

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรพ.ศ. 2509 สังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทหน้าที่หลัก 2 ประการคือ การให้บริการสินเชื่อ และบริการรับฝากเงิน เพื่อระดมเงินออมเป็นทุนในการขยายการให้บริการสินเชื่อการเกษตร แก่เกษตรกร นอกจากการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแล้ว ธนาคารยังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐเป็นกรณีเร่งด่วนอีกด้วย เช่น การรับจำนำข้าวเปลือก การจัดหาปุ๋ยเคมีราคาถูกให้แก่เกษตรกร การให้สินเชื่อแทนส่วนราชการ การแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกร เป็นต้น สำหรับแหล่งเงินทุนดำเนินงานที่สำคัญ ๆ ได้แก่ เงินรับฝาก และเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศ สำหรับการกู้เงินจากแหล่งเงินทุนต่างประเทศ แม้มีอัตราดอกเบี้ยต่ำแต่ก็มีความเสี่ยงสูงในด้านการปริวรรตเงินตรา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรก็เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นต้องระดมทุนภายในประเทศให้ได้มากที่สุด เพื่อให้สามารถพึ่งพาแหล่งเงินทุนที่มีความมั่นคงยั่งยืนต่อไปในอนาคตได้ โดยแหล่งเงินฝากจากประชาชน เป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญและมั่นคงที่สุด มีภาระผูกพันน้อยที่สุด และธนาคารสามารถใช้ได้หลายทางทราบที่ยังคงรักษาเงินฝากไว้ได้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2545 : 1-2)

ในปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้ขยายบริการสินเชื่อเพื่อสนองความต้องการเงินที่มีเพิ่มขึ้นของเกษตรกร ตลอดจนสินเชื่อสำหรับฟื้นฟูการเกษตรที่ประสบภัยธรรมชาติ ทั้งนี้เพื่อให้เกษตรกรมีเงินทุนเพียงพอสำหรับประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม ซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ต้องพึ่งพิงแหล่งเงินทุนจากเงินฝากประชาชนถึงร้อยละ 63.21 ของทุนดำเนินการทั้งหมด (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ม.ป.ป. : 1) โดยส่วนใหญ่เป็นเงินออมในชนบทซึ่งถือว่าเป็นแหล่งเงินออมที่สำคัญ การรักษาเงินออมดังกล่าว คาดว่าจะกระทำได้ดีลำบากยิ่งขึ้น เนื่องจากนโยบายการเงินเสรีของรัฐอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนเป็นสาขาในภูมิภาค จะส่งผลกระทบต่อส่วนแบ่งทางการตลาดของเงินฝากในชนบทมากยิ่งขึ้น ประกอบกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไม่สามารถ

พึ่งพาการช่วยเหลือด้านเงินทุนจากรัฐบาลได้ตลอดไป จึงจำเป็นต้องพึ่งพาตนเองและต้องแข่งขันกันเอง แม้แต่ระหว่างธนาคารของรัฐด้วยกันเอง ดังนั้นธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายด้านการเงินและการลงทุนโดยการเร่งระดมเงินออมในประเทศด้วยการให้บริการแก่เกษตรกรอย่างทั่วถึง และครอบคลุมครัวเรือนเกษตรกรในทุกพื้นที่การเกษตรทั่วประเทศ โดยขยายการรับเกษตรกรเข้าเป็นลูกค้าเพิ่มขึ้นรวมทั้งขยายพื้นที่ดำเนินงานเพิ่มมากขึ้นในท้องที่ซึ่งอยู่ห่างไกล (วุฒิชัย ขำขันมะลี. 2548 : 28)

จากนโยบายของธนาคารจะเห็นได้ว่าให้การบริการทางด้านสินเชื่อ ด้านการเงิน และอื่นๆ ด้วยปรัชญาและแนวคิดที่เสียสละมุ่งไปที่ “ความมีอุดมการณ์ และซื่อสัตย์” มุ่งเน้นไปที่การบุกเบิกงานอย่างหนักเพื่อวางรากฐานของความสำเร็จของงานด้านต่างๆ ให้มั่นคง เป็นธนาคารที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรให้มีเงินทุนสำหรับประกอบอาชีพและลดการเอาเปรียบจากนายทุนนอกระบบ จึงมีบทบาทเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสในชนบท ในภาวะปัจจุบันถือว่าเป็นยุคของกระแสการเปลี่ยนแปลงที่มีความผันผวน แปรเปลี่ยนที่รุนแรง เป็นยุคของการเร่งเติบโตอย่างแท้จริง ในช่วงนี้ธนาคารได้รับผลกระทบสืบเนื่องจากการเร่งขยายงานที่รวดเร็วทุกด้าน มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นทั้งภารกิจและขั้นตอนปฏิบัติงานที่ต้องตอบสนองไม่เพียงแค่ต่อตัวลูกค้าเท่านั้น ยังกลายเป็นกลไกหลักที่สำคัญแห่งหนึ่งของการสานต่อนโยบายรัฐบาลให้บรรลุผลสำเร็จปรัชญา และแนวคิดในการดำเนินงานเริ่มมีความผูกพันและขัดแย้งในตัวเอง หลายต่อหลายครั้งกรอบแนวความคิดที่แตกต่างกันนี้ได้นำไปสู่การปะทะกันจนเกิดปัญหาในการเปลี่ยนแปลงนโยบายไปปฏิบัติของธนาคารสภาพการณ์แวดล้อมต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี เริ่มบีบบังคับให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จำเป็นต้องปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมด้วยการเปิดตัวเองกับภายนอกมากยิ่งขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, 2546 : 12)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่เลขที่ 47 หมู่ที่ 13 ตำบลโพนทราย อำเภอโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด เปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2554 มีพื้นที่ดำเนินงานที่ต้องรับผิดชอบใน 5 ตำบล โดยมีนายกรรยง สุวรรณศรี เป็นผู้จัดการสาขา ปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้น 22 คน โดยให้บริการด้านสินเชื่อภาคการเกษตร สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพนอกภาคเกษตร และบริการรับฝากเงินในเขตท้องที่อำเภอโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ในระยะยาวการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทรายจะขยายการให้บริการไปสู่เกษตรกรมากยิ่งขึ้น จากนโยบายของธนาคารจะเห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญแก่ลูกค้าซึ่งถือว่าลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร และทำให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ผู้ที่ติดต่อกับธนาคารจะเข้ามาเพื่อใช้บริการ พนักงานธนาคารทุกคนคือผู้ให้บริการ ฉะนั้นการ

ให้บริการที่ดีกับลูกค้า การบริการให้ลูกค้าสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและประทับใจ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อธนาคาร ซึ่งในการให้บริการของธนาคารนั้น เสมือนว่าให้บริการคนในครอบครัวของตนเอง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้มาใช้บริการ และก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยรวมต่อไป (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย. 2556 : www.baac.or.th)

เนื่องจากเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา โพนทราย มีความสำคัญต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารฯ ดังนั้น การศึกษาวิจัยเรื่องเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา โพนทราย เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารฯ โดยได้รับความสะดวกรวดเร็วและมีเจตคติที่ดีต่อบริการทุกๆ ด้านที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จัดบริการไว้ นอกจากนี้ ยังเป็นการเสริมสร้างชื่อเสียงขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับและกล่าวถึงในทางที่ดีในอนาคตอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของบริการหลัก
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการวิจัย

1. เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ลูกค้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของบริการหลักแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

ได้แก่ เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1. ประชากร ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 6,730 ราย (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย. 2556 : 2)

2.2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 378 ราย ซึ่งได้มาโดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane. (1973 : 727)

3. ด้านตัวแปร

3.1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของบริการหลัก

3.2. ตัวแปรตาม คือ เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด 7 ด้าน (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช. 2545 : 2) ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านความพร้อมในการบริการ ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ด้านความสนใจต่อการบริการ ด้านความมีโมติจริตในการบริการ และด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

4. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้ใช้พื้นที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

5. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

เจตคติ หมายถึง ความรู้และอารมณ์ความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ รวมถึงสถานการณ์ใด ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

ออกมา ทั้งในทางบวกคือ ความพอใจ ความเข้าใจ และทางลบ คือความไม่พอใจ ไม่เข้าใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ สิ่งแวดล้อมและการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

ลูกค้า หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

บริการ หมายถึง กิจกรรมที่สร้างขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน หมายถึง ระดับความรู้สึก ความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยให้ผู้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและความคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดีได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถเจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดี และความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบงก์การหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของ

ผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุกเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ ผู้ให้บริการควรมีการวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจงใจ และเจตคติรวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริหารหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแล ให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในทันทีที่สนองบริการได้อย่างฉับพลันและมั่นใจก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ เช่น เมื่อลูกค้าเข้าไปร้านเสริมสวย เพื่อทำผม หากเจ้าของร้านปล่อยให้ลูกค้าต้องรออยู่เป็นเวลานานเกินกว่าเหตุเพราะมีช่างและอุปกรณ์น้อยต้องทำผมให้ทีละคนจนเสร็จ จึงจะลงมือทำให้คนต่อไปได้ ย่อมทำให้ลูกค้ามือและไม่อยากมารับบริการอีกต่อไป ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบ และถูกใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กัน และมีวิธีการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัย ไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากจ่ายเงินค่าบริการลูกค้าไม่มีความรู้สึกเสียดายเงินที่จ่ายไป และตั้งใจว่าจะ

กลับมามีทัศนคติที่ดี เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยมเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าจะลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการที่ด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกับที่นั่นและอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปได้ ดังนั้น การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้การบริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่ใครมาก่อน จะได้รับการบริการก่อน โดยไม่คว่นตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมเหลือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอริยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการมีทักษะ และจิตสำนึกของการให้บริการนอกจากนี้การพิถีพิถันจัดการสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้กับผู้รับบริการ เช่น การช่วยหิ้วกระเป๋าหรือถือสิ่งของที่ลูกค้าหอบพะรุงพะรังการเรียกชื่อแขกที่มาพักในโรงแรมได้ถูกต้อง การจับวางดอกไม้หรือการ์ดอวยพรเล็ก ๆ เขียนคำขวัญวางไว้บนหมอน การยื่นของให้แขกด้วยกีรยานอบน้อมสุภาพ และการเสิร์ฟน้ำเย็น ๆ หรือบริการผ้าเย็นสำหรับต้อนรับแขกที่เข้ามาใช้บริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แสดงถึงความเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด และด้วยน้ำใจของการบริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบ และ

ปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายซึ่งบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบ และการปรับปรุง การดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ร.ก.ส. หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ข้อสนเทศที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุงการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY