

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีผลต่อการสร้างแรงกดดันให้องค์การต้องปรับตัวมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงาน ทั้งนี้เพราะโลกเกิดการเปลี่ยนแปลง ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเศรษฐกิจ การเชื่อมโยงกับตลาดโลก การแข่งขันทางเศรษฐกิจการค้า ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) และด้านการเมืองการปกครอง รวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานราชการ ของรัฐบาล เร่งรัดขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนา ประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี (Good Cooperate Governance) และ ประโยชน์สุขของประชาชน ในการดำเนินการดังกล่าว องค์กรต่าง ๆ มีความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งภายในองค์กรและบุคคลภายนอก ให้เข้าใจตรงกันบนพื้นฐานข้อมูลที่ ชัดเจน เพื่อที่จะสามารถนำรูปแบบการบริหารสมัยใหม่มาใช้ และเสริมสร้างความเข้าใจต่อสถาน การณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง พนักงานในองค์กรก็ต้องปรับเปลี่ยนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยเฉพาะในระดับผู้บริหารหรือผู้นำเป็นบุคคลสำคัญที่จะต้องมีความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ ความสามารถในการบริหารงานกลุ่ม การคิดเชิงระบบ การบริหารงานแบบบูรณาการ การคิดนอกกรอบ และการคิดสร้างสรรค์ มองเห็นวิกฤติเป็น โอกาส รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการทำงาน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2548 :15)

ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต หนทางเดียวที่องค์กรจะอยู่รอด ได้คือ การสร้างผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่มีคุณภาพสูง ตรงตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพ และนำระบบ งานคุณภาพมาใช้ภายในองค์กร เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ลดความสูญเสียจากการทำงานที่ไม่มีคุณภาพทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายองค์กร และช่วย กระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพมากขึ้นทั้งในด้านคุณภาพของการให้บริการและคุณภาพ ของงาน รวมทั้งเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของบุคคลภายนอก ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอีก (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2550 ก. : บทนำ)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจอยู่ภายใต้ การกำกับของกระทรวงการคลัง ดำเนินงานมาตั้งแต่ พ.ศ.2509 เนื่องจากปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมีรอบด้าน ธนาคารจึงได้ปรับเปลี่ยนบทบาทการดำเนินงานเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนา

การจัดการคุณภาพมาประยุกต์ให้เหมาะกับบริบทการทำงานของธนาคาร โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดทำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. โดยมีหัวใจสำคัญที่การทำงานให้เกิดคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

ในส่วนของการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติของระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. เพื่อให้สำนักงานสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทุกสาขา และหน่วยงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทุกหน่วยงานให้ความสำคัญปฏิบัติตามระบบ งานคุณภาพ ธ.ก.ส. อย่างเคร่งครัด เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการสูงสุด ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจึงได้จัดทำบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ประจำปี ระหว่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรกับสำนักงานสาขาของธนาคาร โดยมีเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานใน 4 หมวด ดังนี้ หมวดที่ 1 ประสิทธิภาพทางการเงิน ให้น้ำหนัก 10 คะแนน หมวดที่ 2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน น้ำหนัก 60 คะแนน หมวดที่ 3 คุณภาพการบริหาร ให้น้ำหนัก 20 คะแนน และหมวดที่ 4 คุณภาพการบริการ ให้น้ำหนัก 10 คะแนน โดยในหมวดคุณภาพการบริการ วัดผลการดำเนินงานจากความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อวัดผลการดำเนินงานของสาขาโดยมอบหมายให้กองติดตามและประเมินผล ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ เป็นผู้ดูแลและจัดจ้างสถาบันวิจัยจากภายนอกมาประเมินวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละสาขา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ เป็นสาขาหนึ่งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การ ในสังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคาม ฝ่ายกิจการสาขา 3 โดยมีเขตพื้นที่การดำเนินงานในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เนื่องจากในปัจจุบันสถาบันการเงินในอำเภอบรบือ มีสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง ทั้งธุรกรรมด้านเงินฝาก ธุรกรรมด้านสินเชื่อ และด้านธุรกรรมเสริมอื่นๆ ทั้งจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอบรบือและในเขตอำเภอใกล้เคียงที่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดออกไป เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจและรักษาฐานลูกค้าทั้งลูกค้าด้านเงินฝาก ลูกค้าด้านสินเชื่อ และลูกค้าในด้านธุรกรรมอื่นๆ ของสาขา สาขาบรบือจึงจำเป็นต้องนำระบบงานคุณภาพของ ธ.ก.ส.มาใช้อย่างเคร่งครัดและจริงจังเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ และเพื่อให้เป็นตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ระหว่างสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคามกับสาขาบรบือ ในหมวดคุณภาพการบริการ โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ได้นำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2550 เป็นต้นมา

การประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขาในสามหมวดแรกคือ หมวดที่ 1 ประสิทธิภาพทางการเงิน หมวดที่ 2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมวดที่ 3 คุณภาพการบริหาร นั้นสามารถวัดเป็นตัวเลขแล้วนำมาประเมินเปรียบเทียบกับเป้าหมายได้ทุกเดือน ว่าผลการดำเนินงานของสาขาอยู่ในระดับใด

สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดหากผลการดำเนินงานที่ออกมายังห่างเป้าหมายที่ธนาคาร กำหนดไว้ แต่ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานในหมวดที่ 4 คุณภาพการบริการนั้น ธนาคารประเมิน จากความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการ เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอารมณ์ความรู้สึกอยู่ ภายในตัวลูกค้า ไม่สามารถมองเห็นหรือวัดได้จากภายนอกและเป็นสภาพของอารมณ์ที่สามารถเปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลาเมื่อมีปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เปลี่ยนแปลงมากระทบจึงเป็นการยากที่จะบอกได้ว่า ปัจจุบันลูกค้ามีความรู้สึกอย่างไรกับธนาคาร เพื่อเป็นการรับทราบข้อมูลด้านนี้ว่าอยู่ในระดับใดผู้วิจัย จึงจำเป็นต้องจะศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะ หัวหน้าหน่วยอำเภอบรบือ 2 ผู้ดูแลกำกับงานด้านพัฒนา ธุรกิจของสาขาบรบือ โดยทำหน้าที่กลั่นกรองงานด้านสินเชื่อ อนุมัติสินเชื่อ ควบคุมคุณภาพงานด้าน สินเชื่อ รักษาฐานลูกค้าเงินฝากในเขตรับผิดชอบ งานด้านพัฒนาชนบท และงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ จึง มีความสนใจที่ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จากการนำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้ เพื่อนำผลจากการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การ เกษตร สาขาบรบือ ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปี จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร จำนวนเงินที่กู้กับธนาคาร และประเภทบริการที่มาใช้
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

### สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การ เกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

2. ลูกค้านาคาร ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้ามา เป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ที่ติดต่อกับธนาคารต่อปี จำนวนเงินฝาก จำนวนเงินกู้ และประเภทบริการ ที่มาใช้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การ เกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

1. พื้นที่ทำการวิจัยคือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ซึ่งครอบคลุมประชากรในพื้นที่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
2. ระยะเวลาทำการวิจัย ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2550 – 30 กันยายน 2551
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 3.1 ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการเงินกู้ เงินฝาก และบริการอื่นๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8,311 คน
  - 3.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 382 คน
4. ตัวแปรที่ศึกษา
  - 4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปด้าน ประชากรศาสตร์ และด้านสถานภาพของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 10 ตัวแปร ดังนี้
    - ด้านประชากรศาสตร์
      - 4.1.1 เพศ
      - 4.1.2 อายุ
      - 4.1.3 การศึกษา
      - 4.1.4 อาชีพ
      - 4.1.5 ระดับรายได้
    - ด้านสถานภาพลูกค้า
      - 4.1.6 ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร
      - 4.1.7 ความถี่ในการใช้บริการต่อปี
      - 4.1.8 จำนวนเงินฝากกับธนาคาร
      - 4.1.9 จำนวนเงินกู้กับธนาคาร
      - 4.1.10 ประเภทบริการที่ใช้

2. ลูกค้านาคาร ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้ามาเป็นลูกค้านาคาร ความถี่ที่ติดต่อกับธนาคารต่อปี จำนวนเงินฝาก จำนวนเงินกู้ และประเภทบริการที่มาใช้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

#### ขอบเขตการวิจัย

1. พื้นที่ทำการวิจัยคือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ซึ่งครอบคลุมประชากรในพื้นที่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
2. ระยะเวลาทำการวิจัย ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2550 – 30 กันยายน 2551
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 3.1 ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการเงินกู้ เงินฝาก และบริการอื่นๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8,311 คน
  - 3.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 382 คน
4. ตัวแปรที่ศึกษา
  - 4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ และด้านสถานภาพของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 10 ตัวแปร ดังนี้
    - ด้านประชากรศาสตร์
      - 4.1.1 เพศ
      - 4.1.2 อายุ
      - 4.1.3 การศึกษา
      - 4.1.4 อาชีพ
      - 4.1.5 ระดับรายได้
    - ด้านสถานภาพลูกค้า
      - 4.1.6 ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้านาคาร
      - 4.1.7 ความถี่ในการใช้บริการต่อปี
      - 4.1.8 จำนวนเงินฝากกับธนาคาร
      - 4.1.9 จำนวนเงินกู้กับธนาคาร
      - 4.1.10 ประเภทบริการที่ใช้

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งประกอบด้วย 14 ประเด็น ดังนี้

- 4.2.1 ด้อยรับแบบไทย
- 4.2.2 ใส่ใจลูกค้า
- 4.2.3 ติดต่อสะดวกกว่า
- 4.2.4 พัฒนาทีมงาน
- 4.2.5 บริการเท่าเทียม
- 4.2.6 จัดเตรียมเครื่องมือ
- 4.2.7 ถือหลักประหยัด
- 4.2.8 เครื่องครัด 5 ส.
- 4.2.9 ไร่ข้อบกพร่อง
- 4.2.10 ป้องกันปัญหา
- 4.2.11 ปรับปรุงพัฒนา
- 4.2.12 เลือกได้มากกว่า
- 4.2.13 คุ่มค่าบริการ
- 4.2.14 สร้างสรรค์สังคม

#### นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอให้ความหมายของข้อความดังนี้  
**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่ขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าเงินกู้และมาใช้บริการในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นทั้งผู้กู้เงิน ผู้ฝากเงิน และธุรกรรมด้านอื่นๆ ของธนาคารด้วย

**ธ.ก.ส.** หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ

**พนักงานผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

**การบริการ** หมายถึง การให้ความสะดวก อำนวยความสะดวกสบาย ให้ความพึงพอใจกับสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สัมผัสได้ด้วยความรู้สึก

**ระยะเวลาในการเข้าเป็นลูกค้า** หมายถึง วันที่ธนาคารอนุมัติรับขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าธนาคาร

**ความถี่ในการใช้บริการต่อปี** หมายถึง จำนวนครั้งที่ลูกค้ามาติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ต่อปี

**จำนวนเงินฝากกับธนาคาร** หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าฝากไว้กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ทุกบัญชีรวมกัน

**จำนวนเงินกู้กับธนาคาร** หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้ากู้กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ทุกบัญชีรวมกัน

**ประเภทบริการที่ใช้** หมายถึง ประเภทให้บริการลูกค้า ได้แก่ ด้านสินเชื่อประเภทต่างๆ ด้านเงินฝากประเภทต่างๆ และด้านธุรกรรมอื่นๆที่ลูกค้ามาใช้

**ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการ** หมายถึง ระดับความรู้สึก ความคิดเห็น ตลอดจน ทัศนคติหรือประทับใจที่เกิดขึ้นของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรือ กับ ความคาดหวังของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ ประกอบไปด้วย 14 ประเด็น ดังนี้

**1. ต้อนรับแบบไทย** หมายถึง วัฒนธรรมบริการแบบไทย (Thai Service Culture)

การต้อนรับและบริการผู้มาติดต่ออย่างอบอุ่น เป็นกันเอง เรียบง่ายด้วยความจริงใจและอัธยาศัยที่ดี ทั้งก่อนการบริการ ขณะบริการและหลังการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อใช้บริการ

**2. ใส่ใจลูกค้า** หมายถึง มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus) การคำนึงถึงความต้องการลูกค้า

ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และทำให้บรรลุ ความต้องการเหล่านั้น รวมถึงการบริการเหนือความคาดหมายของลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจ มีความภักดีต่อธนาคาร กลับมาใช้บริการซ้ำ และบอกต่อบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ

**3. ติดต่อสะดวกกว่า** หมายถึง ลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว (Quick Response)

มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้ลูกค้าเข้าใจ และสามารถใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลาให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

**4. พัฒนาทีมงาน** หมายถึง ทำงานเป็นทีม (Team Building) เป็นกระบวนการพัฒนา

กลุ่มบุคคลที่ทำงานด้วยกัน เพื่อที่จะให้บุคคลเหล่านั้นได้เรียนรู้ว่าจะทำอะไรจึงจะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายของทั้งตนเอง ของกลุ่มหรือของหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล หรือการทำงานที่ประสานความสามารถ และความชำนาญของสมาชิกทุกคนในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้

**5. บริการเท่าเทียม** หมายถึง มาตรฐานบริการ (Standardization) ลูกค้าได้รับการบริการ

จากพนักงานตามขั้นตอนการทำงาน และกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน

6. จัดเตรียมเครื่องมือ หมายถึง อุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ (Infrastructure) มีเครื่องมือ และอุปกรณ์รวมถึงแบบพิมพ์หรือเอกสารในการใช้งานที่เหมาะสมเพียงพอและทันสมัยต่อการให้บริการและปฏิบัติงาน

7. ถือหลักประหยัด หมายถึง ประหยัด ทรัพยากร (Economy) ใช้ทรัพยากร ซึ่งหมายถึง คน เครื่องมืออุปกรณ์ เวลา และงบประมาณที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งปฏิบัติงานให้ถูกต้องและให้เกิดประสิทธิผลตั้งแต่เริ่ม

8. เครื่องวัด 5 ส. หมายถึง เป็นกิจกรรมพื้นฐานสำหรับการสร้างงานคุณภาพ ประกอบด้วย สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารให้ปรากฏแก่สายตาของลูกค้าและประชาชนทั่วไป

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

10. ป้องกันปัญหา หมายถึง ป้องกันความผิดพลาดทั้งปวง (Total Prevention) มีระบบการควบคุมภายในที่ป้องกันข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานและเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ต่อลูกค้าเพื่อสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในความถูกต้องให้เป็นที่ยอมรับ

11. ปรับปรุงพัฒนา หมายถึง ปรับปรุงงานต่อเนื่องและทันที (Daily Improvement) มีการทบทวนสรุปผลการทำงานทุกสิ้นวันและเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องในการทำงานสามารถแก้ไขและปรับปรุงงานทุกอย่างให้ดีขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่มีที่สิ้นสุด

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

13. คู่มาค่าบริการ หมายถึง ผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกลงกว่า (Cost & Price Leadership) มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐานมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการบริการที่เหมาะสมหรือถูกลงกว่าคู่แข่ง เพื่อประโยชน์แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ

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



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยที่ได้รับจะเป็นสารสนเทศช่วยให้ผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ นำไปใช้วางแผนการให้บริการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ พัฒนางาน พัฒนาองค์กร และพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ สู่วิธีการเป็นเลิศ ใช้วางแผน ฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY