

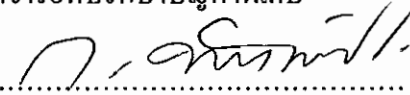
ความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง

นิกุล คีสระ

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

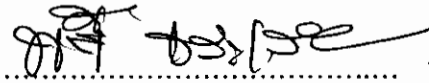
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ นิภูต คิสระ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

.....


(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

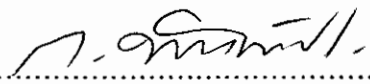
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

.....
 ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันธ์ย์ ธรรมเสนา)


.....
 กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

.....
 กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....
 คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันธ์ย์ ธรรมเสนา)

วันที่12. เดือนกรกฎาคม.. พ.ศ.2556

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ชัย ธารเสนา อาจารย์พรเทพ นามกร และ อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขปัญหาพิเศษฉบับนี้ด้วยดีมาโดยตลอด และเพื่อนและน้อง ๆ อีกหลายท่านที่ช่วยเหลือ จนทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษารูสึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ของท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นอกจากนี้ยังต้องขอขอบคุณเป็นพิเศษสำหรับบุคลากรภาครัฐที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ที่ได้สละเวลาและให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการกรอกแบบสอบถามและร่วมแสดงความคิดเห็น ทำให้การศึกษานี้ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง อย่างดียิ่ง

นิกุล ดิสระ

54930468: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพการให้บริการ/ บุคลากรภาครัฐ

นิภูถ ดิศระ: ความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง (OPINION OF GOVERNMENT PERSONNEL TO SERVICE QUALITY OF THE LOAN BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES (BAAC), RANONG PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: กฤษณา นันทเพ็ชร, พบ.ม. 88 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นบุคลากรภาครัฐที่มาใช้บริการฝ่ายสินเชื่อ จำนวน 143 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของธนาคารฝ่ายสินเชื่อ ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มาใช้บริการฝ่ายสินเชื่อที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกัน

54930468: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: OPINION/ SERVICE QUALITY/ GOVERNMENT PERSONNEL

NIKUL DISSARA: OPINIONS OF GOVERNMENT PERSONNEL TOWARDS SERVICE QUALITY PROVIDED BY A LOAN DIVISION OF A BANK OF AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES (BAAC), RANONG PROVINCE. ADVISOR: KRISADA NANTAPECH, M.A. 88 P. 2013.

The purpose of this study was to survey the opinions of government personnel towards the service quality provided by a loan division at the bank of agriculture and agricultural in Ranong Province. This study also attempted to compare the opinions of government personnel towards the service quality provided by a loan division at the bank of agriculture and agricultural in Ranong Province as classified by personal factors. The subjects participating in this study included 143 bank customers who used the bank services. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The test statistics used to analyze the collected data were frequency, percentage, means, and means comparison.

The results revealed that the level of the subjects' opinion towards the service quality provided by the loan division at the bank of agriculture and agricultural was found at a high level. Considering each aspect, the subjects rated the trustworthiness of the bank at the highest level, followed by the image of the loan division, its service quality, and environment and location of the bank, respectively. Comparing the subject's level of opinion towards the service quality of a loan division as classified by personal factors, it was revealed that no statistically significant differences were found in the level of the subjects' opinion towards the service quality among the subjects with different gender, age, educational level, and monthly salary.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	13
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	25
หลักการให้บริการที่ดีของธนาคาร.....	26
ประวัติความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	32
นโยบายคุณภาพงานบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	35
นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
รูปแบบการวิจัย.....	46
ประชากร.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การรวบรวมและเก็บข้อมูล.....	48
ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
เกณฑ์การแปลผล.....	49
4 ผลการวิจัย.....	51
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร.....	52
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพ การให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง.....	54
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพ การให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง.....	63
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผลการวิจัย.....	73
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	84
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สรุปข้อค้นพบจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง..... 44
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 52
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร..... 54
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร..... 56
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานธนาคารฝ่ายสินเชื่อ..... 58
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนองด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคาร..... 60
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานจังหวัดระนอง ในภาพรวม..... 62
8	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ช.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ..... 63
9	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ..... 65
10	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการ ฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามตำแหน่ง.....	69
12 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตาม เงินเดือน.....	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท ให้ความช่วยเหลือทางการเงินและสนับสนุนการพัฒนาแก่กลุ่มเป้าหมายในชนบทไทย ทั้งเกษตรกรผู้ประกอบการ กลุ่มบุคคล องค์กรชุมชนและสหกรณ์ทุกประเภท ที่เป็นองค์ประกอบในระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ

ธนาคารได้ให้บริการทางการเงินกับส่วนงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และองค์กรตามกฎหมายที่ดำเนินการเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการพัฒนา ระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละพื้นที่ เนื่องจากธนาคารมีเป้าหมายและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเงินทุนให้เพียงพอ สำหรับการขยาย สิ้นเชื่อเพื่อการพัฒนาชนบทให้เกิดความเข้มแข็ง ทั้งนี้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ รวมถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งต่างมีบทบาทในการส่งเสริมให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งด้าน เศรษฐกิจหรือการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยมี ธ.ก.ส. ทำหน้าที่เป็น ผู้เชื่อมโยงนโยบายของ รัฐบาลไปสู่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ อีกทั้ง ผู้บริหารและบุคลากรของส่วนงานดังกล่าว ล้วนมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ ธ.ก.ส. ซึ่งมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกันในระดับพื้นที่ และ ด้วยงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นที่รัฐบาลได้จัดสรรไปยังส่วนราชการ และ อปท. มีจำนวนเพิ่ม มากขึ้น ทำให้สถาบันการเงินหลายแห่ง ต้องการขยายส่วนแบ่งเงินฝากดังกล่าวด้วย เนื่องจากมี ต้นทุนเงินที่ต่ำ ทำให้มีการแข่งขันโดยเสนอเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจและเสนอบริการสินเชื่อ ให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน ในขณะที่ ธ.ก.ส. ยังไม่มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สามารถ แข่งขันได้ ส่งผลให้ส่วนราชการหลายแห่งเปลี่ยนแปลงการใช้บริการด้านการเงินไปยังสถาบัน การเงินแห่งอื่น เพื่อขอรับการสนับสนุนด้านสินเชื่อให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน ทั้งนี้มีความ ต้องการใช้บริการทางการเงินกับ ธ.ก.ส. อยู่ก็ตาม ส่งผลให้จำนวนเงินฝากภาครัฐมีความอ่อนไหว โดยเฉพาะเงินฝากของ อปท. มีแนวโน้มลดลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานในภาพรวม ของธนาคารในอนาคต

นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังเป็นกลไกสำคัญได้รับมอบหมายภารกิจจากรัฐบาล เพื่อบรรเทา ความเดือดร้อนของเกษตรกรอันเนื่องมาจากภาระหนี้สินและราคาผลิตผลตกต่ำ เพื่อให้เกษตรกร

มีรายได้และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น โครงการประกันรายได้เกษตรกร มาตรการรักษาเสถียรภาพราคาข้าวเปลือกนาปี ปีการผลิต 2553/ 54 โครงการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน (หนี้นอกระบบ) โครงการประชาวิวัฒน์ รวมทั้งโครงการอาสาสมัครที่ปรึกษาการเงินภาคครัวเรือน (อส.ปง.) หรือ“หมอหนี้” เป็นต้น

ปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีฝ่ายกิจการสาขา 9 ฝ่าย สำนักงาน ธ.ก.ส. ระดับจังหวัด 75 แห่ง เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลสาขาในสังกัดทั่วประเทศ รวมจำนวน 1,026 สาขา มีหน่วยธุรกิจสินเชื่อที่ให้บริการจำนวน 968 หน่วย กระจายอยู่ในท้องที่อำเภอต่าง ๆ ทั่วประเทศ สำหรับเกษตรกรที่ได้รับบริการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. มีจำนวนทั้งสิ้น 6.25 ล้านครัวเรือน จำแนกเป็นเกษตรกรลูกค้ารายคน 4.50 ล้านครัวเรือน สมาชิกสหกรณ์การเกษตร 1.63 ล้านครัวเรือน และสมาชิกกลุ่มเกษตรกร 6,942 ครัวเรือน

ดังนั้น เพื่อให้ธนาคารสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการ รวมถึงองค์กรที่มีบทบาทในการส่งเสริมให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจหรือการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้เป็นพันธมิตรร่วมกันในการพัฒนาชนบทอย่างยั่งยืน และยังมีโอกาสช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรภาครัฐและพนักงานขององค์กร ตลอดจนกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคารในการขยายสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อสถาบันนอกภาคการเกษตร ให้ครอบคลุมมากขึ้น จึงได้จัดทำโครงการสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กร ที่มีบทบาทในการส่งเสริมให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจหรือการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อเป็นเครื่องมือให้กับ ธ.ก.ส. สาขาในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาชุมชนและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในระยะยาวต่อไป

โครงการให้สินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2553 ยอดรวมสินเชื่อทั่วประเทศจำนวน 8,523 ล้านบาท ของสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดระนอง มียอดสินเชื่อรวม 59,660,277 บาทคิดเป็น 1.34% ของยอดจ่ายสินเชื่อรวมทั้งประเทศ (รายงานการดำเนินงานจ่ายสินเชื่อฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ลูกค้า ณ 31 ตุลาคม 2555)

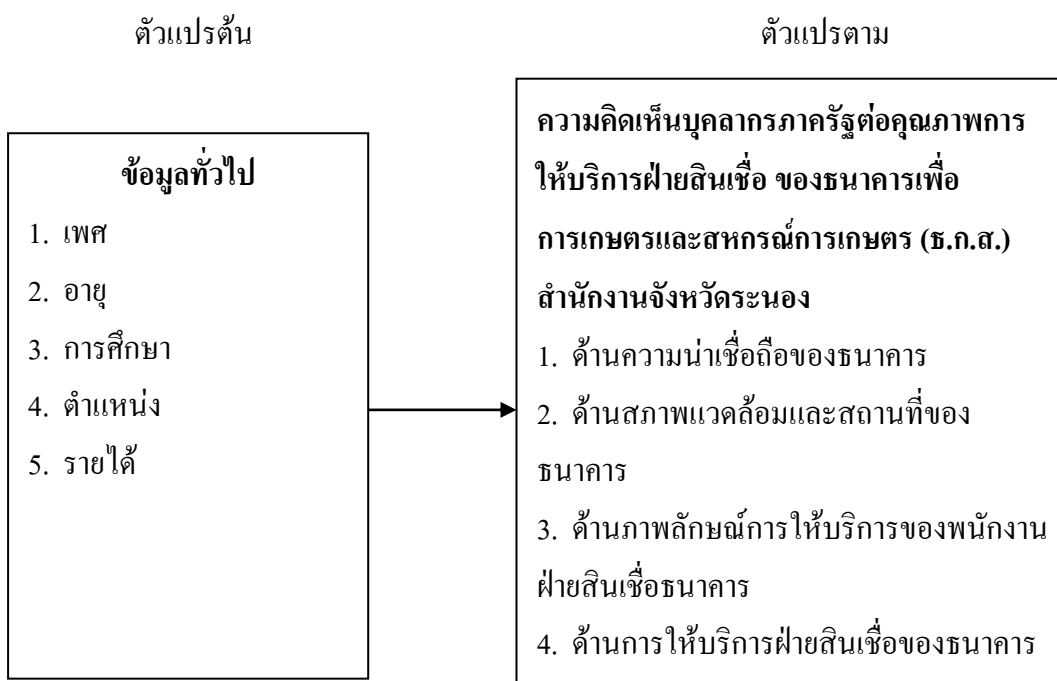
การบริการที่ผ่านมามีจำนวนสินเชื่อบุคลากรภาครัฐเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐยังไม่เป็นระบบ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐในส่วนนี้เพื่อให้ทราบและเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) สำนักงานจังหวัดระนอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) สำนักงานจังหวัดระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีของ คอธเบิร์ก (Cothberg, 1967 อ้างถึงใน จงรัก มงคลธรรม, 2548, หน้า 28) ได้นำมาสร้างเป็นองค์ของคุณภาพการให้บริการและ แนวคิดทฤษฎีของ พาราสุรามาน (Parasuraman, 1985 อ้างถึงใน ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2549, หน้า 62) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง

1. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร
2. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร
3. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานธนาคาร
4. ด้านการให้บริการของธนาคาร

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรภาครัฐที่มาใช้บริการฝ่ายสินเชื่อ ณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง จำนวน 143 ราย (ตามรายงานของการให้สินเชื่อ ณ วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2554-31 ตุลาคม พ.ศ. 2555)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษา และเก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2555-มีนาคม พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของความคิดโดยการเขียน การพูด การแสดงท่าทาง โดยอาศัยข้อมูลและประสบการณ์ที่ผ่านมา

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความดีเลิศที่ตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้บริการตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง
ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง

บุคลากรภาครัฐ หมายถึง ต้องเป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่องค์การของรัฐ พนักงาน ลูกจ้างประจำ หน่วยงานราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นที่มีบทบาทในการพัฒนาชนบท ที่มาใช้บริการฝ่ายสินเชื่อ 31 มกราคม พ.ศ. 2554-31 ตุลาคม พ.ศ. 2555

บริการสินเชื่อบุคลากรภาครัฐ หมายถึง การให้บริการสินเชื่อแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่องค์การของรัฐ พนักงาน ลูกจ้างประจำ หน่วยงานราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น ที่มีบทบาทในการพัฒนาชนบท

ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร (Reliability) หมายถึง เป็นความสามารถวัดในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ ได้แก่

เป็นธนาคารที่ให้บริการอย่างครบวงจรที่มีขนาดใหญ่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงมาก มีภาพพจน์และมุมมองที่ดี ธนาคารมีฐานะการเงินมั่นคงเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น มีมาตรฐานระดับสากล มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ หมายถึง สภาพการทำงานที่เป็นด้านกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน ต่าง ๆ เช่น ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการมาติดต่อ ป้ายชื่อธนาคารมีความชัดเจนและเห็นได้ง่าย สถานที่จอดรถสะดวกและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สถานที่ทำงานทั้งภายในและภายนอกอาคารสะอาดเป็นระเบียบ มีการจัดระบบแผนผังของหน่วยงานและป้ายบอกบริเวณต่าง ๆ ได้ดี มีการจัดเจ้าหน้าที่ประจำคอยแนะนำก่อนการติดต่องานในฝ่ายต่าง ๆ สถานที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการและเก้าอี้นั่งคอยเพียงพอ

ด้านภาพลักษณ์การให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นการผ่านการตีความหมาย การเลือกสรร และการให้ความหมายของตนเอง มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน มีความจริงใจในการให้บริการ มีการจัดองค์กรที่ดีมีการบริหารงานที่ดี เช่น มีจำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ กล่าวคำสวัสดิและขอบคุณทุกครั้งเมื่อใช้บริการเสร็จ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ในด้านการเงินและการลงทุน พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน และยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง มีความสัมพันธ์อันเครือญาติ/ รู้จักคุ้นเคยกับผู้บริหาร/ พนักงานสาขา

ด้านการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร การรับรู้ถึงความต้องการ เช่น มีการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ การให้บริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด มีบริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด มีการบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มอย่างเพียงพอ ขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการลูกค้าไม่ยุ่งยาก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐผู้ใช้บริการฝ่ายสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง
2. ทราบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐที่ใช้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง

3. สามารถนำผลการศึกษาไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติให้บริการฝ่าย และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาเพื่อให้การปฏิบัติงานฝ่ายสินเชื่อของธนาคาร มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยังพอใจต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ทั้งเป็นเอกสารและแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางและกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยวรรณกรรมที่ทบทวนมานำเสนอไป ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. ทฤษฎีความคาดหวัง
4. หลักการให้บริการที่ดีของธนาคาร
5. ประวัติความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
6. นโยบายคุณภาพงานบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
7. นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทยฉบับบัณฑิตยสถาน (2524, หน้า 246-247 อ้างถึงใน ฉันทนรี ภัทรภรณ์, 2550, หน้า 20-25) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึงทัศนคติ หรือการประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริง จากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยัน ได้เสมอไปก็ตาม

พจนานุกรม Webster's (1967 อ้างถึงใน ฉันทนรี ภัทรภรณ์, 2550, หน้า 20-25) ให้ความหมายความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึงทัศนคติ การพิจารณาตัดสิน การประเมินในใจ เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นมีความแข็งแกร่งมากกว่าความประทับใจ (Impression) ความคิดเห็นจึงเป็นความรู้สึกในใจ ถ้าถูกยึดอย่างมั่นคงก็จะกลายเป็นความเชื่อมั่น หรือความคิดเห็นเป็นความเชื่อมั่นที่มีได้ตั้งอยู่บนความรู้ที่แท้จริงแต่ตั้งอยู่บนความคิด การลงความเห็นของแต่ละบุคคล

อาจเป็นที่ยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ นักจิตวิทยาสังคม นิยาม “ความคิดเห็น” ว่าเป็นการ แสดงออกทางภาษา (Verbal Expression) เกี่ยวกับเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม

มอร์แกนและคิง (Morgan & King, 1967, p.189 อ้างถึงใน ฌ็องนรี ภัทราภรณ์, 2550, หน้า 20-25) กล่าวว่าความคิดเห็น คือ การยอมรับคำพูด (Statement) ที่เกิดขึ้น โดยทัศนคติ ซึ่งทัศนคติใน แนวความคิดของมอร์แกนและคิง หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการเข้าหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งและยังได้ให้ แนวความคิดเห็นว่าเป็นความเชื่อความเห็นหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจจะ บอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

เทอร์สตัน (Thurstone, 1997, p.77 อ้างถึงใน ฌ็องนรี ภัทราภรณ์, 2550, หน้า 20-25) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่ง บางอย่าง การแสดงออกทางด้านคำพูดเป็นความคิดเห็นและความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของ ทัศนคติดังนั้นถ้าอยากวัดทัศนคติเราก็ทำได้โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อบุคคลที่มีต่อสิ่ง ต่าง ๆ

เบสท์ (Best, 1997, p. 169 อ้างถึงใน ฌ็องนรี ภัทราภรณ์, 2550, หน้า 20-25) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงทางด้านความรู้ความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยการพูด

เจียมจิต กุลมาลา (2531 อ้างถึงใน ฌ็องนรี ภัทราภรณ์, 2550, หน้า 20-25) กล่าวว่า ความ คิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่จะแสดงออกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ความหมายที่สอดคล้องที่กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกของ บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อเรื่องใดโดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้อาศัยพื้น ความรู้ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องมือในการพิจารณาและประเมินค่า ก่อนที่จะมีการตัดสินใจหรือแสดงออกซึ่งในการแสดงออก ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็น ด้วยมาก หรือเห็นด้วยน้อยก็ได้

จิตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 อ้างถึงใน ฌ็องนรี ภัทราภรณ์, 2550, หน้า 20-25) กล่าวว่า ความ คิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อบางอย่าง เจตคติบางอย่าง และค่านิยมบางอย่างของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งการกระทำอาจไม่สอดคล้องกับการแสดงออกทางความคิดเห็นต่อสิ่งนั้น

นพพร ไพบูลย์ (2546 อ้างถึงใน ฌ็องนรี ภัทราภรณ์, 2550, หน้า 20-25) กล่าวว่า ความ คิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคล อาจเป็นการพูดหรือการเขียน ซึ่งบุคคลนั้นมีความรู้สึกจาก ประสบการณ์เดิม และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น อาจนำไปสู่การคาดคะเนหรือแปลผลใน พฤติกรรมของบุคคลนั้น แม้อาจไม่ถูกต้องหรือตรงกับความคิดเห็นของผู้อื่นก็ตาม

จากความหมายของความคิดเห็นที่มีผู้กล่าวไว้สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใด อย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินจากสถานการณ์ต่าง ๆ การแสดงออกถึงความคิดเห็นจะมีผลต่อเนื่องมาจากอารมณ์ พื้นความรู้ ภูมิหลังทางสังคม และสภาพความจริงในขณะนั้น ความคิดเห็น ไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาเปลี่ยนไป

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นอาจจะเหมือนหรือแตกต่างกันก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล

รีเดอร์ (Reeder, 1974 อ้างถึงใน ฉันทนรี ภัทรภรณ์, 2550, หน้า 20-25) อธิบายถึงเหตุผลในการให้ความคิดเห็นของบุคคลว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการซึ่งเรียกว่า ความเชื่อและความไม่เชื่อ (Beliefs and Disbelieves) มิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง เกิดจากปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยแรงดึงดูด (Pull Factors) ได้แก่ เป้าประสงค์ ความเชื่อ ค่านิยม นิสัย และขนบธรรมเนียม
 2. ปัจจัยผลัก (Push Factors) ได้แก่ ความคาดหวัง ข้อผูกพัน และการบังคับ
 3. ปัจจัยสนับสนุน (Able Factors) ได้แก่ โอกาส ความสามารถ และการสนับสนุน
- ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยดึงดูด ปัจจัยผลัก ปัจจัยสนับสนุน เป็นปัจจัยที่ รีเดอร์เชื่อว่าเป็นกลุ่มของเหตุผลในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์ กล่าวคือ การที่มนุษย์จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นย่อมมีเหตุผลในการกระทำแฝงอยู่ทั้งสิ้น และเหตุผลดังกล่าวมิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่จะประกอบด้วยกลุ่มของเหตุผลหลายประการ ซึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างกัน

ออสแกมปี (Oscamps, 1977 อ้างถึงใน ฉันทนรี ภัทรภรณ์, 2550, หน้า 20-25) สรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น มีดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ความผิดปกติของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ดีต่อบุคคลภายนอก
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบการณ์ด้วยตนเอง กระทำด้วยตนเองหรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน
3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก จึงมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็ก

4. ทักษะคิดและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิงหรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียนหรือหน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

5. สื่อมวลชนหรือสื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542 อ้างถึงใน ฉันทนรี ภัทรภรณ์, 2550, หน้า 20-25) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีองค์ประกอบดังนี้

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น คนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยมและเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม มีองค์ประกอบดังนี้

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อกลุ่มบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็ต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้นได้

การวัดความคิดเห็น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531 อ้างถึงใน ฉันทนรี ภัทรภรณ์, 2550, หน้า 20-25) ได้เขียนในเอกสารบรรยายของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง การวัดทัศนคติ กล่าวถึง การสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธีแต่วิธีที่แพร่หลายมี 4 วิธีคือ

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurston's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบกับตำแหน่งของความคิดเห็นทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน (Equal-Appearing Intervals)
 2. วิธีกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับ ต่ำสุด-สูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น
 3. วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น
 4. วิธีวัดแบบลิเคิท์ (Likert's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชื่นชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชื่นชอบ ซึ่งอาจมีค่า ตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำ ตอบ และให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับการให้คะแนน Positive หรือทาง Negative
- สุทธรณ ศรีไสย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ (2547 อ้างถึงใน ฉันทนรี ภัทรภรณ์, 2550, หน้า 20-25) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นสามารถวัดได้หลายแบบ ดังนี้

1. Scaling Technique เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้วัดความคิดเห็น มีอยู่ 2 แบบคือ

1.1 วิธีของ ลิเคิท์ (Likert Technique) ออกแบบและสร้างโดย ลิเคิท์ (Likert, 1932) เป็นมาตรวัดแบบรวมคะแนน (Summated Rating Scales) ประกอบด้วยประโยคต่าง ๆ ที่แต่ละประโยคของผู้ถูกทดสอบแสดงความรู้สึกออกมา แบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง การใช้มาตรวัดความคิดเห็นแบบลิเคิท์นี้สามารถใช้กับจำนวนข้อได้มาก สามารถครอบคลุมเนื้อหาที่น่าสนใจได้อย่างกว้างขวาง ถ้านำมาเปรียบเทียบกับวิธีวัดแบบอื่น ๆ

1.2 วิธีของ เทอร์สโตน (Thurstone Technique) วิธีนี้จะประกอบไปด้วยประโยคต่าง ๆ ประมาณ 10-20 ประโยคหรือมากกว่านั้น ที่ผู้ถูกทดสอบจะต้องแสดงระดับความคิดเห็นต่าง ๆ ที่กำหนดค่าเอาไว้คือ กำหนดเป็น Scale Value ซึ่งเริ่มต้นจาก 0.0 ถึง 11.0 คือ ประโยคที่ไม่พึงพอใจมากที่สุดเรื่อยไปจนถึงความรู้สึกเป็นกลาง ๆ (Natural Statement) ซึ่งอยู่ในระดับ 5.5 จนถึงระดับ 11.0 ซึ่งเป็นค่าสูงสุดที่เป็นประโยคพึงพอใจมากที่สุด

2. Polling Technique เป็นการหยั่งเสียงประชาชนว่า มหชนมีความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ อย่างไรบ้าง ส่วนมากจะนำมาใช้กับการเลือกตั้งของพรรคการเมืองหรือที่ทำอะไรเกี่ยวกับ

ประชาชน ผลของการหึ่งเสียงจะขึ้นอยู่กับวิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างนั้น ๆ ว่าจะออกมาในลักษณะใด

3. Questionnaire เป็นการใช้แบบสอบถามประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี แบ่งการสอบถามออกเป็น 2 แบบ คือ

3.1 Fixed-alternative Questions เป็นคำถามที่ถามเฉพาะเจาะจงไปแล้วให้ตอบตามเรื่องที่ถามเท่านั้น

3.2 Open-ended Questions เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมแล้วนำความคิดเห็นหรือความรู้สึกของคนส่วนมากมาจัดกลุ่มดูว่า เขาเหล่านั้นมีความรู้สึกอย่างไร

มอร์แกน และคิง (Morgan & King, 1971 อ้างถึงใน ฉันทนรี ภัทรภรณ์, 2550, หน้า 20-25) เสนอแนะว่า การที่จะให้ใครก็ตามออกความคิดเห็นควรถามกันต่อหน้า ถ้าจะใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่า “เห็นด้วย” หรือ “ไม่เห็นด้วย” กับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งจะแบ่งความคิดเห็นเป็นระดับ ได้แก่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เห็นด้วย

ไม่แน่ใจ

ไม่เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เบสท์ (Best, 1977, p. 177 อ้างถึงใน ฉันทนรี ภัทรภรณ์, 2550, หน้า 20-25) เสนอแนะว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการบอกความคิดเห็น คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความเพราะจะทำให้เห็นว่า ความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

สรุป ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกและความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเป็นการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยการพูดหรือเขียนอาจจะถูกหรือผิดก็ได้โดยอาศัยพื้นฐานจากความรู้ ประสบการณ์การทำงานหรือสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือ ปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้ และความคิดเห็นอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาหรือหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงใหม่ ๆ ปรากฏขึ้นมา บุคคลอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันหรือเหมือนกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เช่น ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

อิทธิพลของผู้ปกครอง ทักษะคิดและความคิดเห็นของกลุ่ม ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นเป็นอยู่หรือได้ประสบมา สื่อมวลชนหรือสื่อต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้นได้ และในการวัดความคิดเห็น โดยทั่วไปจะต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง การบอกถึงความคิดเห็นก็คือการแสดงให้เห็นถึงคำตอบที่แสดงเป็นจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ การที่จะให้ใครก็ตามออกความคิดเห็นควรถามกันต่อหน้า และถ้าจะใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 428 อ้างถึงใน ปัญญา ฮวดเฮง, 2551, หน้า 7) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขยายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

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

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

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

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2548, หน้า 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะ

ได้รับทำขึ้น โดยการบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

การบริการ (ชัยเสกฐ์ พรหมศรี, 2549, หน้า 11) หมายถึง ผลลัพธ์ที่จับต้องไม่ได้ เกี่ยวข้องกับการกระทำ การปฏิบัติ หรือความพยายามที่ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ทางร่างกายปกติ การบริการมักจะหมายถึงความพยายามของผู้ให้บริการหรือเครื่องจักร ที่มีผลโดยตรงต่อบุคคลหรือสิ่งของ ไม่ว่าจะเป็นการบริการทางการศึกษาที่ครูมีต่อนักเรียน หรือการใช้เครื่องจักรอำนวยความสะดวกต่อมนุษย์ เช่น การโดยสารทางเครื่องบิน หรือต่อวัตถุ เช่น การขนส่งสินค้าทางเรือ

กล่าวโดยสรุป การบริการ (Service) หมายถึง สินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า (Goods) โดยลักษณะของการขาย การบริการจะเป็นไปในรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการจะไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ ได้เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้า ทำให้การประเมินคุณค่าของบริการทำได้ยากกว่าการประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตน ความเชื่อถือระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจึงมีความสำคัญอย่างมาก นอกจากนั้นจะพบว่าบริการจะมีความแตกต่างกันและยากที่จะทำให้เหมือนกันได้ทุกครั้ง เนื่องจากการผลิตและการจำหน่ายจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้

ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งย่อยได้ 2 ลักษณะคือ

1.1 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานส่วนหนึ่งซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรง การเข้าใจการบริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) และเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองในการเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ

1.1.1 เกิดความรับรู้เป้าหมายการบริการที่ต้องการ เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

1.1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลายสูง

1.1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการที่พึงปฏิบัติ

1.1.4 รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะการบริการที่

สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

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 ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและอื่น ๆ ซึ่งเป็นแนวที่องค์กรธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความหวังในการการบริการของผู้รับบริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจ ในการบริการร่วมกัน

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทางเช่นกันทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์กรธุรกิจบริหารสามารถทราบและจัดสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

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

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และพร้อมที่จะรับบริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมกรให้บริการอย่างจริงใจมีอัธยาศัยและความเป็นมิตร โดยไม่เป็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่บุคคลสำคัญที่ทำงานในหน่วยงานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกัน เพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการจะไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปสัญลักษณ์หรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่ยึดถือไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าต้องการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การมีบริการที่มีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นหลักเฉพาะของตนเองทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียก่อนข้างสูง 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 เป็นสถานที่เฉพาะที่ต้องจัดให้มีหรือการจัดส่งถึงบ้านผู้รับบริการหรือไม่

6. ความซับซ้อนของการบริการ (Complexity) เป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่ามีขั้นตอนซับซ้อนเพียงใด โดยพิจารณาถึงความซับซ้อนของทั้งระบบบริการ และส่วนที่ปรากฏให้ผู้รับบริการพบเห็น ทำอย่างไรให้ระบบดูเรียบง่ายไม่ซับซ้อน

7. การจัดระบบการ (Accommodation) เป็นการจัดระบบให้มีการบริการที่ดี

8. จำนวนผู้รับบริการ (Number Served per Tranation) เป็นการให้บริการ 1 ครั้งนั้นมีจำนวนผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด คนเดียว สองคน กลุ่มเล็ก หรือกลุ่มคนใหญ่ เพื่อการจัดระบบและสถานที่ที่เหมาะสม

9. จำนวนผู้ให้บริการ (Training) ในการให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องให้บริการที่ผ่านการอบรม หรือมีความชำนาญในการบริการจำนวนเท่าใด

10. การควบคุม (Supervision) ในการให้บริการนั้นต้องมีการควบคุมดูแลอย่างน้อยเพียงใด ผู้ให้บริการต้องการอิสระในการทำงานตามระบบหรือไม่

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะของรูปแบบบริการทั้ง 10 ด้านแล้ว ผู้ประกอบการจึงจะสามารถกำหนดแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมและเพิ่มศักยภาพของตนเองในการแข่งขันในตลาดธุรกิจบริการได้

แนวคิดพื้นฐานของคุณภาพงานบริการ

ความหมายและลักษณะของคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลาย เช่น

Deming (1990 อ้างถึงใน ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี, 2548, หน้า 12) กล่าวว่า “การปรับปรุงคุณภาพหมายถึงการปรับปรุงกระบวนการเพื่อช่วยเพิ่มความสม่ำเสมอของผลิตภัณฑ์ ลดความผิดพลาดและซ่อมแซมแก้ไข ลดการสูญเปล่าของแรงงาน วัสดุ และเครื่องจักร ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้ด้วยการลงทุนที่น้อยลง”

Crosby (1979) ได้ให้นิยามของคุณภาพไว้ว่า “Quality is Conformance to Requirement = คุณภาพ คือ ความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการ”

Robert Costello นิยามว่า “คุณภาพคือความคาดหวังของลูกค้า”

Feigenbaum ปรมาจารย์อีกท่านหนึ่งได้ให้นิยามว่า “คุณภาพหมายถึงสิ่งที่ดีที่สุด สำหรับเงื่อนไขของลูกค้า (การใช้งานและราคา)”

Duncan William L. นิยามว่า “คุณภาพคือมูลค่าที่มอบให้แก่ลูกค้า” บริษัท Westinghouse ได้ให้นิยามความหมายของคุณภาพสำหรับใช้ภายในบริษัทว่า “คุณภาพคือสมรรถนะในการสนองตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยการทำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ถูกต้องเสียตั้งแต่ครั้งแรก”

AT&T 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 พิษยากร กาศสกุล, 2547, หน้า 7) หมายถึงสิ่งที่ได้มาซึ่งระดับของความเลิศ (The Degree of Excellence which a Thing Possesses)

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

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหรือลูกค้า

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

ทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้น ได้โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของตลาดได้ด้วย คุณภาพที่เหนือกว่า และบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่บอกว่า จะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อน จะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้าหลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ลูกค้า

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ดังนี้ คุณภาพ หมายถึง ระดับความดีเลิศที่ตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้บริการตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

รัชดา ตันติสารศาสน์ (2548, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบของผู้รับบริการที่คาดหวังไว้ล่วงหน้า (Expect Services) กับบริการที่ได้รับในความคิดของผู้บริการ (Perceived Service) เป็นสำคัญ

ปิติชัย รังสิยานนท์ (2547, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการคือความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการระดับความพึงพอใจของผู้บริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

พรพรรณ เกตโนมมงคล (2542, หน้า 11) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยแพทย์ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย โรคและการรักษาโรค ตลอดจนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาล การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจรักษา การสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ

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

พาราสุรามาน (Parasuraman, 1985, p. 335 อ้างถึงใน สุทธิ ปิ่นมา, 2548, หน้า 17)

ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าหมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ (Perceived service Quality) ของผู้บริโภคคือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการ โดยภาพรวม (Global Judgment) แต่จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค

ขนิชฐา 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) ของคนได้รับการตอบสนองนั้นคือปัญหาสุขภาพที่นำผู้ป่วยมาหาได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม ในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจได้มาตรฐาน (Professional Standard) เป็น การปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นจากความรู้ที่ทันสมัย เหมาะกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม สถานคุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของระบบบริการผู้รับบริการ

คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองผู้รับบริการจะไม่พอใจอย่างมาก เป็นระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำ

คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวัง ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้ามีจะทำให้เกิดความชื่นชม ประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไป สิ่งนี้อาจกลายเป็นความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นคุณภาพที่ต้องมี

กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ

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) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท

6. ต้องมีการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) มีกระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจ ลูกค้า (Customer Satisfaction)

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ คือ ลักษณะที่แสดงถึงผลผลิตของการให้บริการที่สมบูรณ์แบบสามารถตอบสนองความต้องการของรับบริการทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

การพัฒนาคุณภาพการบริการ

พัทธวรรณ สุกกล้า (2546, หน้า 19) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเจริญก้าวหน้าหรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า ปัจจุบันการพัฒนาเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง เพื่อการวิเคราะห์แหล่งที่มาของปัญหา และการดำเนินแผนงานเพื่อการแก้ปัญห การพัฒนาเป็นกระบวนการร่วมมือร่วมใจของสมาชิกที่ถูกรบกวนจากการเปลี่ยนแปลงให้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา และพัฒนาเป็นกระบวนการดำเนินงานใหม่ขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาภายในหน่วยงาน

โฮฟเวอร์ และซิมเมอร์ (Hover & Zimmer, 1987 อ้างถึงใน อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์, 2547, หน้า 15) กล่าวว่า แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพบริการที่เป็นความคาดหวังว่าต้องเป็นการปรับเปลี่ยนการบริการให้มีคุณภาพสูงสุดและพร้อม ๆ กันนั้นผู้ให้บริการในระดับวิชาชีพจะต้องค้นหาวิธีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการที่ตนให้อยู่เสมอ การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการในวิชาชีพเปรียบเสมือนความรับผิดชอบในหน้าที่ส่วนหนึ่งของบุคคลในวิชาชีพนั้นที่จะต้องยึดปฏิบัติด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา

นิรันดร์ ประชัญกุล (2547, หน้า 23) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และมีการผสมผสานความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมที่มีผลให้ปัญหาสุขภาพของประชาชนที่มีความซับซ้อน และรุนแรงขึ้นในการพัฒนาคุณภาพบริการนั้นต้องคำนึงการให้บริการแบบองค์รวมแก่ทุกคน

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

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหา กำหนดแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันในสถานการณ์จริงเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทำให้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานหมดไป

คุณภาพการบริการ ลูกค้าคือผู้ตัดสิน

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

ประเมินผลคุณภาพการบริการ (Customer Evaluation of Service Quality)

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่ลูกค้าจะประเมิน เพราะการบริการไม่เหมือนการประเมินคุณภาพสินค้าที่สามารถจับต้องได้ สัมผัสได้หรือลองได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ หรือที่เรียกว่า “การค้นหาคุณภาพ” ไม่ว่าจะเป็นการลองเสื้อผ้า ก่อนตัดสินใจซื้อ หรือการลองขับรถยนต์ เป็นต้น

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

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพ

การนำเสนอบริการที่มีคุณภาพให้ลูกค้าไม่ใช่เรื่องง่ายนัก เพราะความผิดพลาดสามารถเกิดขึ้นได้เสมอ ทั้งจากการกระทำของมนุษย์และเครื่องจักรที่มีมนุษย์เป็นผู้ควบคุม ทำให้ธุรกิจไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้ 100% แต่ผู้ให้บริการก็ต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การหาวิธีปรับปรุง ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการมีด้วยกัน 4 ประการคือ

1. การวิเคราะห์ความต้องการหรือคาดหวังของลูกค้า โดยที่ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการและคาดหวัง เพื่อให้ตรงหรือเกินกว่าความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

2. เจาะจงคุณภาพการบริการ เมื่อบริษัทหรือองค์กรเข้าใจความต้องการของลูกค้าแล้ว ต้องกำหนดเป้าหมายเพื่อสร้างความแน่ใจต่อการนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพ ซึ่งเป้าหมายเหล่านี้ ถูกกำหนดขึ้นจากการปฏิบัติของพนักงานหรือเครื่องจักร

3. การปฏิบัติของพนักงาน หลังจากที่องค์กรได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยที่ผู้จัดการและพนักงานทุกคนให้คำมั่นสัญญาที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้แล้ว ก็ต้องหาแนวทางที่จะทำให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม เพื่อแน่ใจว่ามีประสิทธิภาพในการให้บริการในการให้บริการเป็นอย่างดี

4. จัดการต่อความคาดหวังในการบริการ เนื่องจากความคาดหวังที่เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ต่อประเมินคุณภาพ ดังนั้นองค์กรหรือผู้ใช้บริการต้องกำหนดความคาดหวังที่เป็นจริงในการนำลูกค้า ซึ่งสามารถได้โดยผ่านการโฆษณาหรือการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ให้คำมั่นสัญญาเกี่ยวกับการบริการที่จะมอบให้ลูกค้า เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี หากการบริการนั้น ๆ ไม่เป็นตามที่คาดหวัง

องค์ประกอบเพื่อการวัดคุณภาพการบริการ

Parasuraman ได้ทำการวิจัยคุณภาพการให้บริการ โดยพัฒนาเทคนิคที่เรียกว่า “SERVOUAL” ซึ่งใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวังและรับรู้ของลูกค้าเพื่อประเมินคุณภาพการบริการ องค์ประกอบเหล่านี้ได้แก่ (ชัยเสถสิทธิ์ พรหมศรี, 2549, หน้า 53-54)

1. รูปลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สาธารณูปโภคอุปกรณ์เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการแต่ละแห่งได้ดังนี้

- 1.1 ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพ
- 1.2 มีอาคารสถานที่ที่ดูดี
- 1.3 พนักงานและเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการดังนี้

- 2.1 ให้บริการอย่างที่สัญญาไว้หรือไม่
- 2.2 ไม่ควรมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในการบริการ

3. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) คือความตั้งใจที่จะช่วยลูกค้าและให้บริการที่ฉับไว

- 3.1 ควรบริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที
- 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 ควรมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษา
- 5.3 มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย

คอธเบอร์ก (Cothberg, 1967 อ้างถึงใน จงรัก มงคลธรรม, 2548, หน้า 22) ให้ความเห็นว่าการบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ หมายถึง สภาพการทำงานที่เป็นด้านกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน ต่าง ๆ
2. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกลึกซึ้งของแต่ละบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นการผ่านการตีความหมาย การเลือกสรร และการให้ความหมายของตนเอง มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน มีความจริงใจในการให้บริการ มีการจัดองค์กรที่ดี มีการบริหารงานที่ดี

3. ด้านการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การรับรู้ถึงความต้องการ

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบเหล่านี้เป็นเรื่องที่ธุรกิจบริการแต่ละแห่งต้องถามตัวเองให้ได้ว่ามีความพร้อมตามมิติต่าง ๆ แล้วหรือยัง โดยเฉพาะความเข้าใจซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ถูกมองข้าม แต่ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน คงปฏิเสธไม่ได้ว่าความต้องการเพิ่มฐานลูกค้าหรือรักษาลูกค้าเดิมเป็นเรื่องที่ธุรกิจแต่ละแห่งพยายามแสวงหา หากมองตามมิติด้านคุณภาพการบริการ องค์ประกอบทั้งหมดเป็นสิ่งที่ธุรกิจแต่ละแห่งต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ต่อการบริการด้วยความเข้าใจ

จริง ๆ แล้วทักษะด้านความเข้าใจ เป็นสิ่งที่พนักงานบริการหลาย ๆ คนมีติดตัวอยู่ก่อนจำทำหน้าที่ด้วยซ้ำไป ไม่เช่นนั้นคงไม่เลือกเดินเข้ามาบนเส้นทางสายนี้ แต่ทำอะไรที่จะเพิ่มประสิทธิภาพทักษะให้สูงขึ้น เพราะเมื่อออกไปปฏิบัติงานจริง ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่แตกต่าง

ท่ามกลางความกดดัน เร่งรีบ และจำนวนลูกค้าที่มีมากขึ้นแตกต่างกันในแต่ละวัน อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริการด้วยความเข้าอกเข้าใจลดน้อยลง

ทฤษฎีความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

สวรงค์ จันทร์เอม (2544, หน้า 44) ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดบ้างน่าจะไม่มีเกิดขึ้น การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ศักดิ์พิสุทธิ์ อัครสิริธีรกุล (2544, หน้า 32-33) ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการหรือการคาดคะเนของบุคคลที่มีทั้งต่อตนเอง บุคคลอื่นและสถานการณ์รอบตัวให้มีพฤติกรรม หรือเหตุการณ์ในอนาคตให้เป็นไปตามความพอใจของตนเอง ซึ่งความต้องการหรือการคาดคะเนของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความรู้สึกหรือแรงจูงใจและประสบการณ์ทั้งในอดีตและปัจจุบันของแต่ละบุคคลด้วย

ปริญญา เลิกสายเพ็ง (2545, หน้า 59) ความคาดหวังเป็นความคิด ความรู้สึก ความต้องการหรือความมุ่งหวังของบุคคลที่มีต่อบางอย่าง ซึ่งจะเป็นบุคคล เหตุการณ์ การกระทำ ฯลฯ เป็นการคิดไว้ล่วงหน้า และความคาดหวังจะเป็นไปตามประสบการณ์ของบุคคล

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546, หน้า 50) ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา ความต้องการความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยกำหนดระดับความคาดหวัง เพื่อได้รับผลลัพธ์ตามต้องการ

สรุปความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจรรณญาณ เกี่ยวกับความคาดคะเนหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยกำหนดระดับความคาดหวัง เพื่อได้รับผลลัพธ์ตามต้องการ

องค์ประกอบของความคาดหวัง

ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนมีความหมายแตกต่างกันแต่จะประกอบด้วยความคาดหวังในสองระดับ และระยะห่างที่ยอมรับได้ คือ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2546, หน้า 50-51)

1. ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจะได้รับ เป็นสิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการและเชื่อว่าเป็นไปได้หรือควรจะได้รับบริการ
2. ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับเป็นระดับขั้นต่ำที่ลูกค้ายอมรับได้หากไม่ได้ตามที่ตั้งความคาดหวังเอาไว้ในตอนแรก

3. ระยะห่างความคาดหวัง เป็นระยะห่างของความคาดหวังที่ต้องการระดับขั้นต่ำบริการที่ยอมรับได้ของลูกค้า

ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคคลได้อธิพลจาก วรูม (Vroom, 1964) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องอุปกรณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ

ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการสิ่งหลายอย่าง และทุกบุคคลมีการแสวงหาโดยอย่างน้อยที่สุดก็คือ ความต้องการด้านอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เมื่อปัจจัยดังกล่าวได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ จากความต้องการในหลายสิ่งหลายอย่าง ทำให้เกิดความพยายามที่จะกระทำด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ด้วยสื่อหรือเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุความพอใจ หรือเพื่อให้ได้รับผลของการดำเนินการ ตามที่ได้แสดงความพยายามเรียกว่า ความคาดหวังหรือความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งความคาดหวังอาจจะเป็นไปได้ทางบวกหรือทางลบก็ได้

ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจึง หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากบุคคลที่มีความต้องการหลายอย่าง และเชื่อว่าถ้าดำเนินการตามวิธีนี้ จะได้รับผลตอบแทนเช่นกัน เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วจึงตัดสินใจกระทำ ส่วนผลที่อาจจะทำให้เกิดความพอใจหรือไม่ก็ได้ แต่มีแรงจูงใจให้ทำงาน ตามความเชื่อว่าเป็นไปอย่างที่คาดหวังไว้ กล่าวคือทฤษฎีของวรูม เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความพยายามของบุคคลที่ใช้ไปเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในระดับหนึ่งมานั้น จะถูกกำหนดโดยอิทธิพลของความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น โดยตัวบุคคลเองและสภาพแวดล้อม จะร่วมกันกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้นประการหนึ่ง และบุคคลจะตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนเอง ในองค์การอีกประการหนึ่ง

หลักการให้บริการที่ดีของธนาคาร

เนื่องจากความสำคัญของสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่มีต่อยอดขาย การพัฒนาทางด้านลูกค้าสัมพันธ์จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการขายในระยะยาว การจะสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยเจตนาที่มั่นคงแน่วแน่ สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ขายสินค้าหรือบริการ และลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้น ถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่า

ทอง ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่เสาะแสวงหาได้ยาก เมื่อได้มาแล้วก็ยากที่จะรักษาไว้ คั้งความสวยของดอกไม้ที่ไม่มีควมคงทน นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวอีกว่า สัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายมีพลังคั้งเครื่องเทอร์โบ ซึ่งยากที่จะสร้างขึ้นได้ (อนุชา อานมวัฒน์, 2547, หน้า 13-15) ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับผู้ขายหรือผู้บริการนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ประกอบการหรือพนักงานของบริษัทร้านค้าหรือองค์การทางการขายต่างจะต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติ ให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งสถาบันโพลีเมเนส์ได้ให้แนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ไว้ ดังนี้

ผู้ประกอบการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และขณะเดียวกันก็จะต้องกระทำตนให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ขายหรือผู้บริการเช่นกัน การที่จะพูดอะไรทำอะไร จะต้องทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบขึ้นกับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่สำคัญที่สุดพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวลูกค้าหรือผู้มารับบริการว่า บริษัทหรือองค์กรที่ลูกค้ามาทำธุรกิจนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุด ให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

1. พนักงานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐานมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยดูมีสง่าราศีในทางปฏิบัติ หรือในความเป็นจริงพนักงานที่ต้องพบลูกค้า หรือผู้ใช้บริการจำเป็นที่จะต้องแต่งตัวให้เรียบร้อยดูสะอาดตามากกว่าพนักงานที่ทำงานในส่วนที่ไม่ต้องติดต่อกับลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ
2. ในการติดต่อหรือให้บริการลูกค้านั้น เจ้าหน้าที่หรือพนักงานควรจะให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการทราบว่าตนเองต้องทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด มีพนักงานคนอื่นหรือไม่ลูกค้าจะต้องพบหรือติดต่อด้วย ในการติดต่อหรือให้บริการนั้นจะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อม และตั้งใจที่จะช่วยเหลือให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
3. เมื่อมีลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้ามาติดต่อธุรกิจหรือขอรับบริการ พนักงานของผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ลูกค้าทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจจะกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที
4. อย่าพยายามพูด หรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของสินค้าหรือบริการกับลูกค้าประจำ แต่จะต้องพูดถึง หรือกล่าวถึงความสำคัญของตัวลูกค้าประจำที่มีต่อบริษัทหรือธุรกิจที่ประกอบอยู่
5. พยายามให้ความช่วยเหลือ หรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าก็สามารถทำได้ การให้อะไรนอกเหนือจากสินค้า หรือบริการที่ได้รับ

ตามปกติจะต้องเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับบริษัทที่ประกอบการ

6. ถ้าเกิดความล่าช้าในการส่งสินค้า หรือการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่มีได้คาดหมายนับว่าเป็นความสูญเสียในทางธุรกิจอย่างมาก ซึ่งในสถานการณ์เช่นนั้น ความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือทำให้ลดน้อยลง แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัทก็คือการขออภัยและรับผิดชอบลูกค้า และอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุให้ลูกค้าทราบแต่ต้องไม่ลืมนำทางบริษัท หรือผู้ประกอบการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกในอนาคต

7. ในยามที่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด พนักงาน หรือผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจ และตอบคำถามโดยไม่มีกรรือหรือล่าช้า

8. ตอบหรืออธิบาย หรือแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รือในการตอบซักถามข้อข้องใจ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียทางธุรกิจอันเนื่องมาจากการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

9. ในยามที่ไม่สามารถให้สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการ ได้ อันเนื่องมาจากเหตุต่าง ๆ เช่น สินค้าหมด พนักงานของบริษัทผู้ประกอบการจะต้องให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้ได้รับสินค้าหรือบริการจากที่อื่น ลูกค้าที่ได้รับความช่วยเหลือนี้อาจกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่อไปในอนาคต การไม่ให้ความช่วยเหลือจึงเป็นการสูญเสียลูกค้าไปจำนวนหนึ่ง

กรอบแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นกรอบแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับซึ่งแนวคิดที่กล่าวมานี้เป็นแนวความคิดที่พัฒนามาตั้งแต่ทศวรรษ 1960 และประมาณ 35 ปีที่ผ่านมา แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจโดยผ่านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายผู้รับบริการกับฝ่ายผู้ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 13 ข้อ ดังนี้ (อคุลย์ หาริรัญเสาวณีย์, 2547, หน้า 15-20)

1. รักษาความมั่นใจสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการในการประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตาม มักจะต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการซ่อมหลังการขาย หรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าผู้รับบริการมีปัญหาใดก็ตาม องค์กรหรือผู้ประกอบการจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการ เมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตาม องค์กรนั้นจะต้องทำตามการนัดหมาย หรือข้อตกลงนั้นโดยไม่บิดพลิ้ว และควรให้บริการอย่างรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ และอย่างมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความ

นอนน้อมโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ้นเปลืองต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือว่าเป็นกฎสำคัญข้อแรกที่ทำให้บริการจะต้องถือเป็นกฎเกณฑ์ให้บริการแก่ลูกค้า

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับ

โทรศัพท์ซ้ำถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของบริษัท ได้มีการวิจัยพบว่าเวลา 5 วินาที เป็นการที่ผู้โทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนการรอคอยได้ดีที่สุดการปล่อยให้ลูกค้าที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบริษัท และบริการนั้น ๆ หรือลูกค้าอาจจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น

แนวความคิดในข้อนี้เป็นแนวคิดของการประกอบธุรกิจสมัยใหม่ที่ต้องใช้โทรศัพท์เป็นการสื่อสาร ซึ่งต่างจากแนวคิดสมัยก่อน ซึ่งเมื่อการใช้โทรศัพท์ในธุรกิจน้อย หรือไม่มีเลย

3. ตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบ แต่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการ หรือข้อแนะนำต่าง 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 การจัดระบบนัดหมายให้ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาการรอคอยแต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ลูกค้าต้องมารอคอย และมีการผิควิเคราะห์เป็นอันขาด

5. พนักงานทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าการติดต่อหรือทำธุรกิจทุกครั้งพนักงานจะต้องทำแบบให้เกียรติแก่ลูกค้าแสดงกิริยามารยาทเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตน มีความเป็นมิตรกับลูกค้า และต้องแสดงความสนใจในตัวลูกค้า มีผู้วิจัยพบว่ามีลูกค้าอยู่ประมาณ 1 เปอร์เซ็นต์ที่แสดงกิริยามารยาทไม่เรียบร้อย หรือก้าวร้าวต่อพนักงานหรือผู้ให้บริการ ซึ่งจำนวนนี้จะถือว่า เล็กน้อยเมื่อเทียบกับลูกค้าอีก 99 เปอร์เซ็นต์ ที่สุภาพเรียบร้อย นอบน้อม แต่ในกฎหรือแนวทางของการสร้างลูกค้าสัมพันธ์ที่ดีนั้น ลูกค้าจำนวน 1 เปอร์เซ็นต์นี้ ก็ควรจะได้รับบริการอย่างสุภาพและไม่ต้อง

แสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของพนักงานผู้ขาย หรือเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า คำพูดที่อ่อนหวานหรือราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ลูกค้าที่อาจผ่านสายตาที่มองลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ และคำพูดขอบคุณที่ให้แก่ลูกค้า สิ่งเหล่านี้เป็นเพียงสิ่งเล็กน้อยที่ผู้ให้บริการจะสามารถให้แก่ลูกค้า หรือผู้มารับบริการ ได้ แต่เมื่อให้ไปแล้วพบว่ามีมันต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดตัวลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นรีบไปหาลูกค้าหรือผู้ให้บริการก่อนที่ผู้ซื้อสินค้า หรือผู้ให้บริการจะมาหา ความผิดพลาดหรือบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น บริษัทได้ให้สัญญาแก่ลูกค้าว่าจะส่งมอบของให้ภายในเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือสัญญาว่าจะซ่อมสินค้าที่ซื้อไปให้เสร็จภายในเวลาที่นัดหมาย แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัย เช่น พนักงานซ่อมหรือพนักงานส่งของไม่มาทำงาน อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์เช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบและแจ้งให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่พวกเขาจะมาพบหรือทราบว่าท่านไม่สามารถทำตามที่เขาคาดหวังไว้ การกระทำเช่นนี้จะทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เลวลง และผู้ขายและผู้ให้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้า หรือผู้รับบริการได้ในปัจจุบันนี้ระบบการสื่อสารได้พัฒนาไปมาก การติดต่อกับลูกค้าหรือผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่กระทำได้ง่ายโดยโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หรือแม้กระทั่งโดยทางรถยนต์ จึงไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่แจ้งให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการทราบล่วงหน้า

7. การติดต่อบริการหรือเจรจาธุรกิจต่าง ๆ ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบริการจะต้องดำเนินการอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์ต่อกันและกันอย่างเปิดเผย ตัวอย่างในเรื่องนี้ได้แก่การที่จะให้ลูกค้าทราบว่ามิบริการซ่อม หรือรับประกันอะไรบ้าง หลังจากการขายและจะต้องบอกด้วยว่าบริการนั้นมีข้อยกเว้นอะไรบ้าง มิใช่มุ่งพูดแต่ด้านดีเพียงเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือเลือกใช้บริการ

8. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อมั่นในที่นี้หมายถึงว่า ระบบการให้บริการ ต่างๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องรับโทรศัพท์ในห้องพักของโรงแรม หรือเครื่องทำน้ำอุ่น หรือลิฟท์ของโรงแรม จะต้องทำงานได้ตลอดเวลา จะต้องมีการตรวจสอบตลอดเวลา ถ้าเสียหรือไม่สามารถทำงานได้จะต้องรีบจัดการแก้ไขในการให้บริการทางด้านธนาคารก็อาจหมายถึงว่า ระบบการส่งใบแจ้งยอดเงินไม่ว่าจะเป็นเงินฝากหรือเงินกู้จะต้องถึงมือผู้รับอย่างรวดเร็ว ไม่ช้า หรือเจ้าหน้าที่อยู่ผิดพลาด หรือแจ้งยอดผิดพลาด เป็นต้น ถ้าภาวะการณ์ทางด้านลบเหล่านี้เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบ ก็ย่อมจะมีภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อองค์กรหรือผู้ประกอบการและที่สำคัญย่อมสร้างควมไม่น่าพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

9. การแก้ไขปัญหา หรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว ข้อนี้หมายถึงว่าไม่ควรให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้าคนเดียวกันหรือผู้รับบริการรายเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ลูกค้าแจ้งว่ายอดเงินฝากผิดพลาด หรือสะกดชื่อหรือนามสกุลผิดพลาด ธนาคารก็ยังไม่ได้แก้ไขปัญหาที่นั่นทันที ยังคงสะกดชื่อ หรือนามสกุลลูกค้าผิดพลาดเหมือนเช่นเดิม

10. พนักงานทุกคนในที่ทำงานจะต้องเป็นผู้รู้ คือรู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า และอื่น ๆ ฟรีแมนเทล (Freemantle) กล่าวว่าพนักงานทุกคนจะต้องรู้เรื่อง ดังต่อไปนี้

- 10.1 รู้เรื่องเกี่ยวกับสินค้าที่ตนขาย (Know the Product)
- 10.2 รู้เกี่ยวกับบริการที่ให้ (Know the Service)
- 10.3 รู้ข้อมูลหรือรู้จักองค์กรที่ตนทำงานอยู่ (Know the Organization)
- 10.4 รู้ว่าจะต้องทำอะไรบ้างให้สำเร็จลุล่วง (Know how to get Things Done)
- 10.5 รู้จักวิธีแก้ไขปัญหา (Know how to get Problems Resolved)
- 10.6 รู้จักชื่อของลูกค้าประจำ (Know Regular Customers by their name)

พนักงานที่ต้องติดต่อทำงาน หรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยไม่ต้องเกรงกลัวฝ่ายบริหารจะตำหนิพนักงานที่ทำงาน ในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่าตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจเรื่องนี้ขอให้ไปถามผู้อื่นหรือผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ติดต่อกับลูกค้าจะต้องมีการเอาใจใส่ลูกค้าที่ติดต่อกับตนได้รับการบริการ หรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้ว่าบางครั้งตนจะไม่ใช่ผู้บริการหรือผู้ตอบโดยตรงก็ตาม ตัวอย่างเช่น พนักงานประชาสัมพันธ์ที่ลูกค้ามาติดต่อถามหาฝ่ายสินเชื่อบริษัทประกันจะต้องสามารถพาไป หรือชี้ทางหรือ แนะนำให้ไปหาบุคคลที่ลูกค้าต้องไปติดต่อด้วย และจะต้องมีการติดตาม หรือซักถามลูกค้าว่า ได้รับการบริการที่ตนต้องการติดต่อแล้วหรือยัง ลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่พนักงานทุกคนมีความพยายามที่จะสนองตอบความต้องการของตนเอง

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

ให้เล็ก 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 อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ด้อย เป็นต้น

ประวัติความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

พ.ศ. 2509 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

นายจำเนียร สาระนาค ผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนแรกได้วางรากฐานการดำเนินงานพร้อมทั้งอุดมการณ์การทำงานให้พนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคนละเว้นการอันควรต่าง ๆ โดยได้อบรมสั่งสอนให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เบียดเบียนลูกค้า เพราะ งานสินเชื่อเพื่อการเกษตร เป็นงานที่กว้างขวางและซับซ้อน ต้องศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ความชำนาญยิ่งขึ้น ขอให้ท่านละเว้นการอันควรละเว้น ไม่เบียดเบียนเกษตรกรลูกค้า จงทำงานหนัก เร่งรัด หนักไว ถูกต้อง และแม่นยำ กอปรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งพนักงาน ธ.ก.ส. ถือปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบัน

ทศวรรษที่ 1 (พ.ศ. 2509-2519) มุ่งลดบทบาทเงินกู้ในระบบ

ในทศวรรษแรก ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อเพื่อการผลิตระยะสั้น และระยะปานกลาง แก่เกษตรกรให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว เพื่อลดบทบาทของเงินกู้ในระบบ โดยสร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่ให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน โดยใช้บุคคลในกลุ่มค้ำประกันรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน สร้างรากฐานความพร้อมของเกษตรกรเพื่อสร้างรายได้ และฐานะทางการเงินที่มั่นคงให้แก่เกษตรกร

ทศวรรษที่ 2 (พ.ศ. 2520-2529) พัฒนาการให้สินเชื่อและบริการครบวงจร

ช่วงทศวรรษที่ 2 ธ.ก.ส. ได้พัฒนาแนวทางปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน ในรูปแบบของสัญญาเครดิตเงินสด เพื่อให้เกษตรกรเบิกรับเงินกู้โดยสะดวก และเริ่มดำเนินงานบนพื้นฐานความร่วมมือกับส่วนราชการและเอกชน ในการช่วยหาปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกการพัฒนาการเกษตรอย่างครบวงจร ในรูปของวัสดุอุปกรณ์การเกษตร และเชื่อมโยงการตลาด โดยการจัดตลาดกลางพืชผลการเกษตรตลอดจนการรับจำหน่ายข้าวเปลือก

ทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2530-2539) ช่วยเหลือเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน-จัดตั้งสถาบัน

เกษตรกร ช่วงทศวรรษที่ 3 ได้พยายามขยายการให้บริการเกษตรกรให้ทั่วถึงและครอบคลุมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน ซึ่งปกติจะไม่สามารถขอใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ ธ.ก.ส. จึงกำหนดหลักเกณฑ์เป็นการเฉพาะเพื่อให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรดังกล่าว อาทิ การแปรรูปผลผลิตช่วยสร้างงานและรายได้ให้แก่เกษตรกร ขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ำรวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้ำ ธ.ก.ส. (สกต.) เพื่อเป็นองค์กรของเกษตรกรลูกค้ำในการสร้างอำนาจต่อรองทางการตลาด และได้ริเริ่มโครงการวัฒนธรรมบริการ เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้ำ

ทศวรรษที่ 4 (พ.ศ. 2540-2549) น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การพัฒนา

ชนบท

ช่วงทศวรรษที่ 4 ธ.ก.ส. ได้ปรับบทบาทและกลยุทธ์การดำเนินงานครั้งสำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยขอแก้ไข พ.ร.บ. ธ.ก.ส. ให้ครอบคลุมการให้สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพอื่นเพื่อเสริมรายได้ รวมทั้งการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิต ตลอดจนได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเกษตรกรลูกค้ำ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียงและมั่นคง สร้างความเข้มแข็งสู่

ชุมชนควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังปลูกฝังให้พนักงานดูแล และให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง

นอกจากนี้ ในปี 2542 ธ.ก.ส. ได้จัดตั้งกองทุนขึ้น โดยใช้ชื่อว่า กองทุนธนาคารอิสลาม (Islamic Banking Fund) เพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม และสามารถดำเนินการได้ภายใต้กรอบ พ.ร.บ. ธ.ก.ส.

ทศวรรษที่ 5 (พ.ศ.2550-ปัจจุบัน) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยและให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย

เข้าสู่ทศวรรษที่ 5 ธ.ก.ส. ยังคงมุ่งมั่นกับภารกิจพัฒนาชนบทภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย อีกทั้งขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และสหกรณ์ทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีสำนึกรับผิดชอบ และใช้ชีวิตพอเพียงบนมาตรฐานเดียวกัน ทุกช่วงเวลาที่ผ่านมา ธ.ก.ส. มุ่งมั่นต่อพันธกิจที่มีต่อเกษตรกรอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกร และเศรษฐกิจภาคเกษตรในชนบทให้เติบโตได้อย่างมั่นคงยั่งยืน

วัตถุประสงค์ ธ.ก.ส.

1. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตรสำหรับการ
 - 1.1 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม
 - 1.2 ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้
 - 1.3 พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร
 - 1.4 ดำเนินกิจการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร
2. ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม
3. ดำเนินงานเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้าน หรือชุมชน รวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกร หรือ

ชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูป และการตลาด หรือเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจหรือเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

4. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ เพื่อใช้ดำเนินงานภายใต้ขอบเขตวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์

ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง เปิดดำเนินการ ณ วันที่ 1 เมษายน 2544

ที่ตั้ง 214 ม. 4 ถนนเพชรเกษม ตำบลบางนอน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง 85000

สำนักงานธ.ก.ส. จังหวัดระนองมี 3 สาขา 2 สาขาย่อยดังนี้

1. สาขาระนอง เมือง จ.ระนอง
2. สาขากระบุรี อ.กระบุรี จ.ระนอง
3. สาขากะเปอร์ อ.กะเปอร์ จ.ระนอง
4. สาขาย่อยตะอุ้น อ.ตะอุ้น จ.ระนอง
5. สาขาย่อยสุขสำราญ อ.สุขสำราญ จ.ระนอง

นโยบายคุณภาพงานบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2551, หน้า 2) การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในรูปแบบต่างๆ กัน ดังนี้

ปี 2541 ธนาคารได้พัฒนาความรู้และเพิ่มทักษะการบริการให้แก่พนักงานในโครงการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการ (Service Culture) การพัฒนาขีดความสามารถในการบริการและคำแนะนำ (Service Culture Plus) การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานพัฒนาธุรกิจ (Competency Plus) และระบบงานคุณภาพ (ISO)

ปี 2548-2549 ธนาคารได้ดำเนินโครงการ “รักษายิ้ม” ใช้สโลแกนที่ว่า “บริการด้วยใจรัก ทายักด้วยรอยยิ้ม” โดยการสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้า เน้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้การให้บริการลูกค้าเชิงรุก จากการปฏิบัติจริง เพื่อฝึกฝนทักษะสร้างความมั่นใจให้มีความพร้อมในการขยายโอกาสทางธุรกิจ

ปี 2550-2551 ธนาคารเห็นชอบให้ใช้การประชาสัมพันธ์เชิงรุกดำเนินโครงการบริการด้วยใจ เพื่อสร้างบุคลิกภาพบริการแบบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้พนักงานและผู้ช่วยพนักงานทุกคนที่พฤติกรรมบริการให้บริการที่ดี เข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้เกียรติและ

มองเห็นลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญ แต่เนื่องจากรูปแบบการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ยังมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับความตระหนักการรับรู้ และวิถีคิดของแต่ละคน ธนาคารจึงกำหนดบุคลิกบริการแบบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่เป็นพฤติกรรมพื้นฐานในการให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ โดยเรียกบุคลิกการบริการแบบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สั้น ๆ ว่า “บริการด้วยใจ” ประกอบด้วย 5 ใจ ดังนี้

1. รู้ใจ (Customer Engagement) รู้ความต้องการและตอบสนองได้ตรงใจ
2. เดิมใจ (Active and Warmly) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา
3. เปิดใจรับปัญหา (Desire to Help) มองปัญหาลูกค้าเป็นปัญหาของเรา
4. จริงใจเป็นที่ปรึกษา (Consultancy) ให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง
5. ใส่ใจพัฒนา (Self Development) พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีการปรับใช้ทักษะการบริการตลอดเวลา

นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คุณสมบัติ

1. ต้องเป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ พนักงาน ลูกจ้างประจำ หน่วยงานราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น ที่มีบทบาทในการพัฒนาชนบท
2. พนักงานองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนในการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน
3. มีสัญญาจ้างหรือวาระการปฏิบัติงานต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 1 ปี
4. มีความพร้อมและสมัครใจเข้าร่วมโครงการและหรือค้ำประกันหนี้เงินกู้
5. ยินยอมให้หน่วยงานต้นสังกัดจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส เงินตอบแทนพิเศษ เงินชดเชย (ถ้ามี) ผ่านธนาคารหรือหักเงินเดือนเพื่อรวบรวมส่งชำระหนี้ต่อธนาคารทุกเดือน

เงื่อนไข

1. ต้องจัดทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ระหว่างส่วนงาน
2. ส่วนงานเป็นผู้คัดเลือกและรับรองเงินเดือนของผู้กู้ให้กับธนาคารกรณีผู้กู้ มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งหรือสัญญาจ้าง ให้รับรองระยะเวลาการดำรงตำแหน่งหรือระยะเวลาการจ้าง ประกอบด้วย

3. กรณีผิคนัดชำระหนี้ต้นเงินและหรือดอกเบี้ย ให้เรียกอัตราดอกเบี้ยสูงสุดตามประกาศของธนาคาร

4. ผู้กู้ต้องทำประกันชีวิต/ ประกันภัยให้ครอบคลุมวงเงินกู้ระบุให้ธนาคารเป็นผู้รับผลประโยชน์

5. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัตินอกเหนือจากที่กำหนด ให้เป็นไปตามวิธีปฏิบัติปกติของธนาคาร

วิธีการผ่อนชำระ

ชำระหนี้เป็นรายเดือน เจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงานเป็นผู้หักเงินเดือนนำส่งชำระหนี้ให้ธนาคารจนกว่าจะชำระหนี้เสร็จสิ้น

เอกสารประกอบในการขอกู้

1. เอกสารแสดงข้อมูลส่วนตัว

- 1.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ผู้กู้และผู้ค้ำประกัน)
- 1.2 สำเนาทะเบียนบ้าน (ผู้กู้และผู้ค้ำประกัน)
- 1.3 สำเนาทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า (ถ้ามี) พร้อมบัตรประจำตัวคู่สมรส
- 1.4 รูปถ่ายขนาด 1 หรือ 2 นิ้ว จำนวน 1 รูป
- 1.5 สมุดบัญชีเงินฝาก ธ.ก.ส. พร้อมบัตร ATM

2. เอกสารแสดงรายได้ (ผู้กู้และผู้ค้ำประกัน)

- 2.1 หนังสือรับรองตำแหน่ง เงินเดือน และอายุงาน
- 2.2 สลิปเงินเดือน

3. เอกสารหลักประกัน

- 3.1 สำเนาโฉนดหรือกรรมสิทธิ์ห้องชุดของตนเองหรือคู่สมรส
- 3.2 สัญญาซื้อขายและใบเสร็จผ่อนค่างวด (ถ้ามี)
- 3.3 แบบแปลนปลูกสร้าง สัญญาว่าจ้าง และใบอนุญาตก่อสร้าง
- 3.4 แผนผังที่ตั้งโครงการ (ถ้ามี)

*กรณีวงเงินกู้เกิน 100,000 บาท ต้องนำเสนอรายงานข้อมูลเครดิตบูโร ประกอบการพิจารณาด้วย

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

วัตถุประสงค์การกู้

1. เพื่อซื้อที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุด หรือซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างอาคาร
2. เพื่อปลูกสร้างอาคาร/ ต่อเติม/ ขยาย/ ซ่อมแซมอาคารในที่ดินตนเอง และคู่สมรส

วงเงินกู้

สูงสุดไม่เกินรายละ 10 ล้านบาท

หลักประกัน

ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ไม่เกินร้อยละ 90 ของราคาประเมินและราคาจําเอง
กรณีห้องชุดหรือคอนโดมิเนียม ได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาประเมินหลักทรัพย์

อัตรดอกเบี้ย

สำหรับหน่วยงานที่มีเงินฝาก อัตรดอกเบี้ย MRR-1.75

ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้

สูงสุดไม่เกิน 30 ปี เมื่อรวมอายุผู้กู้แล้วไม่เกินอายุ 65 ปี (สำหรับผู้มีเงินบำนาญหรือมีเงิน
ได้ที่ส่วนงานสามารถหักส่งธนาคาร ได้ หรือมีผู้ร่วมที่สามารหักเงิน ได้จนครบอายุสัญญา) กรณี
พนักงานองค์กร หรือลูกจ้างต้องมีอายุรวมกับระยะเวลาชำระหนี้แล้วไม่เกิน 60 ปี

สินเชื่อเนกประสงค์

1. เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ประกอบอาชีพเสริม และค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน
ในครัวเรือน
2. เพื่อจัดหาสวัสดิการขั้นพื้นฐานแก่การดำรงชีวิต เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกใน
ครัวเรือน รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น
3. เพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ เช่น ลงทุนประกอบอาชีพ
เสริม
4. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น การศึกษา รักษาพยาบาล การท่องเที่ยวศึกษา
ดูงาน
5. เพื่อชำระหนี้สินภายนอก

หลักประกัน

1. ที่ดิน ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาประเมินและราคาจําเอง
2. เงินฝาก ธ.ก.ส. ไม่เกินร้อยละ 100 ของเงินฝากที่ใช้เป็นหลักประกัน
3. บุคคลค้ำประกัน
 - 3.1 ข้าราชการ หรือ บุคลากรภาครัฐ ให้ค้ำประกันได้ไม่เกิน 50 เท่าของเงินเดือนผู้กู้
หรือผู้ค้ำประกันแล้วแต่วงเงินใดต่ำกว่า สูงสุดไม่เกิน 1,000,000 บาทกรณีวงเงินกู้เกิน 500,000 บาท
ให้ใช้คนค้ำประกัน 2 คน

3.2 พนักงานองค์กรหรือลูกจ้างประจำ ให้ค้ำประกันได้ไม่เกิน 30 เท่าของเงินเดือนผู้
กู้หรือผู้ค้ำประกันแล้วแต่วงเงินใดต่ำกว่า สูงสุดไม่เกิน 500,000 บาทกรณีวงเงินกู้เกิน 250,000 บาท
ให้ใช้คนค้ำประกัน 2 คน

วงเงินกู้

สูงสุดไม่เกินรายละ 2 ล้านบาท

อัตราดอกเบี้ย

สำหรับหน่วยงานที่มีเงินฝาก อัตราดอกเบี้ย MRR-1.75

ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้

สูงสุดไม่เกิน 20 ปี ขึ้นกับวัตถุประสงค์การกู้ความสามารถในการชำระหนี้และอายุการ
ใช้งานทรัพย์สินและต้องไม่เกินระยะเวลาตามสัญญาจ้างหรือ ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แสงชัย โชติพงษ์ศิริสกุล (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามาใช้
บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรเกษม ซอย 114 พบว่า ลูกค้า
ที่มาใช้บริการด้านเงินฝากมีความพึงพอใจในด้านภาพรวมของการใช้บริการด้านเงินฝากในระดับ
มาก เนื่องจาก

1. ด้านพนักงาน ลูกค้าที่ใช้บริการได้สัมผัสบุคลิกภาพ ความมีอัธยาศัย ความรู้
ความสามารถของพนักงาน โดยตรง ความพึงพอใจ ในด้านนี้จึงเกิดจากการที่ลูกค้าได้สัมผัสเอง
2. ด้านบริการ ลูกค้าที่ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือ ในเรื่องการใช้บริการ คำแนะนำ
เกี่ยวกับการรับบริการ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการด้านเงินฝาก ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจที่
พนักงานให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว
3. ด้านสถานที่ ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน เพราะต้องการ
ความสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลาในการติดต่อ ขณะเดียวกันสถานที่บริการภายใน กว้างขวาง
และจัดระบบการบริการอย่างระเบียบสวยงาม
4. ด้านความเชื่อมั่น ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเป็นประจำจะมีความคุ้นเคยกับผู้บริหาร
หรือพนักงานสาขา จึงมีความรู้สึกว่าธนาคารมีความมั่นคงเชื่อถือได้ เพราะภาพลักษณ์ของธนาคาร
ไม่เคยออกมาในทางเลวร้าย มีแต่สร้างสรรค์สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าเสมอ

อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจและสภาพปัญหาของลูกค้า
ต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวม
และรายด้านได้แก่ 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 จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะอาดและง่ายในการใช้แบบฟอร์มมืออย่างพอเพียง ส่วนที่พบว่าไม่ค่อยพึงพอใจ คือ การบริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ
4. ด้านการให้บริการของพนักงาน จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจใน ความสุภาพ อ่อนโยนของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความกระตือรือร้นของพนักงาน และความถูกต้องไม่ผิดพลาดในการให้บริการ ส่วนที่พบว่าไม่ค่อยพึงพอใจ คือ การให้บริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน และการจัดบริการให้ได้อย่างเพียงพอ
5. ด้านภาพลักษณ์ ภาพพจน์ของพนักงานและธนาคาร จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ คือ การรื้อปรับระบบ ความน่าเชื่อถือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความซื่อสัตย์ และการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังการรื้อปรับระบบ ศึกษากรณี: สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินสดงานรับฝาก-ถอนเงินสด ระหว่างวันที่ 21-25 กันยายน 2541 จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านภาพพจน์ของพนักงานและธนาคารสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจัดเตรียมแบบฟอร์มและอุปกรณ์ และด้านสภาพแวดล้อมภายนอกตามลำดับ และพบว่าลูกค้าที่มีการศึกษา

ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน แต่ลูกค้าที่มีอายุ อาชีพ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้าต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

กัลยา แจ่มแจ้ง (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ ข่าวสาร ด้านการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร ใน 40 วัน ทำการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) ค่าแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-way ANOVA) และการใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูล/ ข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกันต่อการให้บริการของธนาคาร ดังนี้

2.1 ลูกค้ามีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านข้อมูล/ ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ลูกค้าที่มีการศึกษาและมีความถี่ในการใช้บริการ/ 3 เดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมราบด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ลูกค้าที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านข้อมูล/ ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านพนักงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัฒนวรรณ สุกเกล้า (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากผู้มาขอรับบริการด้านเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า (1) ปัจจัยภูมิหลังของผู้มาขอรับบริการด้านเงินฝากมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ (2) ปัจจัยข้อมูลคุณภาพบริการของธนาคารต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร สภาพแวดล้อมและสถานที่ พนักงานของธนาคารและการให้บริการของธนาคาร

วิภา คณิรัมย์ (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี แยกสาขาศรีอยุธยาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานสถิติด้วยสถิติ t-test เมื่อข้อมูลเป็นความถี่ ตัวแปร 2 กลุ่ม ถ้าตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ One-way Anova ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 กรณีที่ผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเปรียบเทียบด้วยสถิติ LSD

ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานะภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ทำงานรับจ้างหรือเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 10,000-20,000 บาท

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่าผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ไปใช้บริการด้านเงินฝากไปใช้ในระยะเวลา (11.01-13.00 น.) ส่วนใหญ่ไปใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะ ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลที่จะได้รับการบริการด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน มีระดับความพึงพอใจมาก

การทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์พบว่าผู้ใช้บริการที่มี เพศ สถานภาพ อาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ที่แตกต่างกันมีผลทำให้การพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้านการใช้บริการจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เช่น ประเภทการให้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ และเหตุผลที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน พบว่าการใช้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ แตกต่างกัน

สุพรรณภา ธรรมมา (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง "คุณภาพการต่อกรให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย สาขารัฐประเทศจังหวัดสระแก้ว" มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขารัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขารัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่ติดต่อธนาคาร และช่วงเวลาที่ใช้บริการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สถิติเชิง อนุมาน, t-test, One-way ANOVA และ Scheffe'test

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการธนาคารกรุงไทย สาขารัฐประเทศ จังหวัด สระแก้ว โดยรวมมีคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจในการปฏิบัติงานและความเชื่อมั่นในความรู้ของพนักงาน และด้านอรรถาธิบาย ไมตรีและการเข้าถึงความรู้สึกของลูกค้า โดยในด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารลูกค้ามีความเห็นว่า ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี ในด้านความไว้วางใจในการปฏิบัติงานและความเชื่อมั่นใน ความรู้ของพนักงาน และในด้านอรรถาธิบายไมตรี และการถึงความรู้สึกของลูกค้า ลูกค้ามีความคิดเห็น ว่า พนักงานมีการแต่งการที่เหมาะสมสะอาดเรียบร้อย

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ คุณภาพการบริการธนาคารกรุงไทย สาขารัฐ ประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่า ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการและช่วงเวลาที่ติดต่อกับ ธนาคารต่างกันมี คุณภาพการบริการธนาคารกรุงไทย สาขารัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่าง กันที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวได้นำไปสู่แนวคิดที่แสดงให้เห็นว่า ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานธนาคาร ด้านการให้บริการของธนาคาร ผู้วิจัยจึงได้เลือก ประเด็น ดังกล่าวในการวิจัยครั้งนี้

ตารางที่ 1 สรุปข้อค้นพบจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

พ.ศ.	งานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
2547	แสงชัย โชติพงษ์ศิริสกุล เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามาใช้ บริการด้านเงินฝากของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		1. ด้านพนักงาน 2. ด้านบริการ 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านความเชื่อมั่น
2547	อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์ เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจและ สภาพปัญหาของลูกค้า ต่อการ ให้บริการของ บมจ. ธนาคาร กสิกรไทย เขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี		1. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก 2. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน 3. ด้านการจัดเตรียมความ พร้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก 4. ด้านการให้บริการของ พนักงาน 5. ด้านภาพลักษณ์
2542	พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลัง การรื้อปรับระบบ ศึกษากรณี: สาขาในเขต อำเภอเมือง จังหวัด ชลบุรี	1. อายุ 2. อาชีพ 3. ระดับการศึกษา 4. ระยะเวลาการ เป็นลูกค้า	1. ด้านภาพพจน์ของพนักงาน 2. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน 3. ด้านการให้บริการของ พนักงาน 4. ด้านการจัดเตรียม แบบฟอร์มและอุปกรณ์ 5. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก
2549	กัลยา แจ่มแจ้ง เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัด เพชรบุรี	1. เพศ 2. อาชีพ 3. ระดับการศึกษา 4. ประเภทลูกค้า	1. ด้านอาคารสถานที่ 2. ด้านพนักงาน 3. ด้านข้อมูล/ ข่าวสาร 4. ด้านการบริการ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

พ.ศ.	งานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
2546	พัฒวรรณ สุกกล้า เรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี	1. เพศ 2. อายุ 3. อาชีพ	1. ความน่าเชื่อถือของธนาคาร 2. สภาพแวดล้อมและสถานที่ 3. พนักงานของธนาคารและการ ให้บริการของธนาคาร
2550	วิภา คณิรัมย์ เรื่อง การศึกษาการให้บริการ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี แยกสาทรประดิษฐ์	1. เพศ 2. สถานภาพ 3. อายุ 4. ระดับการศึกษา 5. อาชีพ 6. รายได้	1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ 2. ด้านสถานที่ให้บริการ 3. ด้านความสะดวก 4. ด้านข้อมูลที่จะได้รับการ บริการ
2551	สุพรรณภา ธรรมมา เรื่อง คุณภาพต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาอรัญ ประเทศจังหวัดสระแก้ว	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้	1. ด้านความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร 2. ด้านความไว้วางใจในการ ปฏิบัติงานและความเชื่อมั่นใน ความรู้ของพนักงาน 3. ด้านอัยาศัยไมตรีและการ เข้าถึงความรู้ลึกของลูกค้า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา “ความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่าย
สินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานจังหวัดระนอง (ช.ก.ส.) อำเภอ
เมือง จังหวัดระนอง ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการ
เก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การรวบรวมและเก็บข้อมูล
6. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. เกณฑ์การแปลผล

รูปแบบการวิจัย

1. การวิจัยเอกสารการวิจัยครั้งนี้ได้ทบทวนเอกสารที่ว่าด้วยแนวคิดทฤษฎีและข้อมูล
เกี่ยวกับคุณภาพบริการจากตำรารายงานผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร (ช.ก.ส.) รวมถึงแหล่งค้นคว้าอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ต

2. การวิจัยเชิงสำรวจในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวม
ข้อมูลสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร (ช.ก.ส.) กับลูกค้าของธนาคาร ฯ จำนวน 110 คน

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือบุคลากรภาครัฐที่มาใช้บริการฝ่ายสินเชื่อของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง อ.เมือง จ.ระนองตั้งแต่วันที่
1 มกราคม พ.ศ. 2554-31 ตุลาคม พ.ศ. 2555 (ตามรายงานผลการดำเนินงานธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำนวนทั้งสิ้น 110 คน) ผู้ศึกษาขอใช้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 110 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง อ.เมือง จ.ระนอง โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ, อายุ, การศึกษา, ตำแหน่ง, รายได้ มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามมาตราวัดแบบให้คะแนน (Rating Scale) เป็นคำถามความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง อ.เมือง จ.ระนอง แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร
2. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร
3. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานธนาคาร
4. ด้านการให้บริการของธนาคาร

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนคุณภาพการให้บริการตามระดับความคิดเห็นดังนี้ มีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ใช้คะแนน	4	คะแนน
มาก	ใช้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ใช้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ใช้คะแนน	1	คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนองอำเภอเมือง จังหวัดระนองจากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง อ.เมือง จ.ระนอง และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

3.1 อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นายมานพ จินาไหม ผู้อำนวยการสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดระนอง

3.3 นางสาวปริญนันท์ ระชะปูลิ ผู้จัดการ ธ.ก.ส. สาขากะเปอร์

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

5. นำแบบสอบถามที่ได้จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

การรวบรวมและเก็บข้อมูล

ในการศึกษารุ่นนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรภาครัฐที่มาใช้บริการฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง

2. ส่งแบบสอบถามไปให้บุคลากรภาครัฐที่ใช้ในการศึกษาการบริการฝ่ายสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามนี้เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาดำเนินการทำหนังสือขอความร่วมมือผู้จัดการสาขาทั้ง 3 สาขา 2 สาขาย่อย เก็บข้อมูลของบุคลากรภาครัฐผู้มาใช้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยนำส่งแบบสอบถามไปให้ โดยตรงพร้อมทั้งชี้แจงให้ทราบรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษารุ่นนี้ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2555 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2556

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้ว ผู้ศึกษานำมาตรวจความครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นมาตรวจการให้คะแนนและนำผลคะแนนทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีวิธีการวิเคราะห์ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้มาบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์
3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง โดยใช้สถิติ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare Mean)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลความความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง อ.เมือง จังหวัดระนอง แบ่งออกเป็น 4 ระดับ นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลความจากสูตรการคำนวณหาอัตราภาคชั้น (สุทธนู ศรีไสย์, 2548, หน้า 30) ได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} = 0.75 \end{aligned}$$

ดังนั้น อัตราภาคชั้น เท่ากับ 0.75 ผู้วิจัยจึงกำหนดแบ่งระดับความคิดเห็น โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.75	หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.76-2.50	หมายถึงเห็นด้วยน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.51-3.25	หมายถึงเห็นด้วยมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.26-4.00	หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษา “ความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรภาครัฐที่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำนวน 143 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำนวน 4 ด้าน 1. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร 2. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร 3. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ 4. ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความเปรียบเทียบความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	75	52.40
หญิง	63	47.60
รวม	143	100.00
อายุ		
20-25 ปี	-	-
25 ปีขึ้นไป-30 ปี	19	13.29
30 ปีขึ้นไป-35 ปี	39	27.27
35 ปีขึ้นไป-40 ปี	29	20.28
40 ปีขึ้นไป-45 ปี	30	20.98
ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	26	18.18
รวม	143	100.00
ระดับการศึกษา		
ชั้นประถม	14	9.79
มัธยมต้น	11	7.69
มัธยมปลาย	27	18.88
ปริญญาตรี	67	46.85
สูงกว่าปริญญาตรี	24	16.78
รวม	143	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
ลูกจ้าง	35	24.48
ข้าราชการประจำ	61	42.66
สมาชิกสภาท้องถิ่น	41	28.66
ผู้บริหารท้องถิ่น	6	4.20
อื่น ๆ	-	-
รวม	143	100.00
เงินเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	39	27.27
10,001-20,000 บาท	82	57.34
20,001-30,000 บาท	17	11.89
30,001-40,000 บาท	4	2.80
40,001-50,000 บาท	1	.70
ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป	-	-
รวม	143	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.40 และเพศหญิง ร้อยละ 47.60

อายุ พบว่า ส่วนมากมีอายุ มีอายุ 30-35 ปี ร้อยละ 27.27 รองลงมาคือ อายุ 40-45 ปี ร้อยละ 20.98 และน้อยที่สุดอายุ 25-30 ร้อยละ 13.30

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนมากมีวุฒิกการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.85 รองลงมา เป็นมัธยมปลาย ร้อยละ 18.88 และน้อยที่สุดมัธยมต้น ร้อยละ 7.69

ตำแหน่ง พบว่า ส่วนมากมีเป็นตำแหน่งข้าราชการประจำ ร้อยละ 42.66 รองลงมาคือ ตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น ร้อยละ 28.67 และน้อยที่สุดคือตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่น ร้อยละ 4.20

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านความ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
6. มีการ บริหารจัดการ ที่ไม่มีการ ทุจริต	22 (15.38)	95 (66.43)	25 (17.48)	1 (.70)	2.97	0.60	มาก	6
7. มีความ พร้อมด้าน เทคโนโลยี	23 (16.08)	81 (56.64)	39 (27.27)	-	2.89	.65	มาก	7
ภาพรวม					3.22	0.51	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการ ฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง มีความน่าเชื่อถือของธนาคารอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.22$, $\sigma = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสรุปดังนี้

เรื่องการเป็นธนาคารของรัฐ บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.45$, $\sigma = 0.51$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เรื่องมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.39$, $\sigma = 0.62$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

เรื่องการเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงมาก บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.57$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

เรื่องมีภาพลักษณ์ที่ดี บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.20$, $\sigma = 0.57$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

เรื่องการมีสาขาให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.03$, $\sigma = 0.57$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

เรื่องการมีการบริหารจัดการที่ดีไม่มีข่าวสารการทุจริต บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.97, \sigma = 0.60$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 6

เรื่องการมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.89, \sigma = 0.65$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 7

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร

ด้านสภาพแวดล้อมและ สถานที่ของธนาคาร	จำนวนและร้อยละของระดับ				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	ความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการมาติดต่อ	35 (24.48)	68 (47.55)	38 (26.57)	2 (1.40)	2.95	0.75	มาก	3
2. ป้ายชื่อธนาคารมีความชัดเจนและเห็นได้ง่าย	20 (13.99)	81 (56.64)	41 (28.74)	1 (0.70)	2.84	0.66	มาก	4
3. สถานที่จอดรถแลมีเพียงพอ	13 (9.09)	62 (42.36)	65 (45.45)	3 (2.10)	2.59	0.68	มาก	7
4. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	20 (13.99)	96 (67.13)	27 (18.88)	-	2.95	0.57	มาก	2
5. อาคารที่ทำการโดยรวมของธนาคารสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	20 (13.99)	97 (67.83)	26 (18.18)	-	2.96	0.57	มาก	1

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมและ สถานที่ของธนาคาร	จำนวนและร้อยละของระดับ ความคิดเห็น				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มาก		น้อย					
	มากที่สุด			ที่น้อยที่สุด				
6. มีแผนผังของ หน่วยงานและป้ายบอก ข้อมูลจุดการให้บริการได้ ดี	8 (5.59)	79 (55.24)	55 (38.46)	1 (.70)	2.66	0.59	มาก	6
7. มีการจัดเจ้าหน้าที่ ประจำคอยแนะนำก่อน การติดต่องานในส่วนงาน	8 (5.59)	58 (40.56)	62 (43.36)	15 (10.49)	2.41	0.75	น้อย	8
8. มีสถานที่รอรับบริการ และเก้าอี้นั่งคอยเพียงพอ	18 (12.59)	70 (48.95)	54 (37.76)	1 (.70)	2.73	.68	มาก	5
ภาพรวม					2.82	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่าย
สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ด้าน
สภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อ
คุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน
จังหวัดระนอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.82$, $\sigma = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสรุป
ดังนี้

เรื่องอาคารที่ทำการ โดยรวมของธนาคารสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย บุคลากรภาครัฐมี
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 2.96$, $\sigma = 0.57$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เรื่องการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
($\mu = 2.95$, $\sigma = 0.57$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

เรื่องทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการมาติดต่อ บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับมาก ($\mu = 2.95$, $\sigma = 0.75$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

เรื่องการมีป้ายชื่อธนาคารมีความชัดเจนและเห็นได้ง่าย บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.84, \sigma = 0.66$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

เรื่องการมีสถานที่รอรับบริการและเก้าอี้นั่งคอยเพียงพอ บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.73, \sigma = 0.68$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

เรื่องการมีแผนผังของหน่วยงานและป้ายบอกข้อมูลจุดการให้บริการได้ดี บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.66, \sigma = 0.59$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 6

เรื่องการมีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.59, \sigma = 0.68$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 7

เรื่องการมีการจัดเจ้าหน้าที่ประจำคอยแนะนำก่อนการติดต่องานในฝ่ายต่าง ๆ บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.41, \sigma = 0.75$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 8

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานธนาคารฝ่ายสินเชื่อ

ด้านการภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ	จำนวนและร้อยละของระดับ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	ความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีจำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ	25 (17.48)	78 (54.55)	30 (25.87)	3 (2.10)	2.87	0.71	มาก	7
2. พนักงานส่วนใหญ่กล่าวสวัสดิและขอบคุณทุกครั้งที่ใช้บริการเสร็จ	22 (15.38)	97 (67.83)	22 (15.38)	2 (1.40)	2.97	0.60	มาก	5
3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	21 (14.69)	95 (66.43)	25 (17.48)	2 (1.40)	2.94	0.61	มาก	6
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	24 (16.78)	93 (65.03)	26 (18.18)	-	2.99	0.59	มาก	4

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านการพาลักษณ์การ ให้บริการของพนักงาน ฝ่ายสินเชื่อ	จำนวนและร้อยละของระดับ ความคิดเห็น				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มาก		น้อย					
	มากที่สุด	น้อยที่สุด	มากที่สุด	น้อยที่สุด				
5. พนักงานมีความรู้ใน ด้านการเงินและการลงทุน	36 (67.14)	93 (30.00)	14 (2.86)	- (-)	3.15	0.57	มาก	1
6. พนักงานมีความสุภาพ อ่อนโยนและยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นกันเอง	26 (18.18)	95 (66.43)	22 (15.38)	- (-)	3.03	0.58	มาก	3
7. พนักงานส่วนใหญ่ พร้อมให้บริการเต็มใจ ดูชาติพี่น้อง	32 (22.38)	97 (67.83)	14 (9.79)	- (-)	3.13	0.55	มาก	2
ภาพรวม					3.03	0.43	มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่าย
สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านพาลักษณ์
การให้บริการของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพ
การให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัด
ระนอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.03$, $\sigma = 0.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสรุปดังนี้

เรื่องพนักงานมีความรู้ในด้านการเงินและการลงทุน บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับมาก ($\mu = 3.15$, $\sigma = 0.59$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เรื่องพนักงานส่วนใหญ่พร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูชาติพี่น้อง บุคลากรภาครัฐมี
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.58$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

เรื่องพนักงานมีความสุภาพอ่อนโยนและยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง บุคลากรภาครัฐมี
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.03$, $\sigma = 0.58$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับมาก ($\mu = 3.01$, $\sigma = 0.59$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

เรื่องพนักงานส่วนใหญ่กล่าวสวัสดิและขอบคุณทุกครั้งเมื่อใช้บริการเสร็จ บุคลากร
ภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.76, \sigma = 0.70$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
($\mu = 3.23, \sigma = 0.60$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 6

เรื่องมีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
($\mu = 2.73, \sigma = 0.68$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 7

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อ
คุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สำนักงานจังหวัดระนองด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคาร

ด้านการให้บริการฝ่าย สินเชื่อ	จำนวนและร้อยละของระดับ				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	ความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการให้บริการที่ รวดเร็ว	25 (17.48)	78 (54.55)	30 (25.87)	3 (2.10)	2.87	0.71	มาก	6
2. การให้บริการมีความ ถูกต้องไม่ผิดพลาด	22 (15.38)	97 (67.83)	22 (15.38)	2 (1.40)	2.97	0.60	มาก	4
3. มีการให้บริการอย่าง ต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือ ติดขัด	21 (14.69)	95 (66.43)	25 (17.48)	2 (1.40)	2.94	0.61	มาก	5
4. มีการบริการลูกค้าทุก คนอย่างเท่าเทียมกัน	24 (16.78)	93 (65.03)	26 (18.18)	- (-)	2.99	0.59	มาก	3
5. มีการเตรียมแบบฟอร์ม อย่างเพียงพอ	36 (67.14)	93 (30.00)	14 (2.86)	- (-)	3.15	0.57	มาก	1

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านการให้บริการฝ่าย สินเชื่อ	จำนวนและร้อยละของระดับ				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	ความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
6. ขั้นตอนในการ ดำเนินการให้บริการลูกค้า ไม่ยุ่งยาก	26 (18.18)	95 (66.43)	22 (15.38)	- (-)	3.03	0.58	มาก	2
ภาพรวม					2.99	0.74	มาก	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคาร พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.99$, $\sigma = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสรุปดังนี้

เรื่องมีการเตรียมแบบฟอร์มอย่างเพียงพอ บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.15$, $\sigma = 0.57$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เรื่องขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการลูกค้าไม่ยุ่งยาก บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.03$, $\sigma = 0.58$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

เรื่องมีการบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.99$, $\sigma = 0.59$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

เรื่องการให้บริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.97$, $\sigma = 0.60$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

เรื่องมีการบริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.94$, $\sigma = 0.62$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

เรื่องมีการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.87$, $\sigma = 0.71$) โดยมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 6

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานจังหวัดระนอง ในภาพรวม

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	แปลความ	อันดับ
1. ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	3.22	0.51	มาก	1
2. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร	2.82	0.61	มาก	4
3. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของธนาคารฝ่ายสินเชื่อ	3.03	0.43	มาก	2
4. ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ	2.99	0.47	มาก	3
ภาพรวม	3.01	0.37	มาก	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ในภาพรวมพบว่า ความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.01$, $\sigma = 0.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร บุคลากรมีความต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.54$, $\sigma = 0.50$) มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานธนาคารฝ่ายสินเชื่อ บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.03$, $\sigma = 0.43$) มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคาร บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.99$, $\sigma = 0.47$) มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.82$, $\sigma = 0.61$) มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง	เพศ					
	ชาย		ระดับ ความคิดเห็น	หญิง		ระดับ ความคิดเห็น
	μ	σ		μ	σ	
1. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร	3.22	0.38	มาก	3.22	0.63	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ของธนาคาร	2.84	0.60	มาก	2.78	0.62	มาก
3. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการ ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ	3.01	0.42	มาก	3.04	0.45	มาก
4. ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ ธนาคาร	2.98	0.45	มาก	3.00	0.49	มาก
ภาพรวม	3.01	0.35	มาก	3.01	0.39	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ เพศชายมีความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐที่ใช้บริการด้านสินเชื่อฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่าเพศชาย

2. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐที่ใช้บริการด้านสินเชื่อฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่าเพศหญิง

3. ด้านด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ พบว่า บุคลากรภาครัฐที่ใช้บริการด้านสินเชื่อฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่าเพศชาย

4. ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐที่ใช้บริการด้านสินเชื่อฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง ที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนองจำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ สินเชื่อของ ธ.ก.ส. สำนักงานจังหวัดระนอง	อายุ														
	25-30 ปี		ระดับ 30-35 ปี		ระดับ 35-40 ปี		ระดับ 40-45 ปี		ระดับ 45 ปี						
	μ	σ	มากที่สุด	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ				
1. ด้านความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร	3.41	1.07	มากที่สุด	3.15	0.36	มาก	3.23	0.33	มาก	3.21	0.41	มาก	3.16	0.33	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อม และสถานที่ของธนาคาร	2.79	0.53	มาก	2.86	0.36	มาก	2.71	0.41	มาก	2.86	0.49	มาก	2.84	0.81	มาก
3. ด้านภาพลักษณ์การ ให้บริการของพนักงาน ฝ่ายสินเชื่อ	3.02	0.49	มาก	3.03	0.48	มาก	3.16	0.38	มาก	2.98	0.33	มาก	2.92	0.46	มาก
4. ด้านการให้บริการฝ่าย สินเชื่อธนาคาร	2.91	0.58	มาก	3.02	0.49	มาก	3.07	0.39	มาก	2.87	0.51	มาก	3.07	0.36	มาก
ภาพรวม	3.03	0.50	มาก	3.02	0.33	มาก	3.04	0.35	มาก	2.98	0.36	มาก	3.00	0.37	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาคต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ พบว่า อายุในช่วง 35-40 ปี มีความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่า ในช่วงอายุ 25-30 ปี ช่วงอายุ 30-35 ปี ช่วงตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป และในช่วง 40-45 ปี เมื่อพิจารณารายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐ อายุในช่วง 25-30 ปี มีระดับมีความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่า ในช่วงอายุ 30-35 ปี ช่วงอายุ 35-40 ปี ในช่วง 40-45 ปี และตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไป

2. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐ อายุในช่วง 30-35 ปี มีระดับมีความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่า ในช่วงอายุ 30-35 ปี ช่วงอายุ 35-40 ปี ในช่วง 40-45 ปี และตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไป

3. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของฝ่ายสินเชื่อธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐ อายุในช่วง 35-40 ปี มีระดับมีความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่า ในช่วงอายุ 25-30 ปี ช่วงอายุ 30-35 ปี ในช่วง 40-45 ปี และตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไป

4. ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐ อายุในช่วง 35-40 ปี มีระดับมีความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่า ในช่วงอายุ 25-30 ปี ช่วงอายุ 30-35 ปี ในช่วง 40-45 ปี และตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน
จังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ สินเชื่อของ ธ.ก.ส. สำนักงานจังหวัด ระนอง	ระดับการศึกษา																				
	มัธยม		ระดับ ความ คิดเห็น		มัธยมต้น		ระดับ ความ คิดเห็น		มัธยม ปลาย		ระดับ ความ คิดเห็น		ปริญญาตรี		ระดับ ความ คิดเห็น		สูงกว่า ปริญญาตรี		ระดับ ความ คิดเห็น		
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้านความน่าเชื่อถือ ธนาคาร	3.23	0.29	มาก	2.87	0.34	มาก	3.36	0.45	มากที่สุด	3.23	0.63	มาก	3.18	0.29	มาก						
2. ด้านภาพแวดล้อม และสถานที่ของ ธนาคาร	2.89	1.02	มาก	2.56	0.34	มาก	2.91	0.45	มาก	2.86	0.57	มาก	2.71	0.55	มาก						
3. ด้านภาพลักษณ์การ ให้บริการของพนักงาน ฝ่ายสินเชื่อ	3.04	0.27	มาก	2.78	0.30	มาก	3.10	0.46	มาก	3.03	0.44	มาก	3.05	0.48	มาก						
4. ด้านการให้บริการ ฝ่ายสินเชื่อธนาคาร	2.99	0.25	มาก	2.42	0.33	มาก	3.04	0.47	มาก	3.04	0.45	มาก	3.06	0.52	มาก						
ภาพรวม	3.04	0.33	มาก	2.65	0.21	มาก	3.10	0.41	มาก	3.04	0.355	มาก	3.00	0.38	มาก						

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรภาครัฐที่ใช้บริการฝ่ายสินเชื่อ ระดับการศึกษา มัธยมปลายมีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่า บุคลากรที่มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาชั้นประถม ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระดับ การศึกษามัธยมต้น เมื่อพิจารณารายด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มีระดับการศึกษา มัธยมปลายมีระดับความความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากที่สุดกว่า บุคลากร ภาครัฐที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาชั้นประถม ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ ระดับการศึกษามัธยมต้น

2. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มีระดับ การศึกษามัธยมปลายมีระดับความความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่า บุคลากรภาครัฐที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาชั้นประถม ระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี และระดับการศึกษามัธยมต้น

3. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มีระดับ การศึกษามัธยมปลายมีระดับความความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่า บุคลากรภาครัฐที่มีระดับการศึกษาสูงปริญญาตรี ระดับการศึกษาชั้นประถม ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และระดับการศึกษามัธยมต้น

4. ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีมีระดับมีความความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ มากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษามัธยมปลาย ระดับการศึกษา ชั้นประถม และระดับการศึกษามัธยมต้น

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบระดับความความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามตำแหน่ง

คุณภาพการให้บริการ สินเชื่อของ ธ.ก.ส. สำนักงานจังหวัดระนอง	ตำแหน่ง																	
	ลูกจ้าง		ระดับ ความ คิดเห็น		ข้าราชการ ประจำ ความ คิดเห็น		สมาชิก สภาท้องถิ่น μ σ		ระดับ ความ คิดเห็น		ผู้บริหาร ท้องถิ่น μ σ		ระดับ ความ คิดเห็น		อื่น ๆ μ σ		ระดับ ความ คิดเห็น	
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้านความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร	3.40	0.79	มากที่สุด	3.16	0.33	มาก	3.15	0.42	มาก	3.26	0.51	มากที่สุด	-					
2. ด้านสภาพแวดล้อม และสถานที่ของธนาคาร	2.99	0.74	มาก	2.76	0.46	มาก	2.74	0.70	มาก	2.85	0.34	มาก						
3. ด้านภาพลักษณ์การ ให้บริการของพนักงาน ฝ่ายสินเชื่อ	3.12	0.38	มาก	3.08	0.44	มาก	2.91	0.37	มาก	2.74	0.73	มาก	-					-
4. ด้านการให้บริการ ฝ่ายสินเชื่อธนาคาร	3.08	0.45	มาก	3.10	0.50	มาก	2.80	0.40	มาก	2.78	0.29	มาก	-					-
ภาพรวม	3.15	0.38	มาก	3.02	0.36	มาก	2.90	0.34	มาก	2.91	0.34	มาก	-					-

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีตำแหน่งลูกจ้าง มีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ มากกว่าบุคลากรภาครัฐที่มีตำแหน่งข้าราชการประจำ ตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น และตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อพิจารณารายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีตำแหน่งลูกจ้าง มีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่าบุคลากรภาครัฐที่มีตำแหน่งข้าราชการประจำตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น

2. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีตำแหน่งลูกจ้าง ตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่น มีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากที่สุดกว่าบุคลากรภาครัฐที่มีตำแหน่งข้าราชการประจำ และตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น

3. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของฝ่ายสินเชื่อธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีตำแหน่ง ลูกจ้างมีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากที่สุดกว่าบุคลากรภาครัฐที่มีตำแหน่งข้าราชการประจำ ตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น และตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่น

4. ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มี ตำแหน่งข้าราชการประจำ มีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่าบุคลากรภาครัฐที่มีตำแหน่งลูกจ้าง ตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามเงินเดือน

คุณภาพการให้บริการ สินเชื่อของ ธ.ก.ส. สำนักงานจังหวัด ระนอง	เงินเดือน														
	ไม่เกิน 10,000 บาท		ระดับ ความ คิดเห็น	10,000- 20,000 บาท		ระดับ ความ คิดเห็น	20,001- 30,000 บาท		ระดับ ความ คิดเห็น	30,001- 40,000 บาท		ระดับ ความ คิดเห็น	40,001- 50,000 บาท		ระดับ ความ คิดเห็น
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้านความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร	3.42	0.76	มาก ที่สุด	3.15	0.35	มาก	3.16	0.39	มาก	2.93	0.44	มาก	3.14	0.00	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อม และสถานที่ของ ธนาคาร	2.86	0.75	มาก	2.80	0.56	มาก	2.83	0.51	มาก	2.81	0.46	มาก	2.00	0.00	มาก
3. ด้านภาพลักษณ์การ ให้บริการของ พนักงานฝ่ายสินเชื่อ	3.05	0.38	มาก	3.04	0.43	มาก	2.92	0.57	มาก	2.93	0.18	มาก	3.43	0.00	มาก ที่สุด
4. ด้านการให้บริการ ฝ่ายสินเชื่อธนาคาร	3.05	0.43	มาก	2.94	0.49	มาก	3.11	0.45	มาก	2.87	0.48	มาก	3.50	0.00	มาก
ภาพรวม	3.10	0.39	มาก	2.98	0.35	มาก	3.00	0.42	มาก	2.89	0.33	มาก	3.02	0.00	มาก

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามเงินเดือน พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มีเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ มากกว่าบุคลากรภาครัฐที่มีเงินเดือน 40,001-50,000 บาท เงินเดือน 20,001-30,000 บาท เงินเดือน 10,001-20,000 บาท และเงินเดือน 30,001-40,000 บาท เมื่อพิจารณารายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากที่สุดกว่าบุคลากรภาครัฐ ที่มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท เงินเดือน 10,001-20,001 บาท เงินเดือน 40,001-50,000 และเงินเดือน 30,001-40,000 บาท

2. ด้านสภาพแวดล้อม และสถานที่ธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่าบุคลากรภาครัฐ ที่มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท เงินเดือน 30,001-40,000 บาท เงินเดือน 10,001-20,000 และเงินเดือน 40,001-50,000 บาท

3. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของฝ่ายสินเชื่อธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีเงินเดือน 40,001-50,000 บาท มีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากที่สุดกว่าบุคลากรภาครัฐ ที่มีเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท เงินเดือน 10,001-20,001 บาท เงินเดือน 30,001-30,000 และเงินเดือน 20,001-30,000 บาท

4. ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีเงินเดือนไม่เกิน 40,001-50,000 บาท มีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากที่สุดกว่าบุคลากรภาครัฐ ที่มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท เงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท เงินเดือน 10,001-20,000 และเงินเดือน 30,001-40,000 บาท

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานองค์กรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่าย สิ้นเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสิ้นเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง เพื่อเปรียบเทียบความ คิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสิ้นเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรภาครัฐที่มา ใช้บริการฝ่าย สิ้นเชื่อ ณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำนวน 143 คน สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายสิ้นเชื่อ ธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสิ้นเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สรุปผลการวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของพบว่า บุคลากรภาครัฐที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 30-35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ตำแหน่งข้าราชการ ประจำ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายสิ้นเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสิ้นเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง พบว่าบุคลากร ภาครัฐที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการฝ่ายสิ้นเชื่อของธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ในภาพรวมด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อจำแนกตามรายด้านได้ดังนี้

บุคลากรภาครัฐที่มารับบริการมีความคิดเห็นในด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานธนาคารฝ่ายสินเชื่อ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคาร อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย

ผลศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายข้อได้ดังนี้

บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นในเรื่องการเป็นธนาคารของรัฐ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ธนาคารมีฐานะการเงินที่มั่นคง อยู่ในระดับมาก และมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้าย

ผลศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายข้อได้ดังนี้

บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นในเรื่องอาคารที่ทำการ โดยรวมของธนาคารสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการมาติดต่อ อยู่ในระดับมาก และมีการจัดเจ้าหน้าที่ประจำคอยแนะนำก่อนการติดต่องานในฝ่ายต่างๆ อยู่ในระดับน้อย เป็นอันดับสุดท้าย

ผลศึกษา ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานธนาคาร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายข้อได้ดังนี้

บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นในเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ในด้านการเงินและการลงทุน อยู่ในระดับมาก และมีจำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย

ผลศึกษา ด้านการให้บริการของธนาคาร พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

(ช.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านการให้บริการของธนาคารในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นในเรื่องมีการเตรียมแบบฟอร์มอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการลูกค้าไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก และมีการให้บริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามเพศชาย มีความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิง

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ พบว่า อายุในช่วง 35-40 ปี มีความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่า ในช่วงอายุ 25-30 ปี ช่วงอายุ 30 -35 ปี ช่วงตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป และในช่วง 40-45 ปี

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรภาครัฐที่ใช้บริการฝ่ายสินเชื่อ ระดับการศึกษามัธยมปลายมีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อมากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาชั้นประถม ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษามัธยมต้น

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนองจำแนกตามตำแหน่ง พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีตำแหน่งลูกจ้าง มีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ มากกว่าบุคลากรภาครัฐที่มีตำแหน่งข้าราชการประจำ ตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น และตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่น

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามเงินเดือน พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มีเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อคุณภาพ

การให้บริการฝ่ายสินเชื่อ มากกว่าบุคลากรภาครัฐที่มีเงินเดือน 40,001-50,000 บาท เงินเดือน 20,001-30,000 บาท เงินเดือน 10,001-20,000 บาท และเงินเดือน 30,001-40,000 บาท

อภิปรายผล

ผลศึกษาบุคลากรภาครัฐที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะเป็นธนาคารของรัฐ มีฐานะที่มั่นคง ทำเลที่ตั้งเหมาะสมอาคารที่ทำการ โดยรวมความสะอาดเรียบร้อย ความชัดเจนของป้ายชื่อและสัญลักษณ์ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ความรวดเร็วในการให้บริการ ความกระตือรือร้นของพนักงาน และความถูกต้องไม่ผิดพลาดในการให้บริการ มีการเตรียมแบบฟอร์มอย่างเพียงพอ มีขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการลูกค้าไม่ยุ่งยาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ อุดลย์ หริรักษ์เสาวณีย์ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจและสภาพปัญหาของลูกค้า ต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก สภาพแวดล้อมภายใน การจัดเตรียมความพร้อม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก การให้บริการของพนักงาน และด้านภาพลักษณ์ภาพพจน์ของพนักงานและธนาคาร

1. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก บุคลากรภาครัฐมีความเห็นว่าในด้านความเชื่อถือของธนาคารคือ เป็นธนาคารของรัฐ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี มีฐานะการเงินที่มั่นคง แต่การประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอ ทำให้บุคลากรภาครัฐยังเข้าใจแม้จะมีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้มากขึ้น พร้อมทั้งมีสาขาให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่

2. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะอาคารที่ทำการ โดยรวมของธนาคารสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำเลที่ตั้งเหมาะสม และสะดวกต่อการมาติดต่อ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แต่มีความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรภาครัฐที่มาติดต่อต้องการความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนมากมาย แต่ด้วยข้อจำกัดของระเบียบข้อบังคับบางประการที่บุคลากรภาครัฐที่มาติดต่อขอรับบริการจะต้องปฏิบัติตาม ที่จอดรถไม่สะดวกและเพียงพอไม่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการติดต่อขอรับ

บริการ แม้จะมีการนำวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ คอธเบิร์ก (Cothberg อ้างถึงใน จงรัก มงคลธรรม, 2548, หน้า 22) ที่ระบุว่า สถานที่ในการปฏิบัติงาน ต้องมี สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี คือ ต้องมีเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานที่จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเหมาะสม

3. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานธนาคารฝ่ายสินเชื่อ พบว่า ระดับ ความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่มีความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรภาครัฐที่มาติดต่อต้องการความสะดวกรวดเร็วแต่ พนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอถึงแม้จะมีพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในความรู้ของพนักงาน และด้านอخصยาศัยไมตรีและการเข้าถึงความรู้สึกของบุคลากรภาครัฐ

4. ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารในปัจจุบันของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการฝ่ายสินเชื่อ ใน ปัจจุบันของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ผู้ที่ ตอบแบบสอบถามได้รับจากธนาคารในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อระดับการ ให้บริการปัจจุบัน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการจาก ธนาคารเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานธนาคารฝ่ายสินเชื่อ และด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร เป็นอันดับสุดท้าย ตามแนวทางการการศึกษาของ คอธเบิร์ก (Cothberg อ้างถึงใน จงรัก มงคลธรรม, 2548, หน้า 22) ที่ว่า ด้านภาพลักษณ์การ ให้บริการ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นการผ่านการตีความหมาย การเลือกสรร และการให้ความหมายของตนเอง มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของ หน่วยงาน มีความจริงใจในการให้บริการ มีการจัดองค์กรที่ดีมีการบริหารงานที่ดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการของ ฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง” พบว่า บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และ

เป็นไปตามแนวนโยบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ที่เน้นการบริการและการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้นเรื่องการรักษามาตรฐานและการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาเชิงนโยบายดังนี้

1. วิจัยศึกษาความต้องการของลูกค้าเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ
2. ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น
3. ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากการศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ในรายละเอียดทั้ง 4 ด้าน พบว่า ยังมีจุดบกพร่องด้านระบบบริการ ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเชิงนโยบาย จึงควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริการ ดังนี้

1. ควรปรับปรุงทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการมาติดต่อ
2. ควรปรับปรุงป้ายชื่อธนาคารมีความชัดเจนและเห็นได้ง่าย
3. ควรปรับปรุงลานที่จอดรถสะดวกและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
4. ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานทั้งภายในและภายนอกอาคารสะอาดเป็นระเบียบมีการจัดระบบแผนผังของหน่วยงานและป้ายบอกบริเวณต่าง ๆ ได้ดี
5. ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ประจำคอยแนะนำก่อนการติดต่อกงานในฝ่ายต่าง ๆ
6. ควรปรับปรุงสถานที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการและเก้าอี้ที่นั่งคอย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

เพื่อให้คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพดังนี้

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของบุคลากรภาครัฐที่มาติดต่อขอรับบริการฝ่ายสินเชื่อ เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่

สะท้อนภาพความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐในประเด็นการศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรภาครัฐได้มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง

3. ควรมีการเปรียบเทียบระหว่างความต้องการและความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง

บรรณานุกรม

- กัลยา แจ่มแจ้ง. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ขนิษฐา เล็กรุ่งเรือง. (2548). ความพึงพอใจในบริการผู้ป่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสิงห์บุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฑารัตน์ เพ็ญเขตต์วิทย์. (2547). การพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จงรัก มงคลธรรม. (2548). การให้บริการตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลพระปกเกล้า ตามทัศนะของผู้รับบริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยเสกฐ์ พรหมศณี. (2549). ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ. กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- ณัฐนรี ภัทราภรณ์ไพบูลย์. (2550). ความคิดเห็นต่อการดำเนินนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลพลับพลา อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ลูกค้า. (2555). ผลการดำเนินงาน ปี 2555 (1 มกราคม 2553-31 ตุลาคม 2555). กรุงเทพฯ: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- ธวัชชัย เจริญเทศประสิทธิ์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปริญดา เลิกสายเพ็ง. (2545). *ความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจประกันวินาศภัยต่อ คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาประชากรศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปดิชัย รั้งสิยานนท์. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิ่นแก้ว ศิรวรรณดี. (2548). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญา ฮวดเฮง. (2551). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีฝ่ายการต่างประเทศ 2 ศูนย์การค้าต่างประเทศ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒนวรรณ สุกกล้า. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บม. ธนาคารกสิกรไทย หลังการรื้อปรับระบบ ศึกษากรณี: สาขาในเขตเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ. (2548). *การจัดการทางการพยาบาลเพื่อความปลอดภัย*. กรุงเทพฯ: สุขุมวิทการพิมพ์.
- วิภา คະนิรัมย์. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี สี่แยกสาธุประดิษฐ์*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2548). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.

- ศักดิ์พิสุทธิ์ อัครสิริธีรกุล. (2544). *ความคาดหวังของวัยรุ่นที่มีต่อการเป็นแบบอย่างที่ดีของพ่อแม่*.
วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิจัยประชากรและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). *การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน ภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ:
นัท รีพับลิค.
- สุพรรณณา ธรรมมา. (2551). *คุณภาพต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขากรุงเทพฯ
จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิ ปิ่นมา. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สาขากาฬสินธุ์*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรงค์ จันทร์เอม. (2544). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. (2548). *แนวทางการปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพ
ทั่วทั้งองค์กร*. วารสารข้าราชการ, 40(478), หน้า 29-55.
- แสงชัย โชติพงษ์สิริสกุล. (2547). *ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรเกษม ซอย 114*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อดุลย์ หิริรักษ์เสาวนีย์. (2547). *ความพึงพอใจและสภาพปัญหาลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ.
ธนาคารกสิกรไทย เขตอำเภอบางละมุง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขา นโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุณลักษณ์ พรหมพัฒตานนท์. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัด
จันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cothberg, C.L. (1987). *In a large City: Laboratory of Urban*. New York: Harper & Row.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Deming, H.A. (1990). *Administrative Behavior*. New York: The Mcmillan.
- Kotler, D.L. (2000). *Marketing Management, The Millennium Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman. (1985). *Managing Organization Behavior*. Toronto: John Wiley & Sons.
- Regan. (1953). *Statistic: An Introductory Analysis* (3rd ed). New York: Harper & Row.
- Vroom, H. V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley and Sons.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่องความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของ
ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง
คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลทำการวิจัยในหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย
บูรพา ซึ่งข้อมูลที่ได้ จะนำไปใช้ในการศึกษาและเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร เพื่อให้ผลการวิเคราะห์
มีความน่าเชื่อถือ จึงขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดพิจารณาตอบให้ตรงกับความเป็นจริง และ
ข้อมูลเหล่านี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 20- 25 ปี

2) 25 ปีขึ้นไป-30 ปี

3) 30 ปีขึ้นไป-35 ปี

4) 35 ปีขึ้นไป-40 ปี

5) 40 ปีขึ้นไป-45 ปี

6) ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

1) ชั้นประถม

2) มัธยมต้น

3) มัธยมปลาย

3) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

1) ลูกจ้าง

2) ข้าราชการประจำ

3) สมาชิกสภาท้องถิ่น

4) ผู้บริหารท้องถิ่น

6) อื่นๆ (ระบุ)

5. รายได้ต่อเดือน

1) ไม่เกิน 10,000

2) 10,001-20,000 บาท

3) 20,001-30,000 บาท

4) 30,001-40,000 บาท

5) 40,001-50,000 บาท

6) ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อ
 การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดระนอง
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
 ข้อเดียว

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร				
1. เป็นธนาคารของรัฐ				
2. เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงมาก				
3. มีภาพลักษณ์ที่ดี				
4. ธนาคารมีฐานะการเงินมั่นคง				
5. มีสาขาให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่				
6. มีการบริหารจัดการที่ดีไม่มีข่าวสารการทุจริต				
7. มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร				
1. ทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการมาติดต่อ				
2. ป้ายชื่อธนาคารมีความชัดเจนและเห็นได้ง่าย				
3. สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ				
4. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย				
5. อาคารที่ทำการโดยรวมของธนาคารสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย				
6. มีแผนผังของหน่วยงานและป้ายบอกข้อมูลจุดการ ให้บริการได้ดี				
7. มีการจัดเจ้าหน้าที่ประจำคอยแนะนำก่อนการติดต่องาน ในฝ่ายต่างๆ				
8. มีสถานที่รอรับบริการและเก้าอี้นั่งคอยเพียงพอ				

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของพนักงานธนาคารฝ่าย สินเชื่อ				
1. มีจำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ				
2. พนักงานส่วนใหญ่กล่าวสวัสดิและขอบคุณทุกครั้งเมื่อ ใช้บริการเสร็จ				
3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
5. พนักงานมีความรู้ในด้านการเงินและการลงทุน				
6. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยนและยิ้มแย้มแจ่มใสและ เป็นกันเอง				
7. พนักงานส่วนใหญ่พร้อมให้บริการเต็มใจ คุจญาติพี่น้อง				
ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคาร				
1. มีการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ				
2. การให้บริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด				
3. มีบริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด				
4. มีการบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน				
5. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มอย่างเพียงพอ				
6. ขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการลูกค้าไม่ยุ่งยาก				

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นายนิกุล ดิศระ

ผู้วิจัย