญิง หรือชนกลุ่มน้อยถูกเอารัดเอาเปรียบ ข้อสังเกตนี้ทำให้การสนับสนุนชุมชนให้ดูแลวัฒนธรรมของไทยเราต้องถูกตั้งคำถามเช่นกันว่าจะช่วยทำให้เกิดประโยชน์กับคนยากจนได้จริงหรือไม่ เพราะวัฒนธรรมเองอาจเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนความไม่เท่าเทียมกันในสังคมก็ได้ นอกจากนี้

การสนับสนุนให้ชุมชนพึ่งตนเอง ก็ไม่อาจปฏิเสธความเป็นจริงที่ว่า ชุมชนไม่สามารถหลุดไปจากความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก โดยเฉพาะกับรัฐได้ ชุมชนส่วนใหญ่ที่มีโครงการพัฒนาให้พึ่งตนเองนั้น ต่างก็มีคนภายนอกเช่น NGOs หรือเจ้าหน้าที่รัฐเข้าไปสนับสนุนและกำกับ และลักษณะของการพึ่งตนเองนั้น จะถูกยอมรับจากคนเหล่านี้ได้ก็ต่อเมื่อเป็นไปตามที่เกณฑ์ที่มักถูกกำหนดไว้แล้วแต่แรกจากภายนอก ไม่ใช่จากความนึกคิดของคนในชุมชนเองที่สำคัญ การพัฒนาที่สนับสนุนให้ชุมชนพึ่งตนเองนั้น ยังถูกตั้งข้อสังเกตว่าเป็นส่วนหนึ่งของการประดิษฐ์รูปแบบการปกครองแบบใหม่โดยรัฐในยุคสมัยทุนนิยม โดยการพึ่งตนเองที่รัฐพยายามสนับสนุน ก็เป็นไปเพื่อแทรกแบบแผนความคิดเรื่องความดีงามของการประพฤติ เพื่อให้ชุมชนกำกับความประพฤติกันเอง โดยรัฐแค่คอยกำกับอยู่ห่าง ๆ การปกครองในรูปแบบการปกครองนี้ถูกอธิบายในแนวคิดของ Michel Foucault เรื่อง Governmentality ที่มองว่าหัวใจของการปกครองสมัยใหม่ก็คือการที่รัฐเข้ากำกับความนึกคิดของคนให้ปกครองตนเองผ่านการปลูกฝังคุณค่าเรื่องความดีและไม่ดีข้อสังเกตสำคัญที่สามารถโยงแนวคิดดังกล่าวเข้ากับ โครงการชุมชนพึ่งตนเองทั้งหลายก็คือการที่โครงการเหล่านั้น ล้วนพยายามสอดแทรกเรื่อง “คุณธรรม จริยธรรม” ให้อยู่ในความนึกคิดของชุมชนที่เข้าร่วมโครงการอยู่เสมอโดยที่คุณค่าความดีงามเหล่านั้น อาจเป็นแค่เครื่องมือที่ช่วยให้การปกครองเป็นไปอย่างง่ายดาย เพราะรัฐสามารถผันให้คนธรรมดากลายเป็นตำรวจศีลธรรมที่ช่วยสอดส่องพฤติกรรมคนอื่นและตนเอง นอกจากนี้ รูปแบบการปกครองที่สนับสนุนการพึ่งตนเอง ยังช่วยให้รัฐสามารถลดบทบาททางสวัสดิการลง และปล่อยให้ชุมชนจำนวนมากที่ยากจะดูแลตัวเองได้ดีต้องมารับผิดชอบตนเองแทน เปรียบดังปล่อยให้คนที่อ่อนแอเข็นครกขึ้นภูเขาด้วยการตระหนักรถึงข้อจำกัดที่มากมายของชุมชน ข้อเสนอแนะของมุมมองทางรัฐศาสตร์ต่อชุมชนพึ่งตนเอง ก็ไม่ต่างไปจากข้อเสนอแนะทางเศรษฐศาสตร์มากนัก ก็คือชุมชนต้องไม่ถูกมองอย่างโดดเดี่ยวโดยปราศจากความเกี่ยวข้องกับรัฐและตลาด ที่สำคัญ การเมืองที่ซ่อนอยู่ในความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชน และระหว่างชุมชนกับคนนอก ต้องไม่ถูกละเลยในการวิเคราะห์โครงการพัฒนาต่าง ๆ แนวคิดเรื่องการพัฒนาชุมชนต้องก้าวให้พ้นกับดักของความโรแมนติก และจริยธรรมของการไม่เป็นการเมืองที่คนเมืองมักจะ “อิน” กับมันเป็นพิเศษ

แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

เศรษฐกิจพอเพียง เป็นปรัชญาที่ชี้แนวทางการดำรงชีวิต ที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชมีพระราชดำรัสแก่ชาวไทยนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 เป็นต้นมาและถูกพูดถึงอย่างชัดเจนในวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2540 เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศไทย ให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนในกระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

เศรษฐกิจพอเพียงมีบทบาทต่อการกำหนดอุดมการณ์การพัฒนาของประเทศ โดยปัญญาชนในสังคมไทยหลายท่านได้ร่วมแสดงความคิดเห็น อย่างเช่น ศาสตราจารย์ นายแพทย์ประเวศ วะสี ศาสตราจารย์เสน่ห์ จามริก ศาสตราจารย์อภัยชัย พันธเสน และศาสตราจารย์ฉัตรทิพย์ นาถสุภา โดยเชื่อมโยงแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงเข้ากับวัฒนธรรมชุมชน ซึ่งเคยถูกเสนอมาก่อนหน้าโดยองค์กรพัฒนาเอกชนจำนวนหนึ่งนับตั้งแต่พุทธทศวรรษ 2520 และได้ช่วยให้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสังคมไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิในทางเศรษฐกิจและสาขาอื่น ๆ มาร่วมกันประมวลและกลั่นกรองพระราชดำรัสเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อบรรจุในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 และได้จัดทำเป็นบทความเรื่อง "ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" และได้นำความกราบบังคมทูลพระกรุณาขอพระราชทานพระบรมราชวินิจฉัย เมื่อวันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2542 โดยทรงพระกรุณาปรับปรุงแก้ไขพระราชทานและทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้นำบทความที่ทรงแก้ไขแล้วไปเผยแพร่ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนโดยทั่วไป เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงนี้ได้รับการเชิดชูเป็นอย่างสูงจากองค์การสหประชาชาติว่าเป็นปรัชญาที่มีประโยชน์ต่อประเทศไทยและนานาประเทศ และสนับสนุนให้ประเทศสมาชิกยึดเป็นแนวทางสู่การพัฒนาแบบยั่งยืน โดยมีนักวิชาการและนักเศรษฐศาสตร์หลายคนเห็นด้วยกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง แต่ในขณะเดียวกัน บางสื่อได้มีการตั้งคำถามถึงการยกย่องขององค์การสหประชาชาติ รวมทั้งความน่าเชื่อถือของรายงานศึกษาและทำทิจขององค์การ

แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง จากพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เรื่องเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งได้พระราชทานในโอกาสต่าง ๆ ทรงชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตแก่พสกนิกรชาวไทยมาโดยตลอดนานกว่า 25 ปี ตั้งแต่ก่อนเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ และเมื่อภายหลังได้ทรงเน้นย้ำแนวทางการแก้ไขเพื่อให้รอดพ้น และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นปรัชญาชี้ถึงแนวทางการดำรงอยู่และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชน จนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนาและบริหารประเทศให้ดำเนินไปใน “ทางสายกลาง” โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้ก้าวทันโลกยุคโลกาภิวัตน์

“ความพอเพียง” หมายถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล รวมถึงความจำเป็นที่จะต้อง มีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควร ไม่ให้มีผลกระทบใด ๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งจาก

ภายนอกและภายใน ทั้งนี้จะต้องอาศัยความรู้ ความรอบคอบและความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผนและการดำเนินการทุกขั้นตอน ขณะเดียวกันจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎี และนักธุรกิจในทุกระดับ ให้มีสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสม ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียร มีสติ ปัญญา และความรอบคอบ เพื่อให้เกิดความสมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านวัตถุ ด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี

ประเวศ วะสี (2553) กล่าวถึง “เศรษฐกิจพอเพียง” หมายถึง พอเพียงอย่างน้อย 7 ประการ ได้แก่

1. พอเพียงสำหรับทุกคน ทุกครอบครัว ไม่ใช่เศรษฐกิจแบบทอดทิ้งกัน
2. จิตใจพอเพียง ทำให้รักและเอื้ออาทรคนอื่นได้
3. สิ่งแวดล้อมพอเพียง การอนุรักษ์และเพิ่มพูนสิ่งแวดล้อม
4. ชุมชนเข้มแข็งพอเพียงการรวมตัวกันเป็นชุมชนที่เข้มแข็งจะสามารถแก้ปัญหาได้
5. ปัญญาพอเพียง มีการเรียนรู้ร่วมกันในการปฏิบัติและปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง
6. พื้นฐานวัฒนธรรมพอเพียง
7. ความมั่นคงพอเพียง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า เศรษฐกิจพอเพียง ก็คือ เมื่อทุกอย่างพอเพียงทำให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน เกิดความเชื่อมโยงทุกเรื่องเข้าด้วยกันได้ จึงถือได้ว่าเป็นเศรษฐกิจพอเพียง และเศรษฐกิจทางสายกลาง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

Kotler (2000, p. 428 อ้างถึงใน ปัญญา ฮวดเฮง, 2551, หน้า 7) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการ คือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขยายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

Regan (1963, p. 57 อ้างถึงใน ธวัชชัย เจริญเทศประสิทธิ์, 2550, หน้า 14) ได้กล่าวว่า การบริการ แสดงถึง ผลของความพึงพอใจที่ไม่สามารถจับต้องได้ที่แสดงออกมาโดยตรง หรือผลของความพึงพอใจที่ไม่สามารถจับต้องได้เมื่อมีการซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่าง ๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้ จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ซึ่งการจัดประเภทของธุรกิจบริการสามารถจัดออกได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อม
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
3. เป็นการซื้อบริการและสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องเช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบัน นวดแผนโบราณ คลินิกทำฟัน จิตแพทย์ ธนาคาร

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2548, หน้า 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดย การบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะ ได้รับทำขึ้น โดยการบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือเวลาเกือบจะ ทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2549, หน้า 11) การบริการ หมายถึงผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ เกี่ยวข้องกับการกระทำ การปฏิบัติ หรือความพยายามที่ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ทางร่างกายปกติ การบริการมักจะหมายถึงความพยายามของผู้ให้บริการหรือเครื่องจักร ที่มีผลโดยตรงต่อบุคคลหรือ สิ่งของไม่ว่าจะเป็นการบริการทางการศึกษาที่ครูมีต่อนักเรียน หรือการใช้เครื่องจักรอำนวยความสะดวกต่อมนุษย์ เช่น การโดยสารทางเครื่องบิน หรือต่อวัตถุ เช่น การขนส่งสินค้าทางเรือ

กล่าวโดยสรุป การบริการ (Service) หมายถึง สินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า (Goods) โดยลักษณะของการขาย การบริการจะเป็นไปใน รูปแบบของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการจะ ไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ ได้เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้า ทำให้การประเมินคุณค่า ของบริการทำได้ยากกว่าการประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตน ความเชื่อถือนระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย จึงมีความสำคัญอย่างมาก นอกจากนั้นจะพบว่าบริการจะมีความแตกต่างกันและยากที่จะทำให้ เหมือนกันได้ทุกครั้ง เนื่องจากการผลิตและการจำหน่ายจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและไม่สามารถ เก็บรักษาไว้ได้

ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งย่อยได้ 2 ลักษณะคือ

1.1 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานส่วนหนึ่งซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง การเข้าใจการบริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) และเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองในการเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ

1.1.1 เกิดความรับรู้เป้าหมายการบริการที่ถูกต้อง เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

1.1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลายสูง

1.1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการที่พึงปฏิบัติ

1.1.4 รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ การทำความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการด้วยคุณภาพของการที่ยอดเยี่ยมได้

1.2.1 ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก รู้จักความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม

1.2.2 เห็นความสำคัญของบุคลากร และมุ่งที่จะสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ และใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน

1.2.4 สามารถวิเคราะห์ปัญหา ข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เป็นการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและการให้อำนาจการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

2.1 เกิดความรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย

2.2 ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในกระบวนการบริการในฐานะผู้แสดงเจตนาในการบริการ

พื้นที่ของการบริการสามารถขยายความออกได้เป็น

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถแบ่งออกเป็น 2 มุมมอง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการและการพึงพอใจในการทำงานบริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกันการให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีความคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและอื่น ๆ ซึ่งเป็นแนวที่องค์กรธุรกิจบริการ จะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความหวังในการบริการของผู้รับบริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจ ในการบริการร่วมกัน

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทางเช่นกันทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์กรธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสาร และเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการได้รับบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และพร้อมที่จะรับบริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtest) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมการให้บริการอย่างจริงใจมีอัธยาศัยและเป็นมิตร โดยไม่เป็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่บุคคลสำคัญที่ทำงานให้งานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกัน เพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการจะไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปสัญลักษณ์หรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าต้องการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างกันไม่คงที่ (Heterogeneity) การมีบริการที่มีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

คุณลักษณะของการบริการ (Characteristics of the Service)

การให้บริการขององค์การธุรกิจบริการต่าง ๆ นั้นมีสิ่งที่จะต้องคำนึงในการจัดให้มีเพื่อให้เกิดการบริการที่สามารถส่งถึงผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ และสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ผู้ประกอบการควรที่จะตระหนักถึงคุณลักษณะที่สำคัญ 10 ประการ ได้แก่

1. การอบรมคนและการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ (Orientation) เป็นการให้การอบรมผู้ให้บริการถึงงานที่จะต้องกระทำ รวมไปถึงการฝึกให้สามารถใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. การนำเสนอเทคโนโลยี (Technology) องค์การธุรกิจบริการจะต้องการบริการโดยพิจารณาความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่ใช้ร่วมกัน อาจเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือการนำเสนอบริการแบบพื้นบ้านหรือแบบเป็นศิลปะ

3. การติดต่อกับผู้รับบริการ (Interaction) เป็นการพิจารณาการให้รูปแบบการบริการโดยใช้มุมมองการติดต่อกับผู้ใช้บริการว่าจะต้องมีการติดต่อกันในด้านใดมีพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงการแสดงออกต่อกันในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อพิจารณาบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งต่าง ๆ

4. ระยะเวลาในการบริการ (Time) เป็นการพิจารณาความถี่บ่อยของการใช้บริการและช่วงเวลาในการให้บริการว่ามีความยาวนานเพียงใดเพื่อการจัดระบบการให้บริการ
 5. สถานที่ให้บริการ (Location) ตำแหน่งที่จะให้บริการนั้นเป็นอย่างไร เป็นสถานที่เฉพ ที่ต้องจัดให้มีหรือการจัดส่งถึงบ้านผู้รับบริการหรือไม่
 6. ความซับซ้อนของการบริการ (Complexity) เป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่ามี ขั้นตอนซับซ้อนเพียงใด โดยพิจารณาถึงความซับซ้อนของทั้งระบบบริการ และส่วนที่ปรากฏให้ ผู้รับบริการพบเห็น ทำอย่างไรให้ระบบดูเรียบง่ายไม่ซับซ้อน
 7. การจัดระบบการ (Accommodation) เป็นการจัดระบบให้มีการบริการที่ดี
 8. จำนวนผู้รับบริการ (Number Served per Transaction) เป็นการให้บริการ 1 ครั้งนั้นมี จำนวนผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด คนเดียว สองคน กลุ่มเล็ก หรือกลุ่มคนใหญ่ เพื่อการจัดระบบ และสถานที่ที่เหมาะสม
 9. จำนวนผู้ให้บริการ (Training) ในการให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องให้บริการที่ผ่าน การอบรม หรือมีความชำนาญในการบริการจำนวนเท่าใด
 10. การควบคุม (Supervision) ในการให้บริการนั้นต้องมีการควบคุมดูแลมากน้อย เพียงใด ผู้ให้บริการต้องการอิสระในการทำงานตามระบบหรือไม่
- เมื่อพิจารณาคุณลักษณะของรูปแบบบริการทั้ง 10 ด้านแล้ว ผู้ประกอบการจึงจะสามารถ กำหนดแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมและเพิ่มศักยภาพของตนเองในการแข่งขันในตลาดธุรกิจ บริการได้

แนวคิดพื้นฐานของคุณภาพงานบริการ

ความหมายและลักษณะของคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลาย เช่น

Deming (1990-1993 อ้างถึงใน ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี, 2548, หน้า 12) กล่าวว่า

“การปรับปรุงคุณภาพหมายถึงการปรับปรุงกระบวนการเพื่อช่วยเพิ่มความสม่ำเสมอของผลิตภัณฑ์ ลดความผิดพลาดและซ่อมแซมแก้ไข ลดการสูญเสียเปล่าของแรงงาน วัสดุ และเครื่องจักร ทำให้ สามารถเพิ่มผลผลิตได้ด้วยการลงทุนที่น้อยลง”

Crosby (1979 อ้างถึงใน ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี, 2548,) ได้ให้นิยามของคุณภาพไว้ว่า

“quality is conformance to requirement = คุณภาพ คือ ความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการ” Robert Costello นิยามว่า “คุณภาพคือความคาดหวังของลูกค้า”

Feigenbaum (n.d. อ้างถึงใน ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี, 2548) ประมวลรวบอีกท่านหนึ่งได้ให้

นิยามว่า “คุณภาพหมายถึงสิ่งที่ดีที่สุด สำหรับเงื่อนไขของลูกค้า (การใช้งานและราคา)”

William (n.d. อ้างถึงใน ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี, 2548) นิยามว่า “คุณภาพคือมูลค่าที่มอบให้แก่ลูกค้า” บริษัท Westinghouse ได้นิยามความหมายของคุณภาพสำหรับใช้ภายในบริษัทว่า “คุณภาพคือสมรรถนะในการสนอง ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยการทำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ถูกต้องเสียตั้งแต่ครั้งแรก”

AT&T (n.d. อ้างถึงใน ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี, 2548) นิยามว่า “คุณภาพคือการสนองตอบความคาดหวังของลูกค้า กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ คือ ชุดของหลักการนโยบาย โครงสร้าง และการปฏิบัติ ที่ได้รับการออกแบบขึ้นมาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลแห่งวิถีชีวิตของเราอย่างต่อเนื่อง”

ดังนั้น สำหรับในหนังสือเล่มนี้เราจะได้นิยามของ “คุณภาพ” ไว้เพียงสั้น ๆ แต่มีความหมายอันยิ่งใหญ่ว่า “คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าประสงค์นั่นเอง

คุณภาพ (Quality) ตามความหมายของ (Webster’s new world dictionary, 1989, p. 1099 อ้างถึงใน พิชายกร กาศสกุล, 2547, หน้า 7) หมายถึงสิ่งที่ได้มาซึ่งระดับของความเลิศ (The degree of excellence which a thing possesses)

พจนานุกรมของ คอลิน (Collins, 1995, p. 1344 อ้างถึงใน เรือเอกหญิงนกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2547, หน้า 7) ได้กล่าวไว้ว่า “การที่จะบอกได้ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดี เป็นสิ่งที่มีคุณภาพได้นั้น สิ่งนั้นจะต้องมีมาตรฐานที่สูง ถึงจะมีคุณภาพได้”

พิเชษฐ เชนอุดมศิริ (2548) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหรือลูกค้า

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ (2548, หน้า 111) กล่าวว่า แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพ และผลิตภัณฑ์ถือว่า คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญระดับสูงสุด

ทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งกันได้โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดได้ด้วย คุณภาพที่เหนือกว่า และบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่มองว่า จะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อน จะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้าหลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ลูกค้าพอใจ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ดังนี้ คุณภาพ หมายถึง ระดับความดีเลิศที่ตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้บริการตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

รัชดา ดันติสารศาสน์ (2548, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบ

ของผู้รับบริการที่คาดหวังไว้ล่วงหน้า (Expect Services) กับบริการที่ได้รับในความคิดของผู้รับบริการ (Perceived Service) เป็นสำคัญ

ปีติชัย รังสิยานนท์ (2547, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

พรพรรณ เกิดในมงคล (2547, หน้า 11) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยแพทย์ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยโรคและการรักษาโรค ตลอดจนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาล การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจรักษา การสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ

เพ็ญจันทร์ แส่นประสาน และคณะ (2548, หน้า 17) กล่าวว่า คุณภาพบริการหมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ใช้บริการด้วย

Parasuraman (1985, p. 335 อ้างถึงใน สุทธิ ปันนมา, 2548, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าหมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ (Perceivedservice Quality) ของผู้บริโภคคือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม (Global Judgment) แต่จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค

ชนิษฐา เล็กรุ่งเรือง (2548, หน้า 63-67) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการ คือภาวะที่เกื้อกูลต่อผู้ใช้บริการ ด้วยการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย หรือลูกค้าอย่างเหมาะสม ตามมาตรฐานวิชาชีพและความรู้ที่ทันสมัย ไม่มีปัญหา (Zero Defect) คือความที่ไม่มีความเสี่ยง ไม่มีภาวะแทรกซ้อนทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม ตั้งแต่เริ่มแรกลูกค้าพอใจ (response to customer's need & expectation) ความพึงพอใจ ของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการที่จำเป็น (Need) ของตนได้รับการตอบสนองนั้นคือปัญหาสุขภาพที่นำผู้ป่วยมาหาได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม ในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจได้มาตรฐาน (Professional Standard) เป็น

การปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นจากความรู้ที่ทันสมัย เหมาะกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม
 สถานคุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของระบบบริการผู้รับบริการ

คุณภาพที่ต้องมี (Must ve Quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากไม่ได้รับการ
 การตอบสนองผู้รับบริการจะไม่พอใจอย่างมาก เป็นระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำ

คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวัง ไม่มีก็
 ไม่เป็นไรแต่ถ้ามีจะทำให้เกิดความชื่นชม ประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้อาจกลายเป็น
 ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นคุณภาพที่ต้องมีกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ
 ธุรกิจให้บริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) เช่นเดียวกับสินค้า
 ซึ่งประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ราคา (Price)
3. การจัดจำหน่าย (Place)
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. บุคคล (People) หรือพนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection)
 การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
 ได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า
 มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท
6. ต้องมีการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and
 Presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM)
7. มีกระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็ว
 และประทับใจลูกค้า (Customer Satisfaction)

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ คือ ลักษณะที่แสดงถึงผลดี
 เลิศของการให้บริการที่สมบูรณ์แบบสามารถตอบสนองความต้องการของรับบริการทั้งในระดับ
 บุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้
 บริการอีก

การพัฒนาคุณภาพการบริการ

พัทธวรรณ สุกกล้า (2549, หน้า 19) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปสู่
 ความเจริญก้าวหน้าหรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า ปัจจุบันการพัฒนาเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งของ
 การเปลี่ยนแปลง เพื่อการวิเคราะห์แหล่งที่มาของปัญหา และการดำเนินแผนงานเพื่อการแก้ปัญหา
 การพัฒนาเป็นกระบวนการร่วมมือร่วมใจของสมาชิกที่ถูกรบกวนจากการเปลี่ยนแปลงให้มีส่วน

ร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา และพัฒนาเป็นกระบวนการดำเนินงานใหม่ขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาภายในหน่วยงาน

Hover and Zimmer (1987 อ้างถึงใน อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์, 2547, หน้า 15) กล่าวว่า แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพบริการที่เป็นความคาดหวังว่าต้องเป็นการปรับเปลี่ยน การบริการให้มีคุณภาพสูงสุดและพร้อม ๆ กันนั้นผู้ให้บริการในระดับวิชาชีพจะต้องค้นหาวិธีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการที่ตนให้อยู่เสมอ การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการในวิชาชีพเปรียบเสมือนความรับผิดชอบในหน้าที่ส่วนหนึ่งของบุคคลในวิชาชีพนั้น ที่จะต้องยึดปฏิบัติด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2549, หน้า 23) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และมีการผสมผสานความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมที่มีผลให้ปัญหาสุขภาพของประชาชนที่มีความซับซ้อน และรุนแรงขึ้นในการพัฒนาคุณภาพบริการนั้นต้องคำนึงการให้บริการแบบองค์รวมแก่ทุกคน

Griffith (1995 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เพ็ญเขตต์วิทย์, 2547, หน้า 15) ได้เสนอแนะแนวทางไว้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ดีจะต้องมีการบริการองค์การให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะต้องมีการศึกษาปัญหาและต้องมีการตรวจสอบประมวลผลปรึกษาหารือแนวทางแก้ไข สร้างแนวทางการปฏิบัติ วิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้รับบริการและปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกรณี เพื่อให้ได้คุณภาพการบริการอย่างแท้จริง

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหา กำหนดแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันในสถานการณ์จริงเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทำให้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานหมดไป

คุณภาพการบริการ ลูกค้าคือผู้ตัดสิน

คุณภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการบริการว่าตรงหรือเหนือความคาดหวังมากน้อยเพียงใด ดังนั้นลูกค้าจึงเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการบริการ ที่นำเสนอโดยพนักงานของธุรกิจนั้น ๆ (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2549, หน้า 50-52)

ประเมินผลคุณภาพการบริการ (Customer Evaluation of Service Quality)

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่ลูกค้าจะประเมิน เพราะการบริการไม่เหมือนการประเมินคุณภาพสินค้าที่สามารถจับต้องได้ สัมผัสได้ หรือลองได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ หรือที่เรียกว่า “การค้นหาคุณภาพ” ไม่ว่าจะเป็นการลองเสื้อผ้าก่อนตัดสินใจซื้อ หรือการลองขับรถยนต์ เป็นต้น

ส่วนมากแล้วการตัดสินคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับ “ประสบการณ์” เช่น รสชาติความพึงพอใจ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สามารถประเมินได้เฉพาะช่วงเวลาที่รับบริการเท่านั้น นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับ “ความเชื่อถือ ศรัทธา” แม้บางครั้งลูกค้าก็ไม่สามารถประเมินคุณภาพได้หลังจากรับบริการ เช่น การผ่าตัด การรับคำปรึกษาทางกฎหมาย เพราะลูกค้ามีความรู้ไม่เพียงพอที่จะประเมินคุณภาพของการบริการในลักษณะนี้ได้

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพ

การนำเสนอบริการที่มีคุณภาพให้ลูกค้าไม่ใช่เรื่องง่ายนัก เพราะความผิดพลาดสามารถเกิดขึ้นได้เสมอ ทั้งจากการกระทำของมนุษย์และเครื่องจักรที่มีมนุษย์เป็นผู้ควบคุม ทำให้ธุรกิจไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้ 100% แต่ผู้ให้บริการก็ต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพเพื่อนำไปสู่การหาวิธีปรับปรุง ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการมีด้วยกัน 4 ประการคือ

1. การวิเคราะห์ความต้องการหรือคาดหวังของลูกค้า โดยที่ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการและคาดหวัง เพื่อให้ตรงหรือเกินกว่าความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
2. เจาะจงคุณภาพการบริการ เมื่อบริษัทหรือองค์กรเข้าใจความต้องการของลูกค้าแล้ว ต้องกำหนดเป้าหมายเพื่อสร้างความแน่ใจต่อการนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพ ซึ่งเป้าหมายเหล่านี้ถูกกำหนดขึ้นจากการปฏิบัติของพนักงานหรือเครื่องจักร
3. การปฏิบัติของพนักงาน หลังจากที่ยังคงได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยที่ผู้จัดการและพนักงานทุกคนให้คำมั่นสัญญาที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้แล้ว ก็ต้องหาแนวทางที่จะทำให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม เพื่อแน่ใจว่ามีประสิทธิภาพในการให้บริการในการให้บริการเป็นอย่างดี
4. จัดการต่อความคาดหวังในการบริการ เนื่องจากความคาดหวังที่เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อประเมินคุณภาพ ดังนั้นองค์กรหรือผู้ใช้บริการต้องกำหนดความคาดหวังที่เป็นจริงในการนำลูกค้า ซึ่งสามารถได้โดยผ่านการโฆษณาหรือการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ให้คำมั่นสัญญาเกี่ยวกับการบริการที่จะมอบให้ลูกค้า เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี หากการบริการนั้น ๆ ไม่เป็นตามที่คาดหวัง

องค์ประกอบเพื่อการวัดคุณภาพการบริการ

Parasuraman (n.d. อ้างถึงใน ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2549, หน้า 53-54) ได้ทำการวิจัยคุณภาพการให้บริการโดยพัฒนาเทคนิคที่เรียกว่า “SERVOUAL” ซึ่งใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวังและรับรู้ของลูกค้าเพื่อประเมินคุณภาพการบริการ องค์ประกอบเหล่านี้ได้แก่

1. วัสดุภัณฑ์ที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สาธารณูปโภคอุปกรณ์เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการแต่ละแห่งได้ดังนี้

- 1.1 ครัวมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพ
- 1.2 มีอาคารสถานที่ที่ดี
- 1.3 พนักงานและเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการดังนี้

- 2.1 ให้บริการอย่างที่สัญญาไว้หรือไม่
- 2.2 ไม่ควรมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในการบริการ

3. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) คือความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการที่ฉับไว

- 3.1 ครัวบริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที
- 3.2 ตั้งใจช่วยเหลือลูกค้า

4. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง ความรู้และมารยาทของพนักงาน รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจ

- 4.1 รับมือกับปัญหาลูกค้าได้
- 4.2 เก็บความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
- 4.3 มีความสุภาพ อ่อนโยนกับลูกค้าตลอดเวลา เช่น การพูดจา กิริยามารยาท
- 4.4 มีความรู้ที่จะตอบคำถามของลูกค้า

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) เป็นความเข้าใจ เข้าใจ ให้ความสนใจแก่ลูกค้าเฉพาะราย

- 5.1 ลูกค้าควรได้รับความสนใจเป็นรายบุคคล
- 5.2 ครัวมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษา
- 5.3 มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย

Cothberg (n.d. อ้างถึงใน จงรัก มงคลธรรม, 2548, หน้า 22) ให้ความเห็นว่า การบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ หมายถึง สภาพการทำงานที่เป็นด้านกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ
2. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล ต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นการผ่านการตีความหมาย การเลือกสรร และการให้ความหมายของตนเอง มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน มีความจริงใจในการให้บริการ มีการจัดองค์กรที่ดีมีการบริหารงานที่ดี

3. ด้านการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร การรับรู้ถึงความต้องการ

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบเหล่านี้เป็นเรื่องที่ธุรกิจบริการแต่ละแห่งต้องถามตัวเองให้ได้ว่ามีความพร้อมตามมิติต่าง ๆ แล้วหรือยัง โดยเฉพาะความเข้าใจซึ่งกันและกันซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ถูกมองข้าม แต่ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน คงปฏิเสธไม่ได้ว่าความต้องการเพิ่มฐานลูกค้าหรือรักษาลูกค้าเดิมเป็นเรื่องที่ธุรกิจแต่ละแห่งพยายามแสวงหา หากมองตามมิติด้านคุณภาพการบริการ องค์ประกอบทั้งหมดเป็นสิ่งที่ธุรกิจแต่ละแห่งต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อการบริการด้วยความเข้าใจ

จริง ๆ แล้วทักษะด้านความเข้าใจ เป็นสิ่งที่พนักงานบริการหลาย ๆ คนมีติดตัวอยู่ก่อนทำหน้าที่ด้วยซ้ำไป ไม่เช่นนั้นคงไม่เลือกเดินเข้ามาบนเส้นทางสายนี้ แต่อย่างไรที่จะเพิ่มประสิทธิภาพทักษะให้สูงขึ้น เพราะเมื่อออกไปปฏิบัติงานจริง ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่แตกต่าง ท่ามกลางความกดดัน เร่งรีบ และจำนวนลูกค้าที่มีมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละวัน อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริการด้วยความเข้าใจลดน้อยลง

หลักการให้บริการที่ดีของธนาคาร

เนื่องจากความสำคัญของสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่มีต่อยอดขาย การพัฒนาทางด้านลูกค้าสัมพันธ์จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการขายในระยะยาว การจะสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยเจตนาอันแน่วแน่ สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ขายสินค้าหรือบริการ และลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้น ถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่าดังทอง ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่หาได้ยาก เมื่อได้มาแล้วก็ยากที่จะรักษาไว้ ดังความสวของดอกไม้มันไม่มีความคงทน นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวอีกว่า สัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายมีพลังดังเครื่องเทอร์โบ ซึ่งยากที่จะสร้างขึ้นได้ (อนุชา อานมวัฒน์, 2547, หน้า 13 – 15) ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับผู้ขายหรือผู้บริการนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ประกอบการหรือพนักงานของบริษัทร้านค้าหรือองค์กรทางการขายต่างจะต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติ ให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสถาบันโฟว์แมนส์ได้ให้แนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ไว้ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และขณะเดียวกัน

ก็ต้องกระทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ขายหรือผู้บริการเช่นกัน การที่จะพูดอะไรทำอะไร จะต้องทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบขึ้นกับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ที่สำคัญที่สุดพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวลูกค้าหรือ

ผู้มารับบริการว่า บริษัทหรือองค์กรที่ลูกค้ามาทำธุรกิจนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุด ให้บริการที่ดีที่สุด และน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. พนักงานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐานมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยดูมีสง่าราศีในทางปฏิบัติ หรือในความเป็นจริงพนักงานที่ต้องพบลูกค้า หรือผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องแต่งตัวให้เรียบร้อยดูสะอาดมากกว่าพนักงานที่ทำงานในส่วนที่ไม่ต้องติดต่อกับลูกค้า หรือผู้ให้บริการ

3. ในการติดต่อหรือให้บริการลูกค้านั้น เจ้าหน้าที่หรือพนักงานควรจะให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการทราบว่าตนเองต้องทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด มีพนักงานคนอื่นหรือไม่ ลูกค้าจะต้องพบหรือติดต่อกับใคร ในการติดต่อหรือให้บริการนั้นจะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อม และตั้งใจที่จะช่วยเหลือให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้ามาติดต่อธุรกิจหรือขอรับบริการ พนักงานของผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ลูกค้าทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจจะกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูด หรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของสินค้าหรือบริการกับลูกค้าประจำ แต่จะต้องพูดถึง หรือกล่าวถึงความสำคัญของตัวลูกค้าประจำที่มีต่อบริษัทหรือธุรกิจที่ประกอบอยู่

6. พยายามให้ความช่วยเหลือ หรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าก็สามารถทำได้ การให้อะไรนอกเหนือจากสินค้า หรือบริการที่ได้รับตามปกติจะต้องเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้าหรือผู้ให้บริการกับบริษัทที่ประกอบการ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการส่งสินค้า หรือการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่มีได้คาดหมายนับว่าเป็นความสูญเสียในทางธุรกิจอย่างมาก ซึ่งในสถานการณ์เช่นนั้นความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือทำให้ลดน้อยลง แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้า หรือผู้ให้บริการที่มีต่อบริษัทก็คือการขอภัยและรับผิดชอบลูกค้า และอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุให้ลูกค้าทราบแต่ต้องไม่ลืมว่าทางบริษัท หรือผู้ประกอบการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกในอนาคต

8. ในยามที่ลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด พนักงาน หรือผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจ และตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอ หรือล่าช้า

9. ตอบหรืออธิบาย หรือแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบคำถามข้อข้องใจ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียทางธุรกิจ อันเนื่องมาจากการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

10. ในยามที่ไม่สามารถให้สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการได้ อันเนื่องมาจากเหตุต่าง ๆ เช่น สินค้าหมด พนักงานของบริษัทผู้ประกอบการจะต้องให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้ได้รับสินค้า หรือบริการจากที่อื่น ลูกค้าที่ได้รับความช่วยเหลือนี้อาจกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่อไปในอนาคต การไม่ให้ความช่วยเหลือจึงเป็นการสูญเสียลูกค้าไปจำนวนหนึ่ง

กรอบแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นกรอบแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับซึ่งแนวความคิดที่กล่าวมานี้เป็นแนวความคิดที่พัฒนามาตั้งแต่ทศวรรษ 1960 และประมาณ 35 ปีที่ผ่านมา แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจโดยผ่านความสัมพันธ์ที่ระหว่างฝ่ายผู้รับบริการกับฝ่ายผู้ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 13 ข้อ ดังนี้ (อดุลย์ ทรัพย์เสาวณีย์, 2547, หน้า 15-20)

1. รักษาความมั่นคงสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการในการประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตาม มักจะต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการซ่อมหลังการขาย หรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าผู้รับบริการมีปัญหาใดก็ตาม องค์กรหรือผู้ประกอบการจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการ เมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตาม องค์กรนั้นจะต้องทำตามการนัดหมาย หรือข้อตกลงนั้นโดยไม่บิดพลิ้ว และควรให้บริการอย่างรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ และอย่างมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อมโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ่งเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือว่าเป็นกุญแจสำคัญข้อแรกสำหรับผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นกฎเกณฑ์ให้บริการแก่ลูกค้า

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์ช้าถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของบริษัท ได้มีการวิจัยพบว่าเวลา 5 วินาที เป็นการที่ผู้โทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนการรอคอยได้ดีที่สุดการปล่อยให้ลูกค้าที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบริษัท และบริการนั้น ๆ หรือลูกค้าอาจจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น

แนวความคิดในข้อนี้เป็นแนวคิดของการประกอบธุรกิจสมัยใหม่ที่ต้องใช้โทรศัพท์เป็นการสื่อสาร ซึ่งต่างจากแนวคิดสมัยก่อน ซึ่งเมื่อการใช้โทรศัพท์ในธุรกิจน้อย หรือไม่มีเลย

3. ตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถาม

บริการ หรือข้อเสนอต่าง ๆ ที่มีต่อองค์กร ควรจะได้รับการตอบรับทันที การตอบจะตอบในรูปแบบจดหมาย โทรศัพท์หรือบุคคลก็ได้ แต่ทั้งหมดนี้ควรจะได้แล้วเสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วัน แต่ผู้ขาย หรือผู้ให้บริการจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้เสร็จเมื่อใด ในการตอบเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ เจ้าของหรือบุคคลที่อ้างถึงในจดหมายหรือเอกสารนั้น ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นแสดงว่าได้ตอบ ไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบแทน

4. ไม่ควรให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรอคอยนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรอคอยเป็นเวลานาน ก่อนที่จะมีผู้ให้บริการ เป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการ หลักความจริงข้อหนึ่งที่ควรยึดถือ คือ “เวลาเป็นเงินเป็นทอง” ดังนั้นการปล่อยให้ลูกค้ารอคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจของลูกค้า ลูกค้าก็จะมีความรู้สึกว่าการที่ตนได้รับนั้นมันราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการสามารถให้บริการโดยรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ การจัดระบบนัดหมายให้ดีที่สุดมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาการรอคอยแต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ลูกค้าต้องมารอคอย และมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. พนักงานทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าการติดต่อหรือทำธุรกิจทุกครั้งพนักงานจะต้องทำแบบให้เกียรติแก่ลูกค้าแสดงกิริยามารยาทเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตน มีความเป็นมิตรกับลูกค้า และต้องแสดงความสนใจในตัวลูกค้า มีผู้วิจัยพบว่ามีลูกค้าอยู่ประมาณ 1 เปอร์เซนต์ที่แสดงกิริยามารยาทไม่เรียบร้อย หรือก้าวร้าวต่อพนักงานหรือผู้ให้บริการ ซึ่งจำนวนนี้จะถือว่า เล็กน้อยเมื่อเทียบกับลูกค้าอีก 99 เปอร์เซนต์ ที่สุภาพเรียบร้อย นอบน้อม แต่ในกฎหรือแนวทางของการสร้างลูกค้าสัมพันธ์ที่ดีนั้น ลูกค้าจำนวน 1 เปอร์เซนต์นี้ ก็ควรจะได้รับการอย่างสุภาพและไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของพนักงานผู้ขาย หรือเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า คำพูดที่อ่อนหวานหรือราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แกลูกค้าที่อาจผ่านสายตาที่มองดูลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ และคำพูดขอบคุณที่ให้แกลูกค้า สิ่งเหล่านี้เป็นเพียงสิ่งเล็กน้อยที่ผู้ให้บริการจะสามารถให้แกลูกค้า หรือผู้มารับบริการได้ แต่เมื่อให้ไปแล้วพบว่า มีมันดลลงอย่างมากในการดึงดูดตัวลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นรีบไปหาลูกค้าหรือผู้ให้บริการก่อนที่ผู้ซื้อสินค้า หรือผู้ให้บริการจะหา ความผิดพลาดหรือบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น บริษัทได้ให้สัญญาแก่ลูกค้าว่าจะส่งมอบของให้ภายในเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือสัญญาว่าจะซ่อมสินค้าที่ซื้อไปให้เสร็จภายในเวลาที่นัดหมาย แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัย เช่น พนักงานซ่อมหรือพนักงานส่งของไม่มาทำงาน อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์เช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบและแจ้งให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่

เขาจะมาพบหรือทราบว่าท่านไม่สามารถทำตามที่เขาคาดหวังไว้ การกระทำเช่นนี้จะทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เลวลง และผู้ขายและผู้ให้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้า หรือผู้รับบริการได้ในปัจจุบันนี้ระบบการสื่อสารได้พัฒนาไปมาก การติดต่อกับลูกค้าหรือผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่กระทำได้ง่ายโดยโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หรือแม้กระทั่งโดยทางรถยนต์ จึงไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่แจ้งให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการทราบล่วงหน้า

7. การติดต่อสื่อสารหรือเจรจาธุรกิจต่าง ๆ ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบริการจะต้องดำเนินอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์ต่อกันและกันอย่างเปิดเผย ตัวอย่างในเรื่องนี้ได้แก่การที่จะให้ลูกค้าทราบว่ามิบริการซ่อม หรือรับประกันอะไรบ้าง หลังจากการขายและจะต้องบอกด้วยว่าบริการนั้นมีข้อบกพร่องอะไรบ้าง มิใช่มุ่งพูดแต่ด้านดีเพียงเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือเลือกใช้บริการ

8. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อมั่นในที่นี้หมายถึงว่า ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องรับโทรศัพท์ในห้องพักของโรงแรม หรือเครื่องทำน้ำอุ่น หรือลิฟท์ของโรงแรม จะต้องทำงานได้ตลอดเวลา จะต้องมีการตรวจสอบตลอดเวลา ถ้าเสียหรือไม่สามารถทำงานได้จะต้องรีบจัดการแก้ไขในการให้บริการทางด้านธนาคารก็อาจหมายถึงว่า ระบบการส่งใบแจ้งยอดเงินไม่ว่าจะเป็นเงินฝากหรือเงินกู้จะต้องถึงมือผู้รับอย่างรวดเร็ว ไม่ช้า หรือเจ้าหน้าที่อยู่ผิดพลาด หรือแจ้งยอดผิดพลาด เป็นต้น ถ้าภาวการณ์ ทางด้านลบเหล่านี้เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบ ก็ย่อมจะมีภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อองค์กรหรือผู้ประกอบการและที่สำคัญย่อมสร้างความไม่น่าพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

9. การแก้ไขปัญหา หรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว ข้อนี้หมายถึงว่าไม่ควรให้มีการผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สองโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้าคนเดียวกันหรือผู้รับบริการรายเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ลูกค้าแจ้งว่ายอดเงินฝากผิดพลาด หรือสะกดชื่อหรือนามสกุลผิดพลาด ธนาคารก็ยังไม่ได้แก้ไขปัญหานั้นทันที ยังคงสะกดชื่อ หรือนามสกุลลูกค้าผิดพลาดเหมือนเช่นเดิม

10. พนักงานทุกคนในที่ทำงานจะต้องเป็นผู้รู้ คือรู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า และอื่น ๆ ฟรีแมนเทิล (FREEMANTLE) กล่าวว่าพนักงานทุกคนจะต้องรู้เรื่องดังต่อไปนี้

- 10.1 รู้เรื่องเกี่ยวกับสินค้าที่ตนขาย (know the product)
- 10.2 รู้เกี่ยวกับบริการที่ให้ (know the service)
- 10.3 รู้ข้อมูลหรือรู้จักองค์กรที่ตนทำงานอยู่ (know the organization)
- 10.4 รู้ว่าจะต้องทำงานอะไรบ้างให้สำเร็จลุล่วง (know how to get things done)

10.5 รู้จักวิธีแก้ไขปัญหา (know how to get problems resolved)

10.6 รู้จักชื่อของลูกค้าประจำ (know regular customers by their name)

11. ในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งหลักข้อนี้พบว่าในปัจจุบันมีผู้พบเห็นความสำคัญและมีการนำไปใช้กันมากเพื่อมุ่งสร้างทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า ตัวอย่างเช่น การแจกหรือแถมเมื่อซื้อสินค้าภายในวงเงินหนึ่ง บางครั้งก็มีการให้ส่วนลดเป็นคูปอง เพื่อไปซื้อหรือและซื้อสินค้าอื่น ๆ ดังที่เราเห็นกันตามศูนย์การค้าต่าง ๆ ในประเทศและหลาย ๆ ประเทศ คำอธิบายหรือเหตุที่อยู่เบื้องหลัง หลักปฏิบัติข้อนี้คือมนุษย์ทุกคนจะมีความพึงพอใจถ้าหากรู้ว่าตนเองได้รับสิทธิพิเศษเหนือคนอื่น หรือได้รับความสนใจเป็นพิเศษการให้จะให้เล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากที่ได้ตามปกติ ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลพิเศษกว่าคนอื่น ๆ

12. อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ การมองข้ามสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ แม้ว่าส่วนสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ก็อาจทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความรู้สึกแปลกแยกหรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการได้เช่นกับตัวอย่างของการผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น การสะกดชื่อลูกค้าผิดพลาด การทำสมุดบัญชี หรือแฟ้มของลูกค้าหายไป หรือการขายสินค้าที่มีคุณภาพดี แต่ไม่ได้ตรวจตราความเรียบร้อยว่าสินค้ามีตำหนิ ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าตนเองได้รับสินค้าไม่สมบูรณ์

13. พยายามจัดสำนักงานและทุกอย่างในสำนักงานให้มีความสง่า การแต่งการของพนักงานก็อาจจะต้องให้ดูเรียบร้อยสวยงาม มีสง่า มีใช้แต่งตัวเหมือนกับประกวดแฟชั่นหรือสวแบบดารา หรือนักแสดง กล่าวคือต้องมีความเหมาะสม หลักการข้อนี้เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่าผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่าสำนักงานนั้นไม่สวยงาม ก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาว่าบริการที่ให้นั้นคงจะมีคุณภาพไม่ดี ในทำนองเดียวกันถ้าเห็นพนักงานแต่งกายไม่สง่าก็จะนึกคิดไปเองว่าพนักงานผู้นั้น ไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดี หรือมีคุณสมบัติด้อย อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ด้อยเป็นต้น

โดยสรุปกล่าวได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีต่อการทำงานในหน้าที่ และการให้บริการลูกค้า จะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยไม่ต้องเกรงกลัวฝ่ายบริหารจะตำหนิพนักงานที่ทำงาน ในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่าตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจเรื่องนี้ขอให้ไปถามผู้อื่นหรือผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ติดต่อกับลูกค้าจะต้องมีการเอาใจใส่ดูว่าลูกค้าที่ติดต่อกับตนได้รับการบริการ หรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้ว่าบางครั้งคนจะไม่ใช่ว่าผู้บริการหรือผู้ตอบโดยตรงก็ตาม ตัวอย่างเช่น พนักงานประชาสัมพันธ์ ที่ลูกค้ามาติดต่อถามหาฝ่ายอื่นเชื่อพนักงานประชาสัมพันธ์

จะต้องสามารถพาไป หรือชี้ทางหรือ แนะนำให้ไปหาบุคคลที่ถูกค้าต้องไปติดต่อด้วย และจะต้องมีการติดตาม หรือซักถามลูกค้าว่า ได้รับบริการที่ตนต้องการติดต่อกแล้วหรือยัง ลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าพนักงานทุกคนมีความพยายามที่จะสนองตอบความต้องการของตนเอง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยะ สำเริงตระกูล (2545, หน้า 115 - 121) ได้ศึกษางานวิจัยธนาคารหมู่บ้าน (Grameen Bank) ของประเทศบังคลาเทศ พบความสำเร็จของธนาคารหมู่บ้านในระดับสูง ในการสนับสนุนการแก้ปัญหาประชาชนยากจนฐานล่างของประเทศบังคลาเทศ โดยสรุปผลการศึกษานาการหมู่บ้านประเทศ บังคลาเทศ ได้แก่ จากการศึกษางานวิจัยธนาคารหมู่บ้านประเทศบังคลาเทศ มีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลไทยที่ธนาคารออมสินจัดตั้งโครงการธนาคารประชาชนเพื่อแก้ปัญหาคนยากจนเข้าสู่ระบบการเงินของรัฐบาล เพื่อนำไปประกอบอาชีพอิสระส่วนตัวและส่งผลในการแก้ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจไทย ธนาคารหมู่บ้านประเทศบังคลาเทศ เป็นการเปิดธนาคารเพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาประชาชนยากจนฐานล่างของประเทศบังคลาเทศ โดยมีการรวมกลุ่มกันของสมาชิกธนาคารสนับสนุนและนำผู้ด้อยโอกาสเข้าสู่ระบบสถาบันการเงินทั้งชายและหญิง จัดการเอาเปรียบจากนายทุนผู้ออกเงินกู้ เปิดโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสได้ประกอบกิจการเป็นของตนเองอย่างมีศักยภาพ และผู้ด้อยโอกาสสนับสนุนซึ่งกันและกัน นำสมาชิกสู่การเพิ่มพูนรายได้ สร้างระบบบริหารธนาคารและการดำเนินงานธนาคารหมู่บ้าน ธนาคารหมู่บ้านของประเทศบังคลาเทศสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการเปิดธนาคารประชาชนของประเทศไทย การแก้ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจไทย สนับสนุนงบประมาณเงินกู้ให้คนฐานรากของประเทศไทยในการประกอบอาชีพสู่ความยั่งยืน พร้อมทั้งลูกค้านาคารประชาชนร่วมช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการค้าประกันเงินกู้ เกิดระบบการรวมกลุ่มกันของสังคมไทย ธนาคารหมู่บ้านประเทศบังคลาเทศและธนาคารประชาชนประเทศไทย เข้าสู่การพัฒนาสังคมฐานรากอย่างเป็นระบบทั้งด้านบริการด้านการอำนวยความสะดวก และการพัฒนาอาชีพสู่ความยั่งยืนของสมาชิกธนาคาร

สมหญิง เปรมประเสริฐ (2546, บทคัดย่อ) ได้วิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการชำระเงินกู้คืนของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสินสาขาระยะของอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ไม่ได้ช่วยแบ่งเบาภาระหนี้สินและเพิ่มเงินทุนหมุนเวียนเท่าใดนัก ด้านการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ช่วยให้สมาชิกได้ติดตามรับรู้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระเงินคืนของสมาชิกได้แก่ การมีอาชีพรายได้ของสมาชิก จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ต้องรับผิดชอบความมีวินัยทางการออมระยะเวลาการเป็นสมาชิกเมื่อวันที่ได้รับเงินกู้ การประกอบอาชีพพบว่า

อาชีพกับรายได้ของสมาชิก จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ต้องรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับการชำระเงินกู้คืนและระยะเวลาการเป็นสมาชิกเมื่อวันที่ได้รับเงินกู้คืน ไม่มีความสัมพันธ์กับการชำระเงินกู้คืนของสมาชิก ด้านความแตกต่างของการชำระเงินกู้คืน จำแนกตามความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านเงื่อนไขการชำระเงินคืน และด้านการให้บริการรับฝากนอกสถานที่ ในภาพรวมสมาชิกมีการออมต่างกัน สมาชิกที่ชำระหนี้ตรงตามกำหนดให้ความสำคัญกับการออมเงินมากกว่ากลุ่มที่ชำระหนี้ไม่ตรงตามกำหนด

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (2546, หน้า 10) ได้วิจัยแนวทางแก้ปัญหาเศรษฐกิจไทย จากการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศเพิ่มขึ้น ผลวิจัยพบว่า ภาครัฐได้ผลักดันมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศเพิ่มขึ้นอีก เช่น เงินกองทุนหมู่บ้าน โครงการธนาคารประชาชน ซึ่งเริ่มตั้งแต่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2544 เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ รายได้ และชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อันจะเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อเป็นแหล่งทุนให้สมาชิกผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งสามารถเข้าสู่ระบบการเงินที่เป็นปกติได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองเจตนารมณ์ที่จะเป็นธนาคารในดวงใจของประชาชน ธนาคารประชาชนมีแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชน การอำนวยความสะดวกตามกฎเกณฑ์ของธนาคาร เช่น ธุรกิจที่ให้บริการของธนาคารประชาชน ด้านเงินฝาก ด้านการพัฒนา ด้านสินเชื่อ วิธีรับสมัครสมาชิก การขอกู้เงิน เช่น ผู้กู้ต้องมีอายุครบ 20 ปี มีสถานที่ประกอบอาชีพ วงเงินกู้ครั้งแรก 15,000 บาท ครั้งต่อไป 30,000 บาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาทต่อเดือน การผ่อนชำระเป็นรายเดือน ใช้นुकลดหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน เป้าหมายของธนาคารประชาชน คือ การพัฒนาอาชีพที่ยั่งยืนของประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคาร นำผลของสังคมสู่การแก้ปัญหาเศรษฐกิจไทย

กนกวรรณ สวัสดิ์หิรัญกิจ (2544, หน้า 102) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการออมแต่ละประเทศกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ พบว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ในระยะสั้น ของความสัมพันธ์ระหว่างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ กับการออมภาครัฐบาลหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการออมจากภาครัฐบาลสามารถอธิบายความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจได้ นั่นคือเมื่อมีการเพิ่มตัวแปรการออมภาครัฐบาลในอดีตเหมาะสมการความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เนื่องจากรายรับของรัฐบาลจะถูกใช้จ่ายไปเพื่อเป็นเงินเดือนของข้าราชการหรือเพื่อซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งจะส่งผลกระทบทำให้รายได้ประชาชาติเพิ่มขึ้นได้ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการออมภาครัฐบาลกับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจพบว่า การออมภาครัฐไม่มีความเป็นเหตุเป็นผล (Causality) กับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ นั่นคือความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจไม่สามารถอธิบายการออมภาครัฐได้ ทั้งนี้การที่ประเทศมีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นแล้วไม่ได้ส่งผลให้การออมภาครัฐปรับตัวเพิ่มขึ้นด้วยนั้น ก็เนื่องจากเมื่อรัฐบาลมีรายได้เพิ่มขึ้น รายได้

ได้รับเพิ่มขึ้นก็จะนำมาใช้จ่ายในหลายๆรูปแบบด้วยกัน เช่น การใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญเติบโตเพิ่มขึ้น การใช้จ่ายเป็นเงินช่วยเหลือต่างประเทศ การใช้นี้ต่างประเทศ การออมจึงไม่ปรับตัวเพิ่มขึ้น

อัจฉรา ประเสริฐบัญชาชัย (2544, หน้า 132) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการดำเนินงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผลการวัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานธนาคารพาณิชย์ตามแบบจำลองที่ปรับลดผลความได้เปรียบจากการประหยัดต่อขนาดการผลิตของธนาคาร ภายใต้อสมมติว่าธนาคารขนาดใหญ่ได้เปรียบจากการประหยัดต่อขนาดการผลิตเมื่อเทียบกับธนาคารขนาดกลางและธนาคารขนาดเล็กและธนาคารขนาดกลางได้เปรียบจากการประหยัดต่อขนาดการผลิตเมื่อเทียบกับธนาคารขนาดเล็ก และใช้ขนาดของสินทรัพย์เป็นเกณฑ์การจัดกลุ่ม

กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก (2552) วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในระดับที่น้อย และมีส่วนร่วมในบางมิติ คือ การร่วมดำเนินงานและการรับผลประโยชน์จากโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ และการได้รับประโยชน์ยังมีส่วนที่ไม่ตรงกับความต้องการหรือไม่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนนั้น ๆ ในส่วนการดำเนินงานของกองทัพบกมีส่วนที่ประสบผลสำเร็จและประชาชนได้รับประโยชน์เป็นอันมาก แต่หากพิจารณาส่วนที่ทำให้เกิดปัญหาและมีผลกระทบกับประชาชนคือ การทำผิควินัย ออกนอกกลุ่มนอกทางของกำลังพลบางคน การปรับเปลี่ยนกำลังพลที่รับผิดชอบในพื้นที่ ที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานต่างกันและความไม่ต่อเนื่องของนโยบาย โครงการที่ประชาชนได้ให้ความสำคัญของโครงการต่าง ๆ น้อยมาก ก็คือ การเข้าร่วมกิจกรรมของโครงการทักษิณพัฒนา การเข้าร่วมกิจกรรมสร้างภูมิคุ้มกันตามแนวชายแดน (สคม.) เพื่อสร้างความเข้มแข็งป้องกันความขัดแย้งและผู้มีอำนาจอิทธิพลมืดๆ และการเข้าร่วมโครงการญาลันนันบารูหรือโครงการทางสายใหม่ (โดยส่วนใหญ่ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการดังกล่าว)

ผลการศึกษา โดยภาพรวมผลกระทบ ของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับผลกระทบอยู่ในระดับมาก จากการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ก็คือ การเข้าร่วมโครงการญาลันนันบารู หรือโครงการทางสายใหม่ การเข้าร่วมกิจกรรมสร้างภูมิคุ้มกันตามแนวชายแดน (สคม.) เพื่อสร้างความเข้มแข็งป้องกันความขัดแย้งและผู้มีอำนาจอิทธิพล และการเข้าร่วมกิจกรรมของโครงการทักษิณพัฒนา

คุยิต มณีนรัตน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพพจน์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในทัศนคติของลูกค้าธนาคารฯ สาขาจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าธนาคารมีทัศนคติต่อภาพพจน์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้าน ความถูกต้องในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการ ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ และด้านผลตอบแทน อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก สาเหตุสำคัญที่ลูกค้ามาใช้บริการ 4 อันดับแรก ได้แก่ 1. อรรถาธิบายของ พนักงานในสาขา 2. ให้บริการที่รวดเร็ว ประทับใจ 3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียมต่ำกว่า ธนาคารอื่น และ 4. ชื่อเสียง ความมั่นคงของธนาคาร ด้านการเปรียบเทียบ พบว่า เพศและ ประเภทของการใช้บริการของลูกค้าที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพพจน์การบริการของธนาคารฯ ที่ไม่แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรด้านอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของลูกค้าธนาคารที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพพจน์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิเชษฐ เดชอุดมศิริ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังการรื้อปรับระบบ ศึกษากรณี: สาขาใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินสด งานรับฝาก-ถอนเงินสด ระหว่างวันที่ 21-25 กันยายน 2541 จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านภาพพจน์ของพนักงานและธนาคารสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจัดเตรียม แบบฟอร์มและอุปกรณ์ และด้านสภาพแวดล้อมภายนอกตามลำดับ และพบว่าลูกค้าที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน แต่ลูกค้าที่มีอายุ อาชีพ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้าต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

รัชดา ดันติสารศาสน์ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการด้านทันตกรรมที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งมารับบริการในระหว่างเดือน มกราคม-มีนาคม 2542 จำนวน 362 ราย ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการทันตกรรม ด้านต่าง ๆ 3 ด้าน คือ ด้านการจัดระบบบริการด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ และด้านการบริการของทันตแพทย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริการของทันตแพทย์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ ที่น้อยที่สุดคือ ด้านการจัดระบบบริการ เมื่อพิจารณา

เป็นรายชื่อของความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ รองลงมาคือความใส่ใจของทันตแพทย์ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ที่มารับบริการพบว่า ไม่มีความแตกต่างในเรื่องเพศ และอายุ แต่มีความแตกต่างตามประสบการณ์ที่มารับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน $p < .0$

สุทธิ ปันมา (2548, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมในแต่ละด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

ชนัญญา เล็กรุ่งเรือง (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในบริการผู้ป่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสิงห์บุรี พบว่าเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันของผู้รับบริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศชาย ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาต่ำกว่า และผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการจะมีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้รับบริการที่เป็นนักเรียน นักศึกษา

พัฒนวรรณ ตุ๊กกล้า (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากผู้มาขอรับบริการด้านเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า 1. ปัจจัยภูมิหลังของผู้มาขอรับบริการด้านเงินฝากมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ 2. ปัจจัยข้อมูลคุณภาพบริการของธนาคารต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร สภาพแวดล้อมและสถานที่ พนักงานของธนาคารและการให้บริการของธนาคาร

เพชรินทร์ สิงห์พันธ์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) กรณีศึกษาโรงพยาบาลตราดพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง ควรต้องจัดทำป้ายแสดงถึง

ขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการไว้อย่างชัดเจนและเป็นระบบจะทำให้ประชาชนปฏิบัติตามในการได้อย่างถูกต้อง ไม่เสียเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

ชาญณรงค์ วิริยะดีพะยะ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีพบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนะต่อการให้บริการ และพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และพบว่า อายุของประชาชนที่ต่างกัน มีทัศนะต่อกิจกรรมการให้บริการที่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านอายุของประชาชนที่ต่างกัน มีผลต่อทัศนะด้านการให้บริการที่ต่างกัน ด้านพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนที่ต่างกัน มีผลต่อทัศนะด้านพฤติกรรมของพนักงาน เทศบาลที่ต่างกัน และด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาล ปัจจัยด้านอาชีพ และรายได้ของประชาชนที่ต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาลที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้าน ทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีการปฏิบัติงานในสถานที่ และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านไม่แตกต่างกัน

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการในระดับดีทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนเมื่อจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นด้านการบริการในปัจจัยด้านความสามารถตอบสนอง ต่อความต้องการและปัจจัยด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ก็พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้านและเมื่อจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับคดี มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการบริการ ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพสมรส และสภาพการมาติดต่อราชการ ไม่พบความแตกต่าง

จันจิรา จูทะสร (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักลงทุนในตลาดหุ้นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของนักลงทุนในตลาดหุ้นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน อยู่ในระดับดี ซึ่งก็จะมีนักลงทุนในตลาดหุ้นที่เป็นสมาชิกของบริษัทหลักทรัพย์

เกียรตินาคิน ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน อยู่ในระดับที่ค่อนข้างไม่ดี และมีนักลงทุนในตลาดหุ้นที่เป็นสมาชิกของบริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคินที่ได้รับการแนะนำในการตัดสินใจในการลงทุนที่มาจากญาติ พี่น้อง มีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน อยู่ในระดับที่ไม่ดี

ศรัทธา ชัชวาลปรีชา (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ และฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการในภาพรวม ด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่เห็นด้วยปานกลาง ส่วนด้านการตอบสนองทันที ด้านการทำให้เกิดความเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

สิริมา เกตุแก้ว (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังและการได้รับการบริการจากแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท แอ็ดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงทุก ๆ ด้าน จากการประเด็นการพิจารณา 5 ประเด็น ได้แก่ การได้รับการบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็วและการเข้าถึงจิตใจของอายุที่แตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านลักษณะทางกายภาพและความมั่นใจของอายุที่แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน การได้รับการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็วของกลุ่มที่มีการศึกษาแตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านความมั่นใจและการเข้าถึงจิตใจของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน

พรพรรณ เกิดในมงคล (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์การค้าต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์การค้าต่างประเทศ แห่มลบบัง ในช่วงระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม- 15 กันยายน 2540 จำนวน 100 รายผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริการ และด้านสถานที่ตามลำดับ

พลุห์ส สิงหกรกิจ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาค 24 พบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท สถานภาพทางครอบครัวสมรสแล้ว จบการศึกษาปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท เข้ารับบริการเฉลี่ย 1 ถึง 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และส่วนมากจะเข้ารับบริการจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ระดับสาขานาใหญ่ 2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาค 24 โดยภาพรวม และเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก 3. ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการมีแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่เข้ามารับบริการจากธนาคารที่ขนาดต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แสงชัย โชติพงษ์ศิริสกุล (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรเกษม ซอย 114 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากมีความพึงพอใจในด้านภาพรวมของการใช้บริการด้านเงินฝากในระดับมาก เนื่องจาก

1. ด้านพนักงาน ลูกค้าที่ใช้บริการได้สัมผัสบุคลิกภาพ ความมีธรรมาสัย ความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยตรง ความพึงพอใจ ในด้านนี้จึงเกิดจากการที่ลูกค้าได้สัมผัสเอง
2. ด้านบริการ ลูกค้าที่ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือ ในเรื่องการใช้บริการ คำแนะนำเกี่ยวกับการรับบริการ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการด้านเงินฝาก ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจที่พนักงานให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว
3. ด้านสถานที่ ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน เพราะต้องการความสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลาในการติดต่อ ขณะเดียวกันสถานที่บริการภายใน กว้างขวาง และจัดระบบการบริการอย่างระเบียบสวยงาม
4. ด้านความเชื่อมั่น ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเป็นประจำจะมีความคุ้นเคยกับผู้บริหารหรือพนักงานสาขา จึงมีความรู้สึกว่าการธนาคารมีความมั่นคงเชื่อถือได้ เพราะภาพลักษณ์ของธนาคารไม่เคยออกมาในทางเลวร้าย มีแต่สร้างสรรค์สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าเสมอ

อนุชา อานามวัฒน์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี และเปรียบเทียบคุณภาพให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาจันทบุรี ของผู้ใช้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้าน

การเข้ารับบริการ โดยทำการศึกษาตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 295 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการคำนวณ ค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรีเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้และ เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า “การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ มารยาทดี” ธนาคารมีความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการมีความถูกต้องเสมอและการให้บริการรวดเร็วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและ คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคารอยู่ในระดับที่ดี

อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจและสภาพปัญหาของลูกค้า ต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก สภาพแวดล้อมภายใน การจัดเตรียมความพร้อม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก การให้บริการของพนักงาน และด้านภาพลักษณ์ภาพพจน์ของพนักงานและธนาคาร ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ผลของการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหลังรื้อปรับระบบในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้ง มีความเหมาะสมและสะดวก ความสะอาดเรียบร้อย ความชัดเจนของป้ายชื่อและสัญลักษณ์ ส่วนที่พบว่าไม่ค่อยพึงพอใจ คือ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ
2. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในรูปแบบการตกแต่งภายในทันสมัย ความสะอาดเรียบร้อย ความชัดเจนของป้ายชี้บอกจุดให้บริการ ส่วนที่พบว่าไม่ค่อยพึงพอใจ คือ การรักษาความปลอดภัย สถานที่ที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ
3. ด้านการจัดเตรียมความพร้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะอาดและง่ายในการใช้แบบฟอร์มมีอย่างพอเพียง ส่วนที่พบว่าไม่ค่อยพึงพอใจ คือ การบริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ
4. ด้านการให้บริการของพนักงาน จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในความสุภาพ อ่อนโยนของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความกระตือรือร้นของพนักงาน และ

ความถูกต้องไม่ผิดพลาดในการให้บริการ ส่วนที่พบว่าไม่ค่อยพึงพอใจ คือ การให้บริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน และการจัดบริการให้เพียงพอ

5. ด้านภาพลักษณ์ ภาพพจน์ของพนักงานและธนาคาร จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ คือ การรื้อปรับระบบ ความน่าเชื่อถือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความซื่อสัตย์ และการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ

นุสรินทร์ แสงนวล (2548) ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาในการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย: ศึกษากรณี สาขาในสำนักงานเขตระยอง จากการศึกษาพบว่าพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในสำนักงานเขตระยอง ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพบริการในระดับปานกลาง โดยปัญหาในการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพบริการที่ประสบมากเป็นลำดับแรก คือ ปัญหาด้านคุณภาพงานสำหรับปัญหาในการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพบริการด้านบุคลากรนั้นในภาพรวมพนักงาน ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งในเรื่องกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพถือเป็นการเพิ่มงานเป็นประเด็นปัญหาการพัฒนาคุณภาพบริการด้านบุคลากรที่พนักงานประสบมากเป็นลำดับแรก ในภาพรวมของปัญหาในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการด้านคุณภาพงาน พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยในเรื่องของความจำเป็นต้องรอบรู้ในงานด้านต่าง ๆ เช่นผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ย เป็นประเด็นปัญหาการพัฒนาคุณภาพบริการด้านคุณภาพงานที่พนักงานประสบปัญหามากเป็นลำดับแรก ในภาพรวมของปัญหาในการดำเนินงานในการจัดทำทะเบียนดัชนีเพื่อควบคุมและสะดวกในการค้นเอกสาร สามารถค้นพบได้ภายใน 1 นาที เป็นประเด็นปัญหาการพัฒนาคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่ที่พนักงานประสบปัญหามากเป็นลำดับแรก

สุทธิ ปันมจ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมในแต่ละด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2548, หน้า 188-192) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. เหตุผลที่เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้านสะดวกใน

การติดต่อ เหตุผลรองลงมา คือ การจ่ายเงินเดือนฝากธนาคาร พนักงานธนาคารให้บริการดีธนาคารมีหลายสาขาสะดวกต่อการให้บริการ และมีเครื่องบริการเงินเดือน A.T.M

2. การใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมา คือ ด้านสินเชื่อ และด้านต่างประเทศ

3. ธนาคารที่ผู้ให้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับ คือ 1. ธนาคารกรุงเทพ 2. ธนาคารกสิกรไทย 3. ธนาคารไทยพาณิชย์ 4.ธนาคารออมสินและธนาคารทหารไทย 5. ธนาคารทหารไทย

สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกสิกรไทยพบว่า สาเหตุที่ผู้ที่ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย เนื่องจาก ความสะดวก รวดเร็ว มารยาทของพนักงาน การประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ ทำเลที่ตั้ง สถานที่จอดรถ และจุดบริการ A.T.M. นอกจากนี้ยังพบว่า การให้บริการของธนาคารยังมีสาเหตุอีกหลายประการ ที่ทำให้ลูกค้าไม่เกิดความประทับใจ หรือไม่เกิดความพึงพอใจในบริการของธนาคาร

อนุรักษ์ มหาวีรวัฒน์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า และของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขต 33 โดยทำการศึกษาข้อมูลจากลูกค้าของธนาคาร จำนวน 384 คน และพนักงานของธนาคาร ในเขต 33 จำนวน 144 คน ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร โดยภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในระดับดีมาก และเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพของลูกค้า ไม่พบความแตกต่างในความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

2. ระดับความพึงพอใจพนักงานธนาคาร และเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มตำแหน่ง พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขต 33 มีความพึงพอใจการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้บริหาร

นิคม สะอาดเอี่ยม (2549) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาซีคอนแวนท์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมของบริการทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับความพอใจและเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจแต่ละด้านพบว่าอยู่ระดับพอใจ เช่นกัน ก็คือด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารด้านบริการฝากถอน โอนและชำระเงิน ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม ที่ธนาคารนำมาให้บริการและด้านสินเชื่อ ได้แก่ การเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ ได้แก่ การเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

พัฒนวรรณ สุกกล้า (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากผู้มาขอรับบริการด้านเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า 1. ปัจจัยภูมิหลังของผู้มาขอรับบริการ

ด้านเงินฝากมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ 2. ปัจจัยข้อมูลคุณภาพบริการของธนาคารต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร สภาพแวดล้อมและสถานที่ พนักงานของธนาคารและการให้บริการของธนาคาร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวได้นำไปสู่แนวคิดที่แสดงให้เห็นว่า

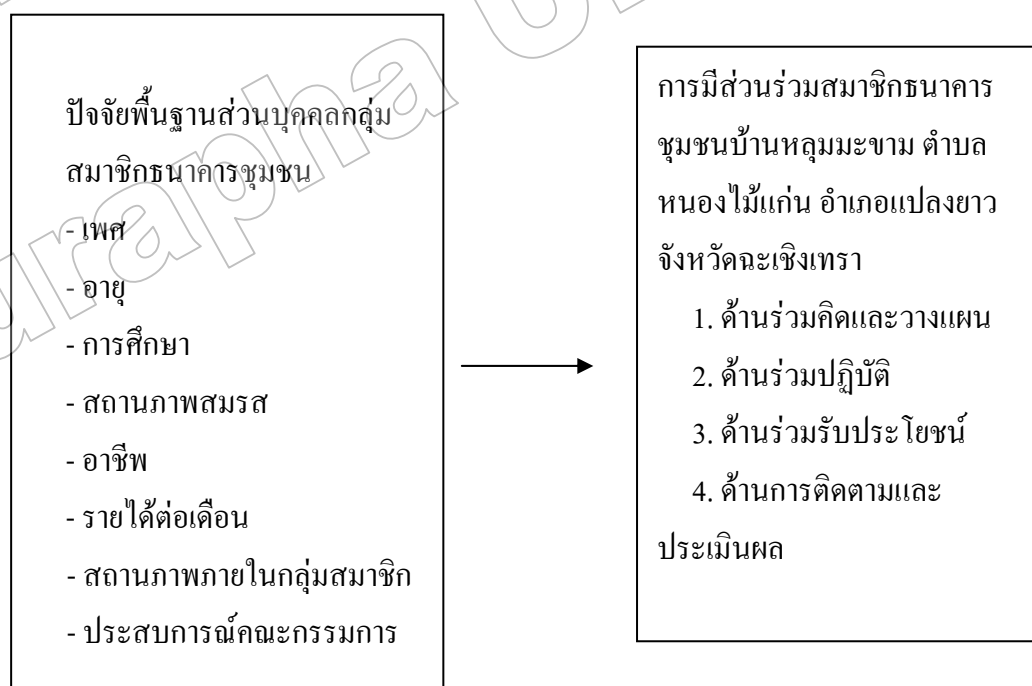
ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวก ด้านความพร้อมในการให้บริการ และ ด้านคุณภาพ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ผู้วิจัยจึงได้เลือกประเด็น ดังกล่าวในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มออมทรัพย์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม และวัตถุประสงค์ของการศึกษา พร้อมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำมาใช้ประกอบในการสร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย