# บทที่ 2

# เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวของตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. บริบทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

**1. ความหมายของเจตคติ**

ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2545 : 54) กล่าวว่า เจตคติเป็นความรู้สึกเชื่อศรัทธาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จนเกิดความพร้อมที่จะแสดงการกระทำออกมาซึ่งอาจจะเป็นไปในทางดีหรือไม่ดีก็ได้

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545 : 209) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึงสภาวะแวดล้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดที่ทางหนึ่งและสภาวะความพร้อมทางจิตใจนี้จะอยู่นานพอสมควร

สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม (2547 : 242) กล่าวว่า เจตคติหมายถึงความรู้สึกหรือท่าทางของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทำนองที่พึงพอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

Allport. (1967 : 43) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เจตคติเป็นสภาวะความพร้อมทางด้านจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่จะกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อสิ่งของหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

McDonald. (1969 : 73) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เจตคติ คือ ความโน้มเอียงหรือสภาวะความพร้อมเพรียงแสดงพฤติกรรมออกมาทางใดทางหนึ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Good. (1973 : 52) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เจตคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจจะเป็นการเข้าหา หนี หรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น รัก เกลียด กลัว ความไม่พอใจในสิ่งอื่น ๆ

Kendler. (1974 : 42) ได้ให้คำจำกัดความว่า คือความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคม ครอบครัว หรือแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในทางที่จะสนับสนุนหรือต่อต้านประสบการณ์บางอย่าง การแสดงออกของเจตคติโดยอาศัยพฤติกรรมแบ่งออกเป็นสองลักษณะใหญ่ ๆ คือ แสดงออกในลักษณะพึงพอใจเรียกว่าเจตคติทางบวก และแสดงในลักษณะไม่พึงพอใจ คือ เจตคติทางลบ และเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัย ได้ทราบความหมายของเจตคติ ว่า หมายถึง ความรู้และอารมณ์ความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ รวมถึงสถานการณ์ใด ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา ทั้งในทางบวกคือ ความพอใจ ความเข้าใจ และทางลบ คือความไม่พอใจ ไม่เข้าใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ สิ่งแวดล้อมและการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาปรับใช้ในในการศึกษาเจตคติและความต้องการในการรับบริการของลูกค้าธนาคาร เพื่อเป็นข้อสนเทศต่อผู้บริหารในการวางแผนบริหารจัดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของธนาคาร อันจะทำให้สามารถแข่งขันกับสถาบันแห่งอื่น ๆ ได้ และบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**2. องค์ประกอบของเจตคติ**

ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเอาไว้ ดังนี้

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2545 : 59) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับองค์ประกอบของ เจตคติ มีแนวคิดแตกต่างกันอยู่ 3 กลุ่มดังนี้

1. เชื่อว่า เจตคติ มีองค์ประกอบเดียวคือ ความคิดหรือความเชื่อซึ่งพิจารณาจากนิยามเจตคติ

2 เชื่อว่า เจตคติ มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านสติปัญญา (cognitive) และด้านความรู้สึก (Affective)

3. เชื่อว่า เจตคติ มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

3.1 ด้านสติปัญญา (Cognitive Component) ประกอบด้วย ความรู้ความคิดและความเชื่อที่ผู้นั้นมีต่อเป้าเจตคติ ความคิดความเชื่อที่คนเรามีต่อสิ่งเร้า รู้ทางที่ดีและไม่ดี หรือทางบวกหรือทางลบ

3.2 ด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งที่มีต่อเป้าเจตคติว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้น หลังจากสัมผัสหรือรับรู้เป้าเจตคติแล้วสามารถแสดงความรู้สึก เป็นองค์ประกอบทางอารมณ์ ความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งเร้าเมื่อเราเกิดความรู้ การคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วจะทำให้เราเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี

3.3 ด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หรือ Action component) เป็นแนวโน้มของการกระทำหรือแสดงพฤติกรรม หรือความพร้อมที่จะตอบสนองสิ่งนั้น ๆ ในทางใดทางหนึ่ง คือความพร้อมที่จะสนับสนุนช่วยเหลือหรือทำลายล้าง

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545 : 210) กล่าวว่าองค์ประกอบของเจตคติที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันมีอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับการรู้ การคิด (Cognitive Component) ได้แก่ ความคิด ความเชื่อที่คนเรามีต่อสิ่งเร้า รู้ทางที่ดี และไม่ดี หรือทางบวก หรือทางลบ

2. องค์ประกอบเกี่ยวข้องกับความรู้สึก (Affective Component) เป็นองค์ประกอบทางอารมณ์ ความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งเร้าเมื่อเราเกิดความรู้ การคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วจะทำให้เราเกิดความรู้สึกทางดี ไม่ดี

3. องค์ประกอบเกี่ยวข้องกับแนวในการกระทำ (Active Tendency Component) เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองสิ่งนั้น ๆ ในทางใดทางหนึ่ง คือ ความพร้อมที่จะสนับสนุนช่วยเหลือหรือทำลายล้าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2545 : 93) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของเจตคติ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ เพื่อเหตุผลในการรวมสรุปความเชื่อหรือเพื่อช่วยประเมินผลสิ่งเร้านั้น ๆ

2. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ (Filling Component) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ เป็นผลต่อเนื่องจากการที่บุคคลประเมินสิ่งเร้านั้นว่าพอใจ ต้องการ หรือไม่ต้องการ ดีหรือเลวอย่างไร

3. องค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือความโน้มเอียง (Action Tendency) ที่บุคคลจะประพฤติหรือปฏิบัติตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการประเมินผล

จากเอกสารข้างต้นที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่าองค์ประกอบของเจตคติประกอบด้วย ปัญญา อารมณ์ และพฤติกรรม โดยองค์ประกอบทั้งสามมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน แต่อย่างไรก็ดี เจตคติที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบด้านสติปัญญาเสมอ

**3. อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อเจตคติ**

3.1 อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อเจตคติ

มีหลายอย่าง เช่น (สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม. 2547 : 98)

3.1.1 บิดา มารดา เป็นผู้ที่เด็กคลุกคลีมากกว่าคนอื่น เด็กจึงมีความโน้มเอียงไปตามบิดามารดาไม่มากก็น้อย

3.1.2 วัฒนธรรมในสังคม สิ่งใดที่วัฒนธรรมในสังคมกำหนดว่าเป็นสิ่งที่ดีบุคคลในสังคมก็จะมีแนวโน้มที่จะมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามถ้าสิ่งใดที่วัฒนธรรมในสังคมกำหนดว่าเป็นสิ่งไม่ดี บุคคลในสังคมนั้นย่อมมีแนวโน้มที่จะมีเจตคติในทางลบด้วย

3.1.3 สถาบันการศึกษา การได้รับอบรมสั่งสอนจากสถาบันต่าง ๆ ทางด้านการศึกษาสามารถปลูกฝัง เปลี่ยนแปลงเจตคติของเด็กได้เช่นเดียวกัน

3.1.4 สื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ย่อมมีอิทธิพลต่อการปลูกฝัง เปลี่ยนแปลงเจตคติของเด็กได้เช่นเดียวกัน

3.2 ขั้นตอนการเกิดเจตคติ

3.2.1 การรับรู้ หรือให้ความสนใจ บุคคลจะถกกระตุ้นให้ทราบว่ามีเหตุการณ์หรือสิ่งเร้าบางอย่างปรากฏอยู่ และบุคคลนั้นจะมีความยินดีหรือมีภาวะจิตใจพร้อมที่จะรับสิ่งนั้นหรือให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้น การรับหรือการให้ความสนใจเป็นขั้นของสภาพจิตใจ" ขั้นแรกที่จะนำไปสู่สภาพจิตใจขั้นต่อไป แต่เนื่องจากคนเรามีประสบการณ์เดิมหรือจะได้จากการเรียนรู้ชนิดเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ จากประสบการณ์เดิมนี้เองบุคคลนั้นอาจจะมีสภาพจิตใจในขั้นของการรับและการให้ความสนใจพร้อมอยู่แล้ว โดยที่ไม่ต้องถูกกระตุ้นให้เกิดขึ้นเองได้ การรับหรือการให้ความสนใจนั้นบุคคลจะมีสภาพจิตใจ 3 ลักษณะ คือ

1) เกิดความตระหนักถูกผิด หรือเกิดความรู้สึกว่ามีสิ่งหนึ่งมีเหตุการณ์หนึ่งหรือสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งการรู้สึกว่ามีหรือการได้ถูกผิดเกี่ยวกับสิ่งนั้นเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจเท่านั้น

2) ความเต็มใจที่จะรับสิ่งมากระตุ้น

3) การเลือกรับหรือการเลือกให้ความสนใจ โดยบางบุคคลจะเลือกรับในสิ่งที่ทำความพอใจมาให้และจะไม่รับในสิ่งที่เขาไม่ชอบ

3.2.2 การตอบสนองเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจากพฤติกรรมในขั้นที่หนึ่ง บุคคลจะให้ความสนใจอย่างเต็มที่มีความรู้สึกผูกมัดต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่มากระตุ้นให้เกิดความนิยม เข้าใจ และพอใจที่จะตอบสนองต่อความรู้สึกผูกมัดนี้ ยังเป็นเพียงความรู้สึกขั้นต้นเท่านั้น ยังยืนยันไม่ได้แน่นอนว่าบุคคลนั้นจะมีเจตคติหรือค่านิยมต่อสิ่งเร้านั้นอย่างไร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2.3 การให้ค่าเป็นขั้นที่บุคคลจะกระทำ ปฏิบัติหรือมีพฤติกรรมที่แสดงว่าเขายอมรับหรือรับรู้สิ่งนั้นเป็นสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับเขาหรือว่าเขามีค่านิยมอย่างใดอย่างหนึ่ง

3.2.4 การจัดกลุ่มค่านิยม คือ บุคคลเกิดค่านิยมต่าง ๆ ขึ้นแล้ว ค่านิยมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีผลหลายชนิด จึงจำเป็นจะต้องจัดระบบของค่านิยมต่าง ๆ ให้เข้ากลุ่ม โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมเหล่านั้น

3.2.5 การแสดงลักษณะค่านิยมที่ยึดถือ พฤติกรรมในขั้นนี้ อาจแสดงให้เห็นได้โดยบุคคลสร้างปรัชญาชีวิตสำหรับตนเอง หรือคิดกฎต่าง ๆ ในการปฏิบัติตน โดยพิจารณาถึงเหตุผลทางด้านศีลธรรม จรรยา และทางด้านหลักประชาธิปไตย

3.3 วิธีการศึกษาเจตคติ

Oskmp. (1977 : 53 ; อ้างใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2545 : 55) กล่าวถึงวิธีการศึกษาเจตคติทำได้หลายวิธี ดังนี้

3.3.1 วิธีการพรรณนา (Description) สามารถรักษาเป็นกลุ่มเดี่ยว ๆ หรือกลุ่มที่น่าสนใจ เช่น เด็กหนีเรียน เด็กปัญญาอ่อน เป็นต้น การศึกษาแบบนี้ใช้วิธีการสังเกตและสัมภาษณ์แล้วอธิบายข้อเท็จจริงที่ได้พบเห็น

3.3.2 วิธีการวัด (Measurement) วิธีการวัดถือว่าเป็นแบบมาตรฐาน คือวัยของเทอร์สโตน ลิเคอร์ท กัตแมน และออสกูด

1) วิธีโหวตเสียง (Bolls) การศึกษาแบบนี้โดยมากเพื่อแสวงหาความคิดเห็นของประชาชน แต่ขณะเดียวกันก็สามารถศึกษาเจตคติในกลุ่มใหญ่ได้

2) วัดทางทฤษฎี (Theories) เป็นการศึกษาโดยนักทฤษฎีและต้องแสดงให้เห็นถึงความถูกต้องผ่านการทดลอง

3.4 ลักษณะของเจตคติ

3.4.1 ลักษณะทั่ว ๆ ไปของเจตคติ ตามทัศนะของ Shaw and Whight. (1987 : 48 ; อ้างใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2545 : 58 - 59)

1) เจตคติเป็นความรู้สึกโน้มเอียงจากการประเมิน ยังไม่ใช่พฤติกรรม

2) เจตคติเปลี่ยนทิศทางตั้งแต่แสดงความรู้สึกไปทางบวกหรือทางลบ

3) เจตคติเกิดจากการเรียนมากกว่ามีมาตั้งแต่กำเนิด

4) เจตคติขึ้นอยู่กับเป้าเจตคติและสิ่งเร้า เช่น คน สัตว์ สิ่งของ

5) เจตคติมีค่าสหพันธ์ภายในเปลี่ยนแปลงไปตามกลุ่ม

6) เจตคติมีลักษณะมั่นคง ทนทาน และเปลี่ยนยาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.4.2 ลักษณะเจตคติ ตามทัศนะของแซค (SM. 1980) ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2545 : 58 -59)

1) เจตคติมีทิศทาง (Direction) เพราะความรู้สึกของคนมีลักษณะเป็นบวกหรือเป็นลบ

2) เจตคติเปลี่ยนทิศทางตั้งแต่แสดงความรู้สึกไปทางบวกหรือทางลบ

3) เจตคติมีการแผ่ซ่าน (Pervasiveness) เจตคติมีการแผ่กระจายจากกลุ่มหนึ่งไปสู่อีกกลุ่มหนึ่งได้ เจตคติมีความคงเส้นคงวา (Comistency) เจตคติเป็นความรู้สึกไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงง่าย เป็นความรู้สึกค่อนข้างที่จะคงที่

เจตคติมีความพร้อมที่จะแสดงออกเด่นชัด (Salience) หมายถึง ความเต็มใจหรือความพร้อมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของเจตคติหรือการเป็นเรื่องของการตราตรึงใจนั่นเอง ดังนั้นความประทับใจนี้จึงวัดได้จากการสัมภาษณ์หรือการสังเกตตามที่มีโอกาสของการแสดงความคิดเห็นแบบดังกล่าวออกมาให้เห็นเท่านั้น

จากข้อมูลข้างต้น โดยสรุปแล้วองค์ประกอบของเจตคติ องค์ประกอบเกี่ยวกับการรู้การคิด ความรู้สึก แนวในการกระทำ อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อเจตคติ บิดา มารดาบุคคลในสังคม สถาบันการศึกษา สื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ ขั้นตอนการเกิดเจตคติประกอบด้วย การรับรู้ หรือให้ความสนใจ การตอบสนองการให้ค่า การจัดกลุ่มค่านิยม การแสดงลักษณะค่านิยมที่ยึดถือ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการศึกษาเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**4. ทฤษฎีและความเชื่อเกี่ยวกับเจตคติ**

**4.1 ทฤษฎีการเรียนรู้**

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2545 : 64 - 65) กล่าวถึงทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) และความเชื่อเกี่ยวกับเจตคติ สรุปได้ว่า การเชื่อมโยงความสัมพันธ์การเสริมแรงและการเลียนแบบเป็นกลไกสำคัญในการเรียนรู้เจตคติ ผลคือ ทฤษฎีการเรียนรู้เป็นตัวทำให้เกิดเจตคติขึ้นมาจากการเรียนรู้ข้อเท็จจริง ความเชื่อต่าง ๆ แล้วประเมินว่าอะไรมีความสำคัญในทางบวก อะไรเป็นทางลบ

**4.2 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขและการเสริมแรง**

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545 : 218 - 230) กล่าวถึงทฤษฎีการวางเงื่อนไขและการเสริมแรงกับความเชื่อเกี่ยวกับเจตคติ (Conditioning and Reinforcement Theory) สรุปได้ว่า เจตคติไม่ได้เกิดขึ้นโดยกำเนิดแต่เกิดขึ้นมาภายหลัง ซึ่งอาจเกิดการเรียนรู้ การเลียนแบบหรือการเสริมแรง และบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อถูกวางเงื่อนไขหรือถูก

นำไปเกี่ยวข้อง (Associate) กับอีกสิ่งหนึ่งที่เขาชอบหรือสิ่งที่เขามีเจตคติดีอยู่ก่อนแล้ว เขาจะเชื่อมโยงสองสิ่งดังกล่าวเข้าด้วยกันและจะชอบในสิ่งเป็นเงื่อนไขนั้นด้วย

**4.3 ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงเจตคติ**

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545 : 218 -230) ได้กล่าวถึงแนวทางของทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงเจตคติ สรุปได้ดังนี้

4.3.1 แนวทางการเปลี่ยนแปลงเจตคติโดยใช้การสื่อความหมายนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงหลายท่านเน้นความรู้สึกและอารมณ์ จึงเชื่อเรื่องการเปลี่ยนแปลงของเจตคติว่าเจตคติ (ความรู้สึก อารมณ์) จะเปลี่ยนแปลงได้ถ้าความเชื่อหรือความคิดซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านความรู้เปลี่ยนแปลงไป โดยมีปัจจัยสำคัญ คือ องค์ประกอบในการสื่อสาร ได้แก่ต้นกำเนิดของสาร (Source) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) ผู้รับสาร(Recipient) องค์ประกอบดังกล่าว สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงเจตคติ คือ ทำให้เกิดความเข้าใจ และผู้รับสารยอมรับ

4.3.2 แนวทางการเปลี่ยนเจตคติโดยอาศัยแรงจูงใจ แรงจูงใจที่จะผลักดันให้คนเรามีการเปลี่ยนแปลงเจตคติหรือความคิดเห็นเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเครียดซึ่งเกิดจากสถานการณ์ขาดสมดุล เพราะองค์ความคิด (Cognitive Element) หลายองค์ที่มีต่อสิ่งเดียวกันไม่สามารถสมานกันได้ ซึ่งทฤษฎีที่อาศัยหลักการเปลี่ยนแปลงองค์ความคิดเป็นพื้นฐาน

4.3.3 ความขัดกันขององค์ความคิด ซึ่งมีหลักการพื้นฐานว่า การเกิดความขัดแย้งขององค์ความคิด(Cognitive Dissonance Theory) ของคนเราทำให้เขาไม่สบายใจ บุคคลจะลดความขัดแย้งขององค์ความคิดแล้วแสวงหาความสอดคล้องขององค์ความคิด นอกจากนั้นบุคคลจะพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์และข่าวสารที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์ความคิดแนวทางขจัดการขัดกันขององค์ความคิดมี 3 วิธี คือ

1) ลดความสำคัญขององค์ความคิด

2) ตัดส่วนขององค์ความคิดออกไป อาจทำได้โดยการเพิกเฉยไม่สนใจ

3) เพิ่มความสำคัญให้แก่ส่วนขององค์ความคิดที่เป็นตัวเสริม (Consonant Cogitive) เพื่อให้มีน้ำหนักมากกว่าตัวขัด

**5. ประโยชน์ของการวัดเจตคติ**

ชัยยงค์ ขามรัตน์ (2546 : 17-18) กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดเจตคติ สรุปได้ดังนี้

5.1 วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม เนื่องด้วยเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลย่อมเป็นเครื่องแสดงว่าเขามีความรู้สึกทางด้านที่ดีหรือไม่เกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใดเขามีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด เจตคติของบุคคลจึงเป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นจะมีการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กระทำต่อสิ่งนั้นไปในทำนองใดด้วย ฉะนั้น การทราบเจตคติของบุคคลย่อมช่วยให้สามารถทำนายการกระทำของบุคคลนั้นได้ แม้จะไม่ถูกต้องเสมอไปก็ตาม

5.2 วัดเพื่อหาทางป้องกัน โดยทั่วไปการที่บุคคลจะมีเจตคติสิ่งใดอย่างไรนั้นเป็นสิทธิของเรา แต่การอยู่ร่วมกันในสังคมให้สงบสุขของบุคคลในสังคมย่อมจะมีเจตคติต่อสิ่งต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งเป็นไปในทางที่ทำให้เกิดความร่วมมือรวมใจกันและไม่เกิดความแตกแยกในสังคม

5.3 วัดเพื่อหาทางแก้ไขเจตคติของบุคคล ที่มีต่อเรื่องหนึ่งอาจแตกต่างกันแต่ในบางเรื่องจำเป็นต้องได้รับความคิดเห็นและเจตคติที่สอดคล้องกัน เพื่อป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เจตคติของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบเจตคติของนักศึกษาเพื่อหาทางแก้ไขให้เป็นไปในทางที่ถูกต้องตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยที่ตั้งไว้

5.4 วัดเพื่อเข้าใจสาเหตุและผล เจตคติเป็นสาเหตุภายในที่ผลักดันให้บุคคลกระทำในสิ่งต่าง ๆ กัน และสาเหตุภายในหรือเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลได้รับผลกระทบมาจากสาเหตุภายนอกอีกส่วนหนึ่ง ฉะนั้นการที่เราจะเข้าใจอิทธิพลของสาเหตุภายนอกที่มีต่อการกระทำของบุคคลต่าง ๆ ให้ชัดเจน บางกรณีจำเป็นต้องวัดเจตคติของบุคคลด้านต่าง ๆ ต่อสาเหตุภายนอกนั้นด้วย

**6. ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดเจตคติ**

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2546 : 41) กล่าวไว้ว่า การวัดเจตคตินั้นมีข้อตกลงเบื้องต้นดังนี้

6.1 การศึกษาเจตคติเป็นการรักษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวาหรืออย่างน้อยเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่จะไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง

6.2 เจตคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง ฉะนั้น ประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบที่คงที่ ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

6.3 การศึกษาเจตคติของบุคคลนั้น ไม่ใช่การศึกษาแต่เฉพาะเจตคติของบุคคลเท่านั้น แต่จะต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของเจตคตินั้น ๆ ด้วย

จากข้อมูลข้างต้น โดยสรุปแล้วทฤษฎีและความเชื่อเกี่ยวกับเจตคติ ประกอบด้วย ทฤษฎีการเรียนรู้ ทฤษฎีการวางเงื่อนไขและการเสริมแรง ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงเจตคติโดยใช้การสื่อความหมายโดยอาศัยแรงจูงใจ ประโยชน์ของการวัดเจตคติ ประกอบด้วยวัดเพื่อทำนายพฤติกรรม เพื่อหาทางป้องกัน เพื่อหาทางแก้ไขเจตคติของบุคคล เพื่อเข้าใจสาเหตุและผล โดยความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่จะไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง เจตคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัด

หรือสังเกตได้โดยตรง ซึ่งแนวคิดที่ได้จะทำให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสามารถที่จะดึงดูดให้บุคคลทั่วไปมาใช้บริการของสถาบันของตนทำให้เกิดภาวะแข่งขันมากขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการรายใหม่ และรักษาฐานผู้ใช้บริการรายเก่าให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ และเป็นผู้ใช้บริการของตนตลอดไป

**7. เครื่องมือวัดเจตคติ และการสร้างเครื่องมือวัดเจตคติ**

7.1 วิธีวัดเจตคติวัดได้จากพฤติกรรมทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งวิธีวัดแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545 : 230 - 231)

7.1.1 วิธีวัดโดยตรง (Directive Technique) ได้แก่

1) วิธีสัมภาษณ์ (Interview)

2) แบบสอบถาม (Questionnaires)

7.1.2 วิธีวัดทางอ้อม (In Directive Technique)

1) ให้อ่านแล้วต่อความหมาย (Sentence Technique)

2) ให้หาคำมาสัมพันธ์ (To find a Relationship)

3) การผูกเรื่องจากภาพ (Story Telling)

การศึกษาจากสิ่งอื่นโดยไม่ต้องติดต่อกับบุคคลที่เราจะวัด (Unobtmsive Technique)

7.2 การสร้างแบบวัดเจตคติ มีหลายวิธี ได้แก่ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2545 : 90-96)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

7.2.1 เครื่องมือชนิดนี้ไม่มีมาตราตัวเลขติดไว้ แต่จะมีข้อความแสดงความรู้สึกทั้งทางบวก กลาง ลบ ครบตามจำนวนที่มาตรากำหนดไว้ เช่น 5 มาตรา จำนวนข้อน้อยที่ควรได้ 5 ข้อ เครื่องมือชนิดนี้เรียกว่า Equal Appearing Interval Scale

7.2.2 การสร้างแบบออสกูด (Osgood's Method) เรียกเครื่องวัดแบบนี้ว่า มาตราวัดแบบนัยจำแนก (Semantic Differential Scale หรือ SDS) เป็นการอาศัยทฤษฎีและผลงานวิจัยเกี่ยวกับความหมายของคำ เป็นคำที่มีความสัมพันธ์ มีลักษณะ 2 ด้าน (Bipolar)เช่น ดี-เลว รัก-เกลียด ยกย่อง-ดูถูก เป็นต้น เป้าเจตคติของออสกูดเรียกว่า มโนภาพ(Concept) ออสกูด ได้วิเคราะห์มโนภาพแตกต่างกัน 20 มโนภาพให้คน 10 คนตอบ ใช้คำตรงข้าม (Bipolar Adjective) 50 คู่ แล้วนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือด้านการประเมิน (Evaluativc Factor) ด้านพลังอำนาจ (Potency Factor) และด้านกิจกรรม(Activity Factor) เป็นต้น

7.2.3 การสร้างแบบ Likert's Method. (1932) การสร้างเครื่องมือวัดเจตคติแบบลิเคิร์ทได้ว่า เครื่องวัดแบบลิเคิร์ท หรือบางครั้งเรียก Summate Rating Method มีความเชื่อมั่นสูง

วัดความรู้สึกได้หลายอย่าง ข้อความอาจเป็นในทางบวกทั้งหมดหรืออาจเป็นทางลบทั้งหมดหรือผสมกันก็ได้ การนำคะแนนข้อที่เห็นด้วยมาพล๊อตกราฟ จะเป็นรูปแบบ Monotonous คือ เป็นลักษณะเป็นไปด้วยกัน

ในที่นี้ผู้วิจัย จะเน้นเสนอวิธีการสร้างแบบวัดเจตคติตามแบบลิเคิร์ท เพราะผู้วิจัยได้นำแนวทางของลิเคิร์ท มาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแบบลิเคิร์ท ดังนี้

1) เลือกชื่อเป้าเจตคติ (Attitude Object) เป้าของเจตคติอาจเป็น คน วัตถุ สิ่งของ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็ได้

2) เขียนข้อความแสดงความรู้สึกต่อเป้าเจตคติ โดยวิเคราะห์ให้ครอบคลุมลักษณะต่าง ๆ ที่ต้องการจะวัด

3) ข้อความแสดงความเชื่อและรู้สึกต่อเป้าที่ต้องการมความแจ่มชัด สั้น ให้ข้อมูลพอตัดสินได้ไม่ครอบคลุมทั้งด้านดีและไม่ดี

4) ควรหลีกเลี่ยงคำปฏิเสธ คำซ้อน ข้อความในอดีต ข้อความที่มีคำว่า ทั้งหมด" "เสมอ" "ไม่เคย "ไม่มีเลย" ร "เพียงเท่านั้น"

5) การตรวจสอบข้อความ เป็นการตรวจสอบเพื่อดูว่าข้อความนั้นเหมาะสมหรือไม่ การตรวจสอบว่า ชอบ - ไม่ชอบ ดี – ไม่ดี หรือเห็นด้วย – ไม่เห็นด้วย ควรใช้ 3 มาตรา 4 มาตรา 5 มาตรา เช่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

( ) เห็นด้วย
( ) ไม่แน่ใจ
( ) ไม่เห็นด้วย

หรือ

( ) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
( ) เห็นด้วย
( ) ไม่เห็นด้วย
( ) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หรือ

( ) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
( ) เห็นด้วย
( ) ไม่แน่ใจ
( ) ไม่เห็นด้วย

( ) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6) การให้น้ำหนัก เน้น 2,3,4, 5 แล้วแต่ความเหมาะสม การให้น้ำหนักตัวเลือกนั้น มีวิธีการดำเนินการดังนี้

6.1) วิธีหาน้ำหนักซิกมา (Sima Deviate Weighting Method) ต้องศึกษาความเป็นไปได้จากการตอบหรือตอบข้อสอบจริง ๆ ก่อน แล้วหาน้ำหนักในแต่ละข้อว่าแต่ละตัวเลือกควรมีน้ำหนักเท่าไรจึงจะดี วิธีการคือ การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.2) วิธีหาน้ำหนักมาตรฐาน (Standard Score Weighting Method) การหาน้ำหนักต้องหาคะแนนมาตรฐานที่จุดกลางของช่วงพอดี นั่นคือ คล้ายกับเป็นคะแนนมาตรฐานเฉลี่ยของช่วงในตัวเลือกหนึ่ง ๆ นั่นเอง

6.3) วิธีการกำหนดน้ำหนักแบบพลการ (Arbitrary Weighting Method) วันนี้เป็นการกำหนดโดยคิดว่าถ้ามากที่สุดให้ 5 เป็น 4 เป็น 3 เป็น 2 เป็น 1 น้อยที่สุด คือเลขต่ำสุด เช่น ตัวอย่างการกำหนดน้ำหนักแบบพลการ

| ตัวเลือก | น้ำหนัก 1 | น้ำหนัก 2 |
|---|---|---|
| 1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 4 | 5 |
| 2. เห็นด้วย | 3 | 4 |
| 3. ไม่แน่ใจ | 2 | 3 |
| 4. ไม่เห็นด้วย | 1 | 2 |
| 5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 0 | 1 |

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การใช้น้ำหนักทั้ง 3 แบบ ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์สูงมากเกือบสมบูรณ์แบบ ดังนั้น จึงใช้วิธีใดก็ได้ การทดลองหาคุณภาพเบื้องต้น การทดสอบต้องไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 100 คนขึ้นไป ตรวจสอบและรวมคะแนนของแต่ละคนเรียงคะแนนตามลำดับตัดกลุ่มสูงร้อยละ 25 และกลุ่มต่ำร้อยละ 25 แล้วเอาแต่ละข้อมาแจกแจงความถี่แล้วหาคาเฉลี่ยกลุ่มสูง กลุ่มต่ำหาความแปรปรวนและหาค่าจำแนกตามแนวเอ็ดวาร์ด(Edwards) ใช้ t-test (Independent Samples) ค่า t มากกวา 1.75 ขึ้นไปถือเป็นข้อที่มีอำนาจใช้ได้

7) การจัดแบบทดสอบ ถ้าข้อใดมีคุณภาพสูงมากจะใช้ 10- 15 ข้อ แต่โดยทั่วไปจะมีตั้งแต่ 20 ข้อขึ้นไป เพราะหากน้อยข้อความเชื่อมันมักมีค่าน้อย ความเที่ยงตรงให้ดี

8) การตรวจให้คะแนน จะให้คะแนนตามมาตราที่กำหนดในแต่ละข้อ ถ้าเป็นข้อความก็จะเปลี่ยนเป็นตัวเลข กรณีข้อความทางลบต้องกลับตัวเลขกับข้อความทางบวกในการแปลคะแนนจะแปลจากผลรวมทุกข้อก็ได้

8.1) การหาคุณภาพอื่น ๆ

8.2) ความเชื่อมั่น หาโดยวิธี

8.2.1) การสอบซ้ำ (Test-retest)

8.2.2) คู่ขนาน (Parallel)

8จ2.3) แบ่งครึ่งฉบับ (Spit-half

8.2.4) สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient)

8.3) ความเที่ยงตรง หาโดยวิธี

8.3.1) Construct Validity

8.3.2) Concurrent Validity

8.3.3) Predictive Validity

จากข้อมูลข้างต้น โดยสรุปแล้วในการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงวิธีการสร้างแบบสอบถามตามวิธีของลิเคิร์ท โดยใช้มาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำถามทั้งลักษณะเชิงนิมาน (Positive Scale) และลักษณะเชิงนิเสธ (Negative Scale) คำตอบ มีระดับความเข้ม 5 ระดับให้น้ำหนักเรียงจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการสร้างเครื่องมือในการศึกษาและทำให้ทราบระดับเจตคติ เครื่องมือในการวัดเจตคติทำให้ธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

สมิต สัชฌุกร (2545 : 13) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามและด้วยวิธที่หลากหลายให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ งานวิจัย



1. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและแปรผลได้อย่างรวดเร็ว

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การกระทำจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม

สมชาติ กิจยรรยง (2546 :11) ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความยินดี พอใจ สุขใจที่ได้รับในสิ่งที่ตอบสนองลูกค้าโดยการเสนอสิ่งที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการ

จริน อุดมเลิศ (2547 : 47) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการว่าเป็นสิ่งที่สัมผัสจับแตะต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการ ของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและสิ่งที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่า บริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัว นี้อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักฐานการปฏิบัติตามความหมายของทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smilling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enchancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและการให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นิลุบน เพ็งพานิช (2549 : 80) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้ว่า กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย คือ หน่วยงานที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความปลอดภัย ควบคุมดูแลดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2549 : 12)ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสแตะต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะได้ทำขึ้นโดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้บริการ เพื่อบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้าความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

โดยสรุป การให้บริการ คือ เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการ หรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่าความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวทำให้ทราบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะต้องให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**2. คุณภาพการให้บริการ**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2547 : 216 ) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า

2.2 การติดต่อสื่อสาร (Coomunication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

2.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในงานนั้น ๆ

2.4 ความมีน้ำใจ (Counesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

2.5 มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

2.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

2.7 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

2.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสียง และปัญหาต่าง

2.9 การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

2.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2549 : 96) ได้อธิบายถึงสามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle) หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายบริการ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการคือ จะต้องจัดการหรือบริหารงานเพื่อให้ปัจจัยมีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy บางทีใช้คำว่า Purpose) กลยุทธ์ธุรกิจก็คือ แผนกรสัปยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงกับเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านการบริการควรจะเป็น Customer Driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของกาตอบสนองความต้องการของูกค้าได้อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน (System บางทีใช้คำว่า Process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer – friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องการบริการให้ได้ดีที่สุดเป็นองค์กรที่ลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูง และกฎระเบียบต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าและไม่เป็นนายตัวของมันเอง

3. พนักงาน (Staff) หมายถึงบรรดาพนักงานในทุกระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรมตลอดจนสไตล์การทำงานให้มีลักษณะ Service Conscious คือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

พนักงานบริการแบบ Service Conscious หมายถึง

3.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

3.2 ทันทีที่ดีต่อลูกค้า

3.3 มีความศรัทธาต่อองค์กร

3.4 เห็นคุณค่าของการให้บริการที่ดี ทุกช่วงเวลาสัมผัสการบริการ และระลึกได้ตลอดเวลาว่า ตนคือใคร มีหน้าที่อะไร และวิธีใดคือความถูกต้องและเหมาะสม และลงมือปฏิบัติโดยไม่ต้องมีใครสั่ง (MOT = Moment of Truth)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2549 : 7) ได้สรุปคุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเข้าใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจความลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้มาให้บริการและเสริมภาพพจน์ของผู้ให้บริการและองค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

C = Courtesy กิริยาอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2545 : 2) ได้กล่าวถึงการจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยให้ผู้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและความคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าวดังนั้น คุณภาพของการ

บริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดีได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถเจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มิควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดี และความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุกเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ ผู้ให้บริการควรมีการวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจูงใจ และเจตคติรวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readincss) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อบที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริหารหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแล ให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในทันทีจะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและมั่นใจก็จะทำให้ผู้รับบริการขอบใจและรู้สึกประทับใจ เช่น เมื่อลูกค้าเข้าไปร้านเสริมสวย เพื่อทำผม หากเจ้าของร้านปล่อยให้ลูกค้าต้องรออยู่เป็นเวลานานเกินกว่าเหตุเพราะมีช่างและอุปกรณ์น้อย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ต้องทำผมให้ทีละคนจนเสร็จ จึงจะลงมือทำให้คนต่อไปได้ ย่อมทำให้ลูกค้าเบื่อและไม่อยากมารับบริการอีกต่อไป ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบ และถูกใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กัน และมีวิธีการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจับไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัย ไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลักจากจ่ายเงินค่าบริการลูกค้าไม่มีความรู้สึกเสียดายเงินที่จ่ายไป และตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยมเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการทีเข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินคาครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนั้นและอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปได้ดังนั้น การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้การบริหารตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่ใครมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมเหลือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมการบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการมีทักษะ และจิตสำนึก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ของการให้บริการนอกจากนี้การพิถีพิถันจัดการสิ่งเล็ก ๆน้อย ๆ ให้กับผู้รับบริการ เช่น การช่วยหิ้วกระเป๋าหรือถือสิ่งของที่ลูกค้าหอบพะรุงพะรังการเรียกชื่อแขกที่มาพักในโรงแรมได้ถูกต้อง การจับวางดอกไม้หรือการ์ดอวยพรเล็ก ๆ เขียนคำขวัญวางไว้บนหมอน การยื่นของให้แขกด้วยกิริยานอบน้อมสุภาพ และการเสิร์ฟน้ำเย็น ๆหรือบริการผ้าเย็นสำหรับต้อนรับแขกที่เข้ามารับบริการเป็นต้น สิ่งเหล่านี้แสดงถึงความเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด และด้วยน้ำใจของการบริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efnciency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด "ปรัชญาการบริการ" (Serice Theme) หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบ และปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการโดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายซึ่งบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบ และการปรับปรุง การดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การบริการที่ให้เข้าถึงลูกค้าการติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ มีความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่า การบริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของธุรกิจธนาคาร การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจจะเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความจงรักภักดีจากลูกค้าอย่างถาวร ซึ่งจากความหมายดังกล่าวทำให้ทราบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อย เอ็ด

**3. ความสำคัญในการให้บริการ**

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ทำจะให้บริการจึงควรที่จะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2546 : 42-57)

3.1 การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าง่าย ๆ ดังนี้

3.1.1 สดับ ได้แก่ การรับฟังจากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้า ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้การบริการก็ต้องมีศิลปะในการฟังคือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ปัญหาและช่วยเหลือ

3.1.2 สอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการ เช่น คำถามต่อไปนี้ "สวัสดีครับมีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้หรือครับ" "สวัสดีค่ะยินดีให้คำแนะนำ ค่ะ"

3.1.3 สังเกต คือ การสังเกตพฤติกรรม ภาษา ท่าทาง และการแสดงออกของลูกค้าในอิริยาบถต่าง ๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออก เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หยุดมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั่นหมายความว่า ความต้องการที่ลูกค้าแสดงออกทางภาษาท่าทาง นอกเหนือจากการยิ้มให้เรา พยักหน้าให้เรา ฯลฯ

3.1.4 สถิติ คือการใช้ประสบการณ์ในการบริการลูกค้าชนิดประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูลหรือสถิติ เพื่อจะได้รู้ความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยการอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2 การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่คือการติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรือ ไว้จนภาษา การติดต่อโดยใช้ภาษา คือการติดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรภาพที่ยืนยาว การติดต่อทางภาษาคำพูดที่ดีนั้น จึงขอแนะนำหลักในการปฏิบัติดังนี้

3.2.1 ใช้คำสุภาพ คือ ให้ฝึกใช้คำสุภาพจนเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ขอโทษ ขอบคุณค่ะ ขออภัยค่ะ เป็นต้น

3.2.2 หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าลูกค้า หรือต่อหน้าแขก

3.2.3 หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หรือคำแถลงกับลูกค้า

3.2.4 หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าลูกค้า

3.2.5 หน้าที่การบริการที่ดีจงฟังมากกว่าพูด

3.2.6 อย่าตอบห้วน ๆ กับลูกค้า หรือตอบว่า "ผมไม่ทราบว่าจะตอบคุณได้ อย่างไร "

3.2.7 อย่าทะเลาะกับลูกค้า

3.2.8 อย่าหัวเราะเยาะลูกค้า จงช่วยเหลือหรือบอกเขา

3.2.9 จงมองหน้าลูกค้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ

3.2.10 พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดออกนอกเรื่องราว

3.2.11 พูดภาษาเดียวกันกับคู่สนทนา ผู้ฟัง ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่าย

3.2.12 คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักของความจริง

3.2.13 พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน

3.2.14 เป็นการพูดที่ก่อประโยชน์แก่ผู้พูดและผู้มาติดต่อ

3.2.15 ไม่พูดในลักษณะของการประชดประชัน เสียดสี แดกดัน หรือนินทา

3.2.16 ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวข้อในการสนทนา ซึ่งอาจจะเกิดความแตกแยกได้ เช่น การเมือง ศาสนา สถาบันต่าง ๆ ความเชื่อ เงิน ฯลฯ

3.2.17 พูดอย่างสนใจผู้ฟัง โดยเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง ไม่พูดเยินยอจนไร้เหตุผล

3.2.18 ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น

3.2.19 การพูดที่ดีจะต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย

3.2.20 การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกโดยไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครสวรรค์
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.3 ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้าการแสดงที่ดีก็คือ การมีมารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือแสดงออกด้วยภาษากาย ซึ่งประกอบด้วย

3.3.1 การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรง แข็งขัน แต่ไม่แข็งกระด้าง รู้จักไปลามาไหว้

3.3.2 การรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งในการทำงานด้านการบริการ อย่าอารมณ์เสียง่าย ไม่เป็นคนขี้หงุดหงิด

3.3.3 ระวังกิริยาท่าทางไม่ว่าจะเป็นการลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการระมัดระวังและมีการสำรวมกิริยาท่าทางพอสมควร ความอดทนทางด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง

3.3.4 ยอมรับคำตำหนิติชม จงถือคติว่า การติหรือการตำหนินั้น เป็นการกระทำหรือการติเพื่อก่อ มิใช่การติเพื่อการทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น

3.3.5 จงตั้งใจสั่งลูกค้า เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่าขัดคอ อย่าขัดจังหวะ

3.37 ขอบคุณลูกค้าในโอกาสอันควร

3.4 การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร 5 ส. ดังนี้

3.4.1 สะสาง หมายถึง การแยกแยะและขจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ในการทำงานออกไป

3.4.2 สะดวก หมายถึง การจับวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย สิ่งที่แสดงถึงความสะดวกในที่บริการ คือ มีการกำหนดทิศทาง ทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชัดเจน มีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ใช้บริการ มีระบบการจัดเก็บ แยกประเภท เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ โดยยึดหลักคุณภาพและประสิทธิภาพ

3.4.3 สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปัด กวาด เช็ดถู เครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่บริการให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย สะอาดตา สบายใจอยู่เสมอ

3.4.4 สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดีตลอดไป มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้มาใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.4.5 สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

3.5 ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้การบริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรทราบ คือรู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักการบริการ รู้จักระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักบริการ รู้จักข่าวสารข้อมูลดี แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า จำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าได้ รู้จักลูกค้าแต่ละประเภทว่าเขาต้องการพัฒนาอะไร

3.6 การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้การบริหารจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาก็อยู่ที่ว่าทำ

อย่างไรจึงจะได้ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ ดังนั้นจึงขอเสนอแนวคิดในเรื่องของคุณสมบัติที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้การบริการ ดังนี้

3.6.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามที่หน่วยงานของตนกำหนด

3.6.2 เป็นผู้ที่ชอบคนเข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น

3.6.3 มีชีวิตชีวา มีอากัปกิริยา และวาจาอ่อนน้อม

3.6.4 มีไหวพริบซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี

3.6.5 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

3.6.6 ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา

3.6.7 ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ

3.6.8 แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา

3.6.9 เตรียมตัวเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่

3.6.10 มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

3.7 ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เราเป็นคนน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อเสนอแนะนำต่อไปนี้เป็นแนวคิดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ การให้ความสนใจในตัวลูกค้า การมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และการให้บริการ การเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังกิริยาท่าทาง รักษาความลับของลูกค้า ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมีจรรยาบรรณในการทำงาน ซื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.8 การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงอยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตก็ย่อมจะดีตามไปด้วยต่อไปนี้เป็นข้อแนะนำเพื่อการทำหน้าที่ของผู้ให้บริการอย่างเป็นสุขและสนุกกับงานด้วยสุขภาพจิตที่ดี

3.8.1 เข้าใจตนเองและเปิดโอกาสให้ตนเองแสดงความรู้ความสามารถออกอย่างเต็มที่และมีความเชื่อมั่น

3.8.2 ยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่นในทางที่ดี รู้ถึงขีดความสามารถของตนเองและผู้อื่น

3.8.3 รู้จักสร้างตนเองให้เป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์

3.8.4 พัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสม มีการปรับตัวเพื่อสุขภาพจิตที่ดี

โดยสรุป ความสำคัญในการให้บริการ คือ การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรที่จะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก

และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข หลักการสำคัญในการให้บริการ ประกอบด้วย การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ความมีมารยาท การมีความรับผิดชอบ ความสามารถรอบรู้ การมีความน่าเชื่อถือความน่าไว้วางใจ และการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งจากความหมายดังกล่าวทำให้ทราบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะต้องให้ความสำคัญในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

**4. เทคนิคการให้บริการ**

**4.1 เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า**

ในการต้อนรับลูกค้าควรมีเทคนิคในการปฏิบัติ ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2546 : 30)

4.1.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง

4.1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าเสมอ

4.1.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

4.1.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่นพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ

4.1.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่

4.1.6 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา

4.1.7 ต้อนรับด้วยความอดทน อย่าขุ่นเคือง

4.1.8 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง

4.1.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ อย่าแสร้งทำ

4.1.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

**4.2 การบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ**

ลักษณะที่สำคัญ 5 ประการในการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้ (Millet. 1983 : 86)

4.2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

4.2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหมหมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

4.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Timely Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วและคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

4.2.5 การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

4.3 องค์ประกอบของการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2548 : 16) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ

4.3.1 องค์ประกอบที่เกิดจากตัวของเจ้าหน้าที่องค์กรเอง

4.3.2 องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ

4.3.3 องค์ประกอบด้านผู้ให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน (พิเศษ รวมทรัพย์. 2548 : 16) รวมทั้งการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการ

4.4 การเข้าถึงการบริการ

Penchmsky and Thomas (1987 : 46) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้ (พิเศษ รวมทรัพย์. 2548 : 15-16)

4.4.1 ความเพียงพอของบริการอยู่ที่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

4.4.2 การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

4.4.3 ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4.4.4 ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

4.4.5 การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

5. การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ (2547 : 26) ได้กล่าวว่า หน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดีมี ดังนี้

5.1 ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความน่าเลื่อมใส ศรัทธา และดึงดูดความสนใจ

5.2 การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

5.3 การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ

5.4 กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกิริยามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังในเรื่องนี้อย่างดี

5.5 น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่ภาพ เช่น ครับ หรือ ค่ะ ลงท้ายจะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

6. การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2547 : 288-293) กล่าวถึง แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ ว่าบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือการพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล อพาร์ทเม้นต์ ฯลฯ ซึ่งบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกให้ก่อนที่จะมีการซื้อ เพื่อเกิดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายาม วางกฎเกณฑ์

6.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

6.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องการมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

6.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และทำให้ลูกค้าพอใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

6.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

6.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้การบริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

จากข้อมูลข้างต้นทำสรุปได้ว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาให้บริการอย่างเพียงพอ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง บริการอย่างก้าวหน้า คำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสามารถของผู้รับบริการ การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการให้ความสำคัญเทคนิคการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของธนาคาร

## บริบทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

### 1. ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในปลายรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว แนวคิดที่จะตั้งธนาคารของชาวนาชาวไร่ หรือธนาคารเกษตร"ขึ้น เพื่อช่วยปลดเปลื้องหนี้สินของเกษตรกรเนื่องจากเกษตรกรมีเงินทุนไม่เพียงพอสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างฤดูเพาะปลูก ดังนั้น เกษตรกรจึงกู้ยืมเงินจากนายทุนโดยเสียดอกเบี้ยในอัตราสูงและสร้างภาระผูกพันกับนายทุน บางครั้งต้องขายผลิตผลโดยผู้ให้กู้เงินเป็นผู้กำหนดราคาซื้อตามใจชอบ เกษตรกรจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและมีหนี้สินพอกพูนตลอดเวลา รวมทั้งเพื่อที่จะให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกรเมื่อประสบภัยธรรมชาติ อย่างไรก็ตามในขณะนั้นรัฐบาลยังมีปัญหาด้านเงินทุนในการจัดตั้งธนาคารประกอบกับสหกรณ์การเกษตรในรูปของสหกรณ์เงินทุนหมุนเวียนจากธนาคารสยามกัลมาจลจำกัด และจากพระคลังออมสิน ดังนั้นเกษตรกรรมเป็นสมาชิกสหกรณ์ จึงได้อาศัยเงินทุนจากสหกรณ์เพื่อนำไปใช้ลงทุนประกอบอาชีพการเกษตรของตน ความคิดที่จะจัดตั้งธนาคารเกษตรหรือธนาคารชาวนาในครั้งนั้นจึงได้ล้มเลิกไป นับจากปี พ.ศ. 2490 เป็นต้นมา กิจการสหกรณ์เริ่มเติบโตขึ้นรัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนอำนวยสินเชื่อสหกรณ์ทั้งหลายที่มีอยู่ในประเทศไทย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จนกระทั่งปี พ.ศ.2509 รัฐบาลได้ทบทวนและพิจารณาการจัดตั้งธนาคารขึ้นใหม่เพื่อทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ม ป ป. 1)

1.1 ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิกสหกรณ์เท่านั้นในขณะที่ยังมีเกษตรกรที่มิใช่สมาชิกสหกรณ์อีกเป็นจำนวนมากที่ต้องการเงินกู้ซึ่งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่มีอำนาจหน้าที่ให้กู้ได้

1.2 ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้ส่วนใหญ่เป็นแบบระยะยาวหรือปานกลางแต่เกษตรกรมความต้องการเงินกู้เพื่อผลิตผลระยะสั้นเป็นอันมาก

1.3 ธนาคารเพื่อสหกรณ์มิได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ (supewised credit) และยังไม่มีหน่วยงานใดทำหน้าที่ได้

2. วัตถุประสงค์การจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ด้วยเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 โดยมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ภายใต้ขอบเขตแห่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวครอบคลุมถึงการดำเนินงานดังต่อไปนี้

2.1 ให้เงินกู้แก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร

2.2 ค้ำประกันเงินกู้ที่บุคคลดังกล่าวในข้อ 1 กู้จากสถาบันการเงินอื่นทั้งนี้ตามกำหนดไว้ในข้อบังคับของธนาคาร

2.3 จัดหาเงินทุน เพื่อใช้ดำเนินงานของธนาคาร

2.4 จัดให้ได้มาซึ่งการถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สินครอบครองเช่า หรือให้เช่าเช่าซื้อ หรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอนสิทธิจากการเช่า หรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนอง หรือรับจำนอง จำนำ หรือรับจำนำ ขายหรือจำหน่ายด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งสังหาริมทรัพย์ หรืออสังหาริมทรัพย์

2.5 รับฝากเงินจากบุคคลทั่วไป

2.6 ให้กู้เงินแก่ผู้ฝากเงิน หรือบุคคลหนึ่ง บุคคลใดที่ผู้ฝากเงินยินยอมภายในวงเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร โดยใช้เงินฝากเป็นประกัน ออก ซื้อ หรือขายตั๋วเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด รวมทั้งเก็บเงินตามตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมือดังกล่าว

ดังนั้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2509 โดยจัดให้เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง โดยมีสำนักงานใหญ่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร ตั้งอยู่เลขที่ 469 ถนนนครสวรรค์ (นางเลิ้ง) แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10300 โดยมีสำนักงานสาขาและหน่วยอำเภอตั้งอยู่ในจังหวัดและอำเภอต่าง ๆ ทั่วราชอาณาจักร รวม 586 สาขา และ 886 หน่วยอำเภอ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2545 : 51) คณะกรรมการธนาคาร

มีจำนวนทั้งสิ้นไม่เกิน 11 คน เป็นผู้กำหนดนโยบายและควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของธนาคารโดยมีรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง เป็นประธานโดยตำแหน่งและมีคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย

| | |
|---|---|
| 1. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | กรรมการ |
| 3. ผู้แทนสำนักนายกรัฐมนตรี | กรรมการ |
| 4. ผู้แทนกระทรวงการคลัง | กรรมการ |
| 5. ผู้แทนกรมส่งเสริมสหกรณ์ | กรรมการ |
| 6. ผู้แทนสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม | กรรมการ |
| 7. ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย | กรรมการ |
| 8. ผู้แทนสหกรณ์การเกษตรผู้ถือหุ้น | กรรมการ |
| 9. ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร | กรรมการและเลขานุการ |

10. และกรรมการอื่นซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งเพิ่มเติมอีกไม่เกิน 2 คน โดยมีหน้าที่ดังนี้

**2. บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร**

**2.1 การให้บริการด้านสินเชื่อ**

การให้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นการให้กู้เงินแบบกำกับและแนะนำ (Supewised Credit) เพื่อช่วยให้เกษตรกรลูกค้านำเงินกู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยพนักงานธนาคารจะออกไปตรวจสอบควบคุมการใช้เงินกู้ของลูกค้าให้เป็นไปตามแผนงาน ในกรณีที่ลูกค้าสามารถติดต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาที่ใกล้บ้านสำหรับในกรณีที่มีปัญหา อุปสรรคต่อการชำระหนี้ พนักงานธนาคารก็จะให้คำแนะนำ แก้ไขด้วยการผ่อนชำระหนี้ และการผลัดชำระเงินรายงวดต่อไป

**2.2 กลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร**

กลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง กลุ่มของเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งตั้งบ้านเรือนอยู่ใกล้เคียงกัน รู้จักคุ้นเคยกันและรู้งานการเกษตรของกันและกันเป็นอย่างดี กลุ่มลูกค้าหนึ่งๆ จะต้องมีเกษตรกรจำนวนตั้งแต่ 5 คนขึ้นไปที่สมัครเข้าร่วมกลุ่มกันและมีความประสงค์ที่จะกู้เงินจากธนาคาร เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและค่าลงทุนในการประกอบอาชีพการเกษตรโดยใช้

หลักประกัน รับรองรับผิดอย่างลูกหนี้ร่วมกันหรือค้ำประกันซึ่งกัน และกันในแต่ละกลุ่มลูกค้าจะคัดเลือกลูกค้าคนใดคนหนึ่งเป็นหัวหน้ากลุ่มลูกค้า ซึ่งจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจในกิจกรรมของธนาคาร ยินยอมเสียสละเวลาและอุทิศเพื่อเป็นผู้ประสานระหว่างธนาคารและกลุ่มลูกค้า

คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นลูกค้าเกษตรกรผู้ที่ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

2.2.1 มีสัญชาติไทย

2.2.2 มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี

2.2.3 เป็นเกษตรกรตามข้อบังคับของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2.2.4 มีความชำนาญหรือได้รับการฝึกอบรมในการเกษตรมาแล้วพอสมควร

2.2.5 มีพื้นที่อยู่และประกอบการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ในพื้นที่ดำเนินงานของสาขาซึ่ง ตนขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าประจำมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2.2.6 เป็นผู้ก่อให้เกิดผลิตผลการเกษตรเพื่อขายในปีหนึ่ง ๆ เป็นมูลค่าพอสมควรหรือมีลู่ทางจะปรับปรุงการเกษตรให้มีรายได้เพียงพอที่จะชำระหนี้ได้

2.2.7 เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ขยันขันแข็งในการประกอบอาชีพมีชื่อเสียงและรู้จักประหยัด

2.2.8 ไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

2.2.9 ไม่เป็นบุคคลล้มละลายหรือเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว

2.2.10 ไม่เคยถูกให้ออกจากการเป็นลูกค้าประจำสาขา และปัจจุบันไม่ได้เป็นผู้กู้เงินของสหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกร หรือสถาบันใด ๆ ที่ดำเนินธุรกิจทางสินเชื่อเพื่อการเกษตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**2.3 การให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน**

การให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน หมายถึง การให้เงินแก่เกษตรกรโดยตรงซึ่งเกษตรกรจะกู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้จะต้องเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรด้วยการขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าประจำสาขาทั้งนี้เกษตรกร ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ ในการขอขึ้นทะเบียน เพียงแต่ไปแจ้งความประสงค์ต่อพนักงานของธนาคารที่สาขาหรือหน่วยอำเภอ ซึ่งตั้งอยู่ในท้องที่ที่เกษตรกรผู้นั้นมีถิ่นที่อยู่ พนักงานธนาคารจะให้ความช่วยเหลือแนะนำวิธีการต่าง ๆ ในการเข้าเป็นลูกค้าและจัดตั้งกลุ่มลูกค้าขึ้นหรือเข้าร่วมในกลุ่มลูกค้า หรือเข้าในกลุ่มลูกค้าที่มีอยู่เดิม เงินกู้สำหรับเกษตรกรรายคน ได้แก่ เงินกู้เพื่อเป็น

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการเกษตร เงินกู้เพื่อชำระหนี้หรือไถ่ถอน หรือรับโอนคืนที่ดินการเกษตร

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร รวมไปถึงการให้บริการแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตร หรือสหกรณ์การเกษตรทางด้านสินเชื่อซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้รับนั้นไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการให้บริการทางด้านสินเชื่อแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามีความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้สินเชื่อที่ได้รับจากธนาคาร และจะทำให้ลูกค้าสามารถนำสินเชื่อไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และนอกจากนี้ยังทำให้สามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าเพื่อวางแยนการบริหารงาน วางแผนการตลาด และการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ต่อการชำระหนี้ของลูกค้าได้

**3. การให้บริการเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร**

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีบริการรับฝากเงินจากบุคคลทั่วไปและจากนิติบุคคลต่าง ๆ เช่นเดียวกับธนาคารอื่น สำหรับผู้ฝากที่ฝากเงินประเภทออมทรัพย์กับธนาคารจะได้รับสิทธิพิเศษยกเว้นดอกเบี้ยเงินฝากประเภทต่าง ๆ ดังนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ม.ป.ป. : 23-25)

**3.1 เงินฝากออมทรัพย์**

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ใช้สมุดคู่ฝากและไม่ใช้สมุดคู่ฝากไว้ดังนี้

3.1.1 แบบสมุดคู่ฝาก

1) ฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 50 บาท

2) คิดดอกเบี้ยทบต้นให้ทุกเดือนกันยายนและเดือนมีนาคม

3) มอบสมุดคู่ฝากเป็นหลักฐานแสดงการรับฝาก -ถอนเงินและยอดเงินฝากคงเหลือ

3.1.2 แบบไม่ใช้สมุดคู่ฝาก

1) ฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 50 บาท

2) คิดดอกเบี้ยทบต้นให้ทุกเดือนกันยายนและเดือนมีนาคม

3) การถอนใช้สมุดใบถอนเงินฝากออมทรัพย์ไม่ใช้สมุดคู่ฝาก

ประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าฝากเงินโดยทั่วไปสามารถถอนเงินที่ฝากไว้กับธนาคารไปใช้จ่ายได้โดยสะดวกรวดเร็ว โดยธนาคารจะคิดดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าผู้ฝากเงินตามจำนวนเงินคงเหลือในบัญชี เป็นรายวัน และจะนำดอกเบี้ยทบต้นเงินให้ทุก ๆ 6 เดือน คือ เดือนมีนาคมและเดือนกันยายนของทุกปี

**3.2 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ**

3.2.1 บริการเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค

เป็นบริการเงินฝากที่ผู้ฝากจะมีโอกาสรับทั้งดอกเบี้ยและโชคจากรางวัลต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนดขึ้นโดยได้กำหนดหลักเกณฑ์การใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคไว้หลาย ๆ อย่าง เช่น

1) ผู้ฝากต้องเป็นบุคคลทั่วไป

2) เปิดบัญชีฝากเป็นรายบุคคล ประเภทบุคคลเดียวเป็นเจ้าของบัญชีเท่านั้น

3) อัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากปกติร้อยละ 1

4) ธนาคารจะออกบัตรจับรางวัล จำนวน 1 ใบ ต่อทุก ๆ เงินฝากคงเหลือจำนวน 2,000 บาท ที่มีระยะเวลาฝากติดต่อกัน 3 เดือน นับจากวันที่ฝากจนถึงวันตัดยอดเงินฝากตามที่ธนาคารกำหนด

5) ธนาคารจะติดประกาศรายชื่อของผู้มีสิทธิ์รับของรางวัลไว้ที่สำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัด และสาขาอำเภอทุกสาขาในสังกัด

6) การรับรางวัล ต้องมารับด้วยตัวเองพร้อมนำบัตรประจำตัวประชาชนและสมุดคู่บัญชีเงินฝากที่มียอดคงเหลือในบัญชีไม่ต่ำกว่า 2,000 บาทมาแสดงด้วย

3.2.2 บริการเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เป็นบริการเงินฝากที่ผู้ฝากมีโอกาสได้รับทั้งดอกเบี้ยและโชคจากการออกรางวัลจำนวน 276 รางวัล มีมูลค่ารวม 15 ล้านบาท โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์การใช้บริการไว้ดังนี้

1) ราคาหน่วยละ 500 บาท

2) ระยะเวลาการฝากสลากออมสินทรัพย์ทวีสิน 3 ปี

3) สลากออมทรัพย์ทวีสินทุกฉบับ มีสิทธิถูกรางวัล 12 ครั้ง โดยออกรางวัลทุก ๆ 3 เดือน รวมปีละ 4 ครั้ง

4) กำหนดการออกรางวัลทุกวันที่ 10 ของทุกเดือนแล้วแต่จะตรงกับหมวดใด ในปัจจุบันธนาคารได้เปิดรับฝากสลากออมทรัพย์ทวีสินถึงหมวด ฉ ซึ่งจะออกรางวัลตั้งแต่เดือนเมษายน 2545 เป็นต้นไป และออกทุก ๆ 3 เดือนหลังจากนี้ (เมษายน กรกฎาคม ตุลาคม และมกราคม)

5) การขอรับรางวัล รางวัลที่ 1 รับ ณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่ ส่วนรางวัลอื่น ๆ รับได้ ณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตรสาขาที่รับฝากเงิน โดยจะขอรับรางวัลได้หลังจากออกรางวัลแล้ว 7 วัน และหากไม่มารับรางวัลในแต่ละงวด ธนาคารจะจ่ายคืนเมื่อผู้ฝากมาไถ่ถอน

6) คุณสมบัติของบัตรออมทรัพย์ทวีสิน

6.1) สามารถเป็นหลักประกันเงินกู้ได้

6.2) สามารถโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้อื่นได้

7) การถอนเงินฝากสลากออมทรัพย์ทวีสิน จะต้องติดต่อ สำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาที่รับฝาก ซึ่งหากครบกำหนด 3 ปี จะได้รับคืนทุนพร้อมดอกเบี้ยหน่วยละ 520 บาท ในกรณีถอนคืนก่อนกำหนดจะไม่ได้รับตอกเบี้ยการถอนเงินฝาก กระทำได้หลังวันที่รับฝาก 3 เดือน โดยจะถอนเพียงบางส่วนก็ได้

8) การโอนกรรมสิทธิ์จะต้องโอนกรรมสิทธิ์ทั้งฉบับ โดยผู้รับโอนและผู้โอนจะต้องทำหนังสือโอนกรรมสิทธิ์ได้ที่สำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาที่รับฝาก และผู้รับโอนต้องมีเอกสารสำคัญแสดงตัวด้วย สำหรับการออกบัตรใหม่ให้แก่ ผู้รับโอนธนาคารไม่คิดค่าธรรมเนียมใด ๆ ทั้งสิ้น

9) กรณีสลากออมทรัพย์ทวีสินชำรุด หรือสูญหาย ธนาคารจะออกสลากฉบับใหม่ให้โดยใช้เลขบัตรเดิม แต่ต้องเสียค่าธรรมเนียมครั้งละ 50 บาท

3.2.3 การออมเงินเพื่อไปประกอบพิธีฮัจย์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชาวไทยมุสลิม ออมเงินเพื่อไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ นครเมกะ ประเทศซาอุดิอาระเบียโดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1) ออมเงินประเภทออมทรัพย์ (ไม่มีดอกเบี้ย) กับธนาคารทุกสาขาโดยแจ้งความประสงค์ขอเข้าร่วมโครงการ ส่งเสริมเงินออมเพื่อไปประกอบพิธีฮัจย์

2) เปิดบัญชีรักษาทรัพย์เป็นรายเดือน ๆ ละ 50 – 100 บาทเป็นเวลา 60- 120 เดือน หรือตามความสะดวก วงเงินประมาณ 60,000 บาท ก่อนเดือนรอมดอนของปีที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

3) เมื่อออมเงินครบจำนวน 60,000 บาท ธนาคารจะแจ้งผู้เข้าร่วมโครงการให้ทราบ เพื่อเลือกผู้ประกอบกิจการฮัจย์ (แซะห์) และเตรียมตัวเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

4) ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับชุดประกอบพิธีฮัจย์จากธนาคาร (เอี๊ยะห์รอม หรือตะละกง) ฟรี

5) ก็ได้รับประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ในช่วงเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ (วงเงินประกัน 100,000 บาท)

6) ได้รับเอกสารการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ฟรี

3.2.4 บริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษไว้ดังนี้ ฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท ฝาก /ถอนแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท ถอนต้นเงินได้เดือนละ 1 ครั้ง ถ้าถอนต้นเงินตั้งแต่ครั้งที่ 2 เป็นต้นไปในเดือนเดียวกัน จะต้องเสียค่าธรรมเนียมร้อยละ 1 ของจำนวนเงินที่ถอน แต่ไม่น้อยกว่า 500 บาท ได้รับดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ปกติ ยอดเงินฝากคงเหลือต่ำกว่า 10,000 บาท จะได้รับดอกเบี้ยในอัตราปกติคิดดอกเบี้ยทบต้นทุกเดือนกันยายน และมีนาคม เมื่อถอนเงินแล้วไม่มียอดเงินคงเหลือจะถูกปิดบัญชีโดยอัตโนมัติ

**3.3 เงินฝากประจำ**

3.3.1 เป็นบริการเงินฝากประเภทมีกำหนดระยะเวลาการฝากเงินตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป ซึ่งจะรับดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากประเภทอื่น ๆ โดยแบบใช้สมุดคู่ฝากและแบบไม่ใช้สมุดคู่ฝาก ซึ่งมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1) ฝากแต่ละครั้งไม่ตำกว่า 1,000 บาท

2) ได้รับอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ปกติ และต้องเสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝากอัตราร้อยละ 15 ของดอกเบี้ยที่ได้รับ

3) การถอนฝาก ก่อนครบกำหนดจะได้รับดอกเบี้ยเท่ากับอัตราเงินฝากออมทรัพย์ปกติ แต่ถ้าระยะเวลาฝากไม่ถึง 3 เดือน จะไม่ได้รับดอกเบี้ย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.3.2 บัญชีเงินฝากประเภทนี้ เป็นบัญชีเงินฝากประเภทมีกำหนดการฝากเงินเกิน 3 เดือน ขึ้นไปจึงจะได้รับดอกเบี้ย ซึ่งธนาคารจะให้อัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าเงินฝากประเภทอื่นๆ จึงเหมาะสำหรับลูกค้าที่ประสงค์จะสะสมเงินไว้เพื่อนำดอกเบี้ยที่ได้รับจากธนาคารไว้ใช้จ่ายในภายภาคหน้า ซึ่งธนาคารมีบริการ 2 แบบด้วยกันคือ

1) แบบใช้สมุดคู่ฝาก ธนาคารจะออกสมุดคู่ฝากให้แก่ลูกค้าผู้ฝากเงินซึ่งจะบันทึกรายการเคลื่อนไหวทางบัญชีที่เกี่ยวข้องและแสดงจำนวนเงินคงเหลือที่ฝากไว้กับธนาคารให้ลูกค้าผู้ฝากยึดถือไว้เป็นหลักฐาน

2) แบบใช้บัตรเงินฝากประจำ เป็นบัตรฝากประจำ ชนิดเปลี่ยนมือไม่ได้ ซึ่งธนาคารจะออกให้แก่ผู้ฝากไว้เป็นหลักฐานในการฝากเงินทุกครั้ง

**3.3.4 เงินฝากกระแสรายวัน**

เป็นบัญชีเงินฝากที่ใช้เช่นในการถอนเงิน ซึ่งมีข้อกำหนดดังนี้

1) ฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท

2) ไม่ให้ดอกเบี้ยเงินฝาก

3) ใช้เช็คในการถอนเงินจากบัญชี

เงินฝากประเภทนี้จะเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าผู้ฝากเงินในการจัดจ่ายใช้สอยเงินโดยไม่ต้องเตรียมเงินสดสำรองไว้ ซึ่งอาจจะไม่ปลอดภัยและไม่ต้องเสียเวลานับเงินสด โดยสามารถจ่ายเงินเป็นเช็คแทนได้ เหมาะสำหรับนักธุรกิจ บริษัท ห้างร้าน และนิติบุคคลต่าง ๆ ที่มีความประสงค์จะออกเช่นในการชำระเงิน สำหรับเงินฝากกระแสรายวันของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรนี้ ธนาคารจะคัดเลือกบุคคลที่น่าเชื่อถือเป็นเจ้าของบัญชีประเภทนี้ เพื่อช่วยให้เช่นของธนาคารทุกฉบับเป็นที่มั่นใจแก่ผู้รับเช็คว่าจะได้รับเงินตามเช่นนั้นแน่นอน

**3.3.5 เงินสิทธิและบริการพิเศษสำหรับผู้ฝากเงิน**

ผู้ฝากเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร นอกจากจะเป็นการออมเพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและได้รับดอกเบี้ยตามควรที่จะได้รับแล้วและยังมีสิทธิและบริการต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดไว้สำหรับผู้ฝากเงินด้วย ซึ่งมีดังนี้

1) การสมัครเป็นสมาชิกของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ผู้ฝากเงิน (ฌ.ก.ฝ.)ของธนาคาร ซึ่งเป็นฌาปนกิจสงเคราะห์ที่ธนาคารให้การสนับสนุนจัดตั้งและการดำเนินงานซึ่งมีความมั่นคงเชื่อถือได้

2) การประกันหมู่อุบัติเหตุบุคคลกับบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียงซึ่งร่วมโครงการกับธนาคาร โดยผู้ฝากเงินจะเบี้ยประกันในอัตราที่ต่ำเป็นพิเศษ และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการดังกล่าวผ่านธนาคาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3) การให้กู้เงินโดยใช้เงินฝากเป็นประกัน สำหรับผู้ฝากเงินเป็นประเภทประจำ ซึ่งหากมีความจำเป็นต้องการใช้เงิน สามารถขอกู้ธนาคารได้โดยไม่ต้องถอนเงินฝากประจำ ซึ่งจะทำให้เสียระยะเวลาการฝาก หรือหากต้องการใช้เงินฝากค้ำประกันการกู้เงินของบุคคลอื่น ก็ทำได้เช่นกัน ทั้งนี้การให้กู้เงินกรณีดังกล่าว ธนาคารจะคิดดอกเบี้ยในอัตราต่ำ

การให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรออกหนังสือค้ำประกันโดยใช้เงินฝากเป็นประกัน หากผู้ฝากต้องการหนังสือค้ำประกันการเข้าทำการประมูลงานซื้อขาย การรับจ้างทำสิ่งของ การรับจ้างก่อสร้าง สามารถขอให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันดังกล่าวได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของจำนวนเงินฝากของบัญชีเงินฝากประจำ บริการอย่างอื่น ๆ สำหรับผู้ฝาก ได้แก่ การออกแคชเชียร์เช็ค การโอนเงินไปต่างสาขา และการเรียกเก็บเงินตามเช็ค ดร๊าฟท์ หรือตั๋วแลกเงิน

นอกจากประโยชน์ต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้ว ผู้ฝากเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ยังจะได้รับความภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือเกษตรกร ซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ของ

ประเทศและมีฐานะยากจนกันเป็นส่วนมาก เพราะธนาคารจะใช้เงินทุนที่ได้รับฝากนี้เป็นทุนหมุนเวียนให้กู้แก่เกษตรกรเพื่อไปประกอบอาชีพการเกษตรหรือเกี่ยวเนื่องกับการเกษตร โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่เป็นธรรม ทำให้เกษตรกรสามารถมีทุนประกอบอาชีพโดยไม่ต้องอาศัยเงินกู้นอกระบบที่มีอัตราดอกเบี้ยค่อนข้างสูงอีกต่อไป

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้เงินกู้แก่เกษตรกรเพื่อไปประกอบอาชีพการเกษตรหรือเกี่ยวเนื่องกับการเกษตร โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่เป็นธรรม ทำให้เกษตรกรสามารถมีทุนประกอบอาชีพ โดยไม่ต้องอาศัยเงินกู้นอกระบบที่มีอัตราดอกเบี้ยค่อนข้างสูง และมีบริการเสริมอีกหลายประเภท จากข้อมูลดังกล่าวศึกษาสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ รวมถึงการวางแผนการบริหารด้านต่าง ๆ เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การพักชำระหนี้เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ

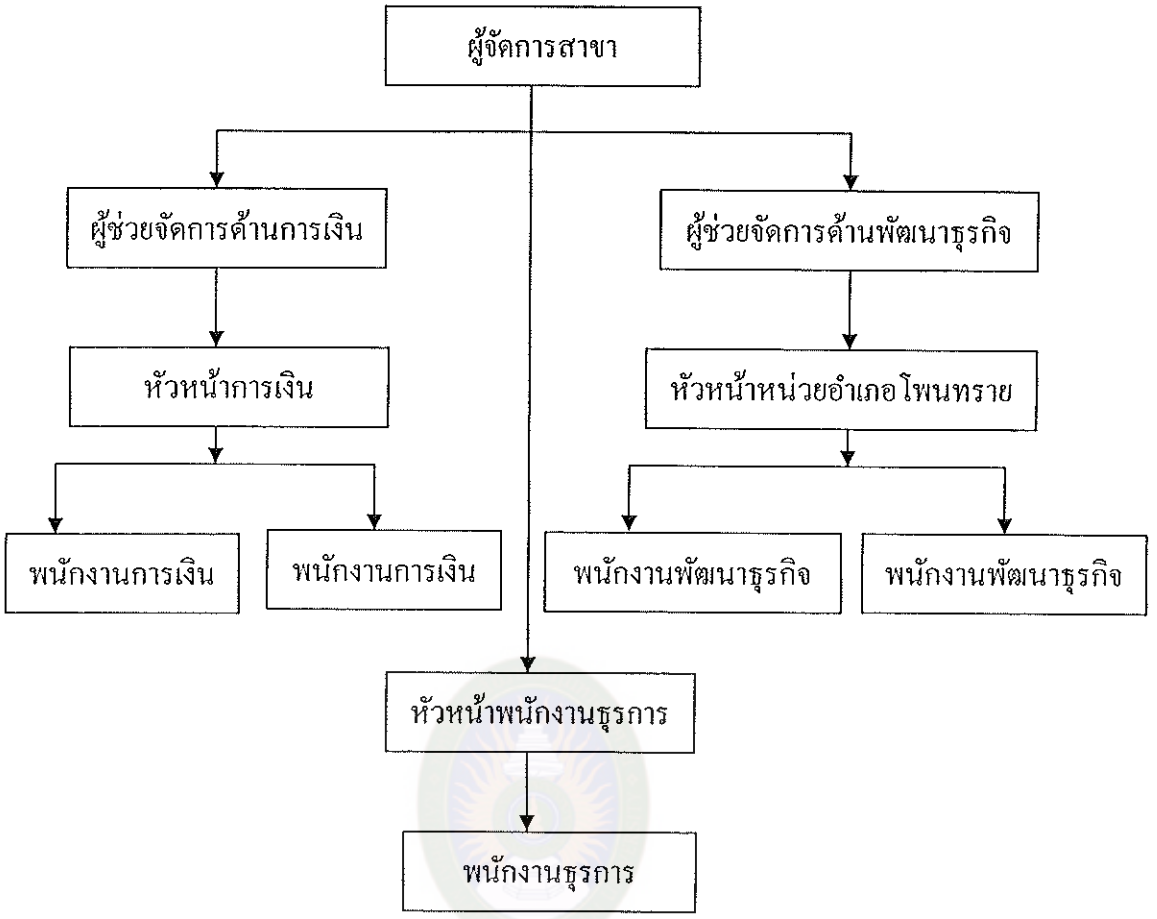
**4. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด**

**4.1 ความเป็นมา**

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด เริ่มเปิดดำเนินงานเมื่อ 12 กันยายน 2554 ตั้งอยู่ที่เลขที่ 47 หมู่ที่ 13 ตำบลโพนทราย อำเภอโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ตามนโยบายการขยายสาขาไปยังส่วนภูมิภาคของธนาคาร เพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินแก่เกษตรกรและประชาชนทั่วไป โดยมีพื้นที่ดำเนินงานครอบคลุมเขตอำเภอโพนทราย จำนวน 5 ตำบล โดยมีนายกรรยง สุวรรณศรี มีลูกค้าใช้บริการด้านเงินฝาก จำนวน 3,165 ราย และลูกค้าใช้บริการด้านเงินกู้ จำนวน 3,565 ราย รวมทั้งสิ้น 6,730 ราย

**4.2 โครงสร้างการบริหารงาน**

โครงสร้างการบริหารงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาโพนทราย ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขาเป็นผู้บริหารสูงสุด ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 2 ตำแหน่งขึ้นตรงต่อผู้จัดการสาขา รับผิดชอบงานด้านการเงินและด้านสินเชื่อ (พัฒนาธุรกิจ) ส่วนสายงานธุรการจะขึ้นตรงต่อผู้จัดการสาขาดังแผนภาพที่ 1




มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**แผนภาพที่ 1** โครงสร้างการบริหารงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย. 2556 : 1

**4.3 การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย**

ในด้านการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทรายในรูปแบบต่าง ๆ ได้เปิดให้บริการกับลูกค้ามาเมื่อปี พ.ศ. 2554 โดยมีผู้จัดการซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและมีสำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้ควบคุมดูแลอีกทีหนึ่ง โดยมีหน้าที่ หลัก 3 ด้าน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย. 2556 : ออนไลน์) คือ

1. ด้านบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย ฝากเงิน / ถอนเงิน / โอนเงิน / ชำระหนี้ ชำระค่าสาธารณูปโภค ธนาคารได้ให้บริการรับฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระหนี้ ชำระค่าสาธารณูปโภคปฏิบัติหน้าที่และลักษณะงานที่ปฏิบัติดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 วางแผนและควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสาขา รวมทั้งการให้บริการแก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อ

1.2 ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชี พิจารณากลั่นกรองงานตลอดจนพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ควบคุมดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของธนาคาร

1.4 ตรวจเอกสารการจ่ายเงินกู้ การรับชำระหนี้ การบันทึกรายการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เอกสารการรับ – จ่ายเงินฝาก รวมทั้งทะเบียนธนาณัติ ทะเบียนเช็ค สลิป บัญชีแยกประเภท บัญชีคุมย่อย บัญชีการจ่ายเงินเดือน งบคำนวณดอกเบี้ยเงินกู้กระทบยอดเงินฝากธนาคาร รายงานประจำวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน ประจำไตรมาศ รายงานเกี่ยวกับการปิดบัญชีสิ้นปี ตลอดจนรายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.5 ตรวจสอบยันยอดสรุปการจ่ายเงินกู้และการรับชำระหนี้เมื่อสิ้นวันทำการ

1.6 ตรวจสอบยันยอดสรุปการรับ – ถอนเงินฝากทุกประเภทเมื่อสิ้นวันทำการ

1.7 จำทำและควบคุมงบประมาณประจำปีของสาขา

1.8 ควบคุมและติดตามการดำเนินการเรียกเก็บเงินตามตราสารทางการเงิน

1.9 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ตามอำนาจหน้าที่ที่ธนาคารกำหนด

1.10 ดำเนินการประชาสัมพันธ์งานของธนาคารและการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์เงินฝากของธนาคารอย่างต่อเนื่องแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ด้านสินเชื่อ ประกอบด้วย การขอสินเชื่อ การอนุมัติสินเชื่อ ปฏิบัติหน้าที่และลักษณะงานที่ปฏิบัติดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 จัดเอกสารการกู้เงินตลอดจนเอกสารประกอบทุกประเภทที่เกษตรกรลูกค้าขอกู้เงินจากธนาคาร

2.2 ดำเนินการตรวจสอบที่ดินลูกค้าขอจำนองเป็นประกันเงินกู้ ตลอดจนการควบคุมกำกับ แนะนำในการจำนองและการไถ่ถอนจำนองที่ดิน

2.3 ตรวจสอบการใช้เงินกู้ของเกษตรกรลูกค้าผู้กู้และสมาชิกสถาบันเกษตรกรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

2.4 ร่วมตรวจสอบกิจการ ภาวะการเงิน และการดำเนินงานของสถาบันเกษตรกรตลอดจนการปรับแผนการดำเนินงานและการแก้ไขระเบียบของสถาบันเกษตรกร

2.5 ดำเนินการจัดทำเอกสารสัญญารับใช้หนี้ต่าง ๆ กรณีลูกค้ามีเหตุผิดปกติหรือหนี้ใกล้จะขาดอายุความ

2.6 ดำเนินการจัดทำเอกสารการขอผลัด-ผ่อนการชำระหนี้

2.7 ดำเนินการหาเงินฝากของสาขาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด

2.8 จำหน่ายบัตรออมทรัพย์ให้แก่เกษตรกรลูกค้าและบุคคลทั่วไป

2.9 รายงานผลการดำเนินงานสินเชื่อของหน่วยอำเภอต่อผู้บังคับบัญชา

2.10 ติดต่อประสานงานและร่วมประชุมกับหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.11 ดำเนินการพิจารณาให้เกษตรกรลูกค้าออกจากการเป็นลูกค้าของธนาคาร

3. ด้านธุรการ ประกอบด้วย การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ความสะอาด ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ การจัดเก็บเอกสาร รวบรวมสถิติผู้มาใช้บริการและดูแลอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ปฏิบัติหน้าที่และลักษณะงานที่ปฏิบัติดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ควบคุมงานรับ – ส่งหนังสือ การลงทะเบียนการแยกประเภทหนังสือและเอกสารตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ

3.2 ควบคุมการปฏิบัติงานรับ – ส่งโทรเลข โทรสาร การใช้โทรศัพท์ การจัดทำทะเบียนการใช้โทรสารและโทรศัพท์ทางไกล

3.3 ควบคุมดูแลการจัดเก็บระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง คู่มือวิธีปฏิบัติงานของธนาคารหนังสือเวียน หนังสือหมู่ จัดเปลี่ยนแผ่นเอกสารให้เป็นปัจจุบันตามวิธีปฏิบัติงานของธนาคาร

3.4 ควบคุมการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสาร การให้บริการค้นหา ยืมหรือคืนเอกสารตลอดจนการสำรวจเอกสารที่ครบกำหนดอายุเพื่อการทำลาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.5 ควบคุมการปฏิบัติงานการตรวจรับและจัดเก็บสัญญาจำนอง หรือเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดินของลูกค้า ให้บริการค้นหาเมื่อมีผู้ต้องการยืม ตลอดจนติดตามทวงถามเมื่อครบกำหนดคืน

3.6 ควบคุมและปฏิบัติงานพัสดุและทรัพย์สินของสาขา ได้แก่ การจัดหา ซื้อ จ้างการตรวจรับพัสดุ และทรัพย์สิน การส่งมอบและการรับมอบทรัพย์สินสาขา การเบิกจ่ายพัสดุ การจัดเก็บพัสดุ การจัดทำรหัสทรัพย์สิน การจัดเก็บกุญแจสำรองห้องเก็บทรัพย์สิน

3.7 ตรวจสอบ ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเอกสารหลักฐาน ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานธุรการและงานบริการทั่วไป

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้พบว่าได้มีผู้สนใจทำการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวหลายท่านซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ได้ดังนี้

สุกฤษณ์ ตั้งคงนุช (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ประเภทของการใช้บริการ และเหตุผลที่ใช้บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร ส่วนอาชีพและการใช้บริการของธนาคารอื่นมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เหตุผลที่ผู้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมา คือ การจ่ายเงินเดือนฝากธนาคาร พนักงานธนาคารให้บริการดีธนาคารมีหลายสาขาสะดวกต่อการใช้บริการ และมีเครื่องบริการเงินด่วน A.T.M การใช้บริการส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมา คือ ด้านสินเชื่อ และด้านต่างประเทศธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับ คือ 1) ธนาคารกรุงเทพ 2) ธนาคารกสิกรไทย 3) ธนาคารไทยพาณิชย์ 4) ธนาคารออมสินและธนาคารทหารไทย และธนาคารกรุงไทย สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกสิกรไทยพบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว มารยาทของพนักงาน การประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ทำเลที่ตั้ง สถานที่จอดรถ และจุดบริการ ATM นอกจากนี้ยังพบว่าการให้บริการของธนาคารยังมีสาเหตุอีกหลายประการ ที่ทำให้ลูกค้าไม่เกิดความประทับใจ หรือไม่เกิดความพอใจในบริการของธนาคาร อันได้แก่ การบริการที่ล่าช้าไม่สะดวกในการรับบริการ ลูกค้าที่เป็นเพศชาย จะมีปัญหาด้านนี้ถึง ร้อยละ 92.90 ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศหญิง จะมีปัญหาด้านนี้ ร้อยละ 52.70พนักงานไม่สุภาพ เป็นปัญหาที่พักในลูกค้าที่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 31.60 ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศชาย จะไม่พบปัญหาดังกล่าว ปัญหาเนื่องจากบริการเงินด่วน เอ.ที.เอ็ม ลูกค้าเป็นเพศชาย มีปัญหา ร้อยละ 21.50 ส่วนเพศหญิง มีปัญหา ร้อยละ 5.30 ปัญหาเกี่ยวกับธนาคารมีสาขาน้อยพบว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 5.30 ปัญหาอื่น ๆ ซึ่งพบใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลูกค้าที่เป็นเพศหญิง ความพึงพอใจด้านบริการที่มีความเพียงพอกรณีความเพียงพอด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด ร้อยละ 58.26

สมรัช ศรีสุทธิวณิชกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อการรื้อระบบการบริหารองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า บริการที่ลูกค้าใช้มากคือ การฝาก การถอน การโอนเงิน สาเหตุที่ใช้บริการคือ มีสถานที่ทำงานตั้งอยู่ใกล้ธนาคาร ความเข้าใจของลูกค้าในการรื้อระบบคือ การลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง และการรื้อปรับระบบมีผลอย่างมากต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า ผลการศึกษาค่าไค - สแควร์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยใน 1 เดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในประเด็นต่าง ๆ เช่น เมื่อธนาคารมีการอำนวยความสะดวกในการบริการ ธนาคารให้ความสำคัญกับธุรกิจขนาดย่อม นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ ระดับการศึกษาของลูกค้า อาชีพ ระยะเวลาในการใช้บริการ กับทัศนคติที่มีต่อการบริหารองค์กรแบบรื้อปรับระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวัฒนา ใบเจริญ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจสูงต่อการบริการของพนักงานต้อนรับ ความสะดวกที่ได้รับข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการบริการด้านสถานที่ประกอบการ เมื่อแยกความพึงพอใจตามตัวแปรที่ศึกษาปรากฏว่า ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของบริการหลักแตกต่างกัน จะมีความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่นไม่แตกต่างกัน

อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษาเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลของการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหลังรื้อปรับระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในทำเล ที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวก ความสะอาดเรียบร้อย ความชัดเจนของป้ายชื่อและสัญลักษณ์ ส่วนที่พบว่าไม่ค่อยพึงพอใจ คือ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในรูปแบบการตกแต่งภายในทันสมัย ความสะอาดเรียบร้อย ความชัดเจนของป้ายชี้บอกจุดให้บริการ ส่วนที่พบว่า ไม่ค่อยพึงพอใจ คือ การรักษาความปลอดภัย สถานที่ที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการ และสิ่งอำนวย ความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ ด้านการจัดเตรียมความพร้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะอาดและง่าย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ในการใช้แบบฟอร์มมีอย่างพอเพียง ส่วนที่พบว่าไม่ค่อยพึงพอใจ คือ การบริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ ด้านการให้บริการของพนักงาน จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความกระตือรือร้นของพนักงาน และความถูกต้องไม่ผิดพลาดในการให้บริการ ส่วนที่พบว่าไม่ค่อยพึงพอใจ คือการให้บริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน และการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ ด้านภาพลักษณ์ภาพพจน์ของพนักงานและธนาคาร จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ คือ การรื้อปรับระบบ ความน่าเชื่อถือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความซื่อสัตย์ และการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ

ศุภศิลป์ ไทยปรีชา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขานครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และด้านบริการ เป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษาและรายได้มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอายุ และอาชีพพบว่าไม่แตกต่างกัน

ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน การถอนเงินด้วยระบบเอทีเอ็ม การแจ้งระยะเวลาการให้บริการให้ลูกค้าทราบ การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อแยกความพึงพอใจตามตัวแปรที่ศึกษาปรากฏว่า ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของบริการหลักแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารแตกต่างกัน

กัลยาณี ตปนียากร (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยมีรายข้อของแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ ระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้าโดยใช้บัตรคิว การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน และความทันสมัยของข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สาวิตรี กิ่งมณี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของลูกค้าต้องการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตูม ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้าน คือด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านสถานที่และด้านบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ลูกค้าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและประกอบอาชีพเกษตรกรรม ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารส่วนมากแตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ และจำนวนเพียงพอต่อลูกค้าที่มีทัศนคติแตกต่างกัน

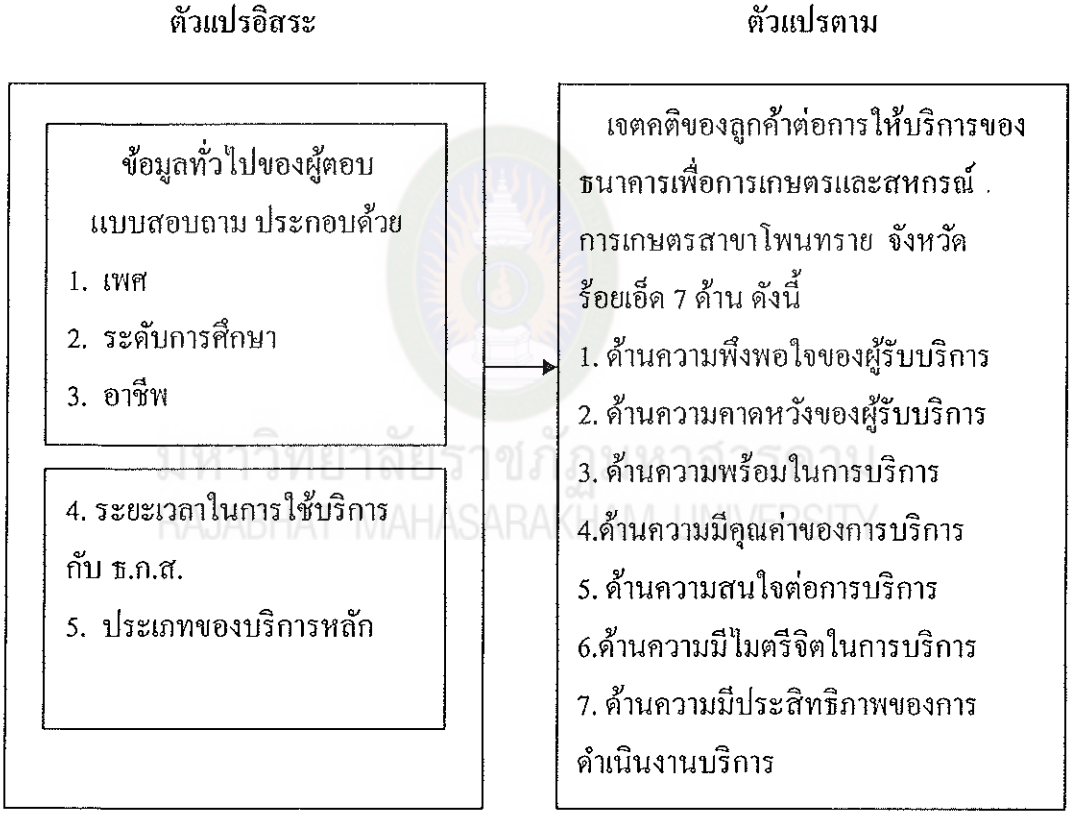
สุภาวดี วิเศษสุรการ (2550 : บทคัดยอ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าโดยส่วนรวมและจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ส่วนตัว รายได้ผู้กู้ร่วมและวัตถุประสงค์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ข้อ คือ ธนาคารเปิดสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงานทำให้สะดวกต่อการติดต่อกู้เงิน ธนาคารให้ชำระเงินกู้ได้ที่ธนาคารโดยตรง หรือธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทยทุกสาขา พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใสใช้วาจาสุภาพต่อลูกค้า ธนาคารให้บริการอย่างเป็นกันเองกับลูกค้าทุกคน และพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อเงินกู้ตามลำดับ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แนวคิดดังนี้ เจตคติ มีผลต่อการดำเนินงาน เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่น ความนิยม และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความสะดวกที่ได้รับข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินการ และการสร้างความพึงพอใจการให้บริการของพนักงาน บุคลิกภาพของพนักงาน การแจ้งระยะเวลาการให้บริการให้ลูกค้าทราบ การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อให้ทราบถึงสภาพส่วนบุคคลเศรษฐกิจ และสังคมลูกค้า เจตคติ ความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นข้อมูลในการปรับปรุง การแก้ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นข้อสนเทศต่อผู้บริหารในการวางแผนบริหารจัดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของธนาคารอันจะทำให้สามารถแข่งขันกับสถาบันแห่งอื่น ๆ ได้ และบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำการจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพ ของ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2545 : 2) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาโพนทราย จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านความพร้อมในการบริการ ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ด้านความสนใจต่อการบริการ ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการ และด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ดังแสดงในแผนภาพที่ 2




**แผนภาพที่ 2** กรอบแนวคิดการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY