

บทคัดย่อ

T 148426

ชื่อภาคานิพนธ์ : ภาพลักษณ์และวิธีการเสริมสร้างภาพลักษณ์ ธ.ก.ส. :
ศึกษากรณี สาขาอำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ
ชื่อผู้เขียน : นายมนัสวิน บุตรดี
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2546

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) ศึกษาภาพลักษณ์ในปัจจุบันจากทัศนะของลูกค้าเกษตรกร 2.) ศึกษาภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาของลูกค้าเกษตรกร และ 3.) ศึกษาวิธีการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของพนักงาน ธ.ก.ส. โดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญซึ่งเป็นลูกค้าเกษตรกร ธ.ก.ส. รวม 18 ราย รวมทั้งศึกษาบริบทจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ปัจจุบันของ ธ.ก.ส. สาขาบางป่อ เป็นที่พอใจค่อนข้างมาก หากแยกเป็นด้านพบว่า ด้านกายภาพมีความพอใจน้อย ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีความเข้าใจดีว่า สำนักงานสาขาเป็นเพียงอาคารพาณิชย์เช่า และการปรับปรุงที่ผ่านมาก็เป็นที่พอใจ และเมื่อเทียบกับความพอใจต่อบริการด้านอื่น ๆ แล้วภาพลักษณ์ด้านกายภาพไม่มีส่วนสำคัญต่อการให้บริการกับลูกค้าเกษตรกร และที่เห็นว่าควรปรับปรุงคือ ด้านข่าวสารข้อมูล และกิจกรรมร่วมกับชุมชนสังคม
2. ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา ลูกค้าเกษตรกร ต้องการเห็น ธ.ก.ส. มีบทบาทต่อการพัฒนาชนบท ปรับปรุงอาชีพและความเป็นอยู่ของประชาชนในชนบทให้มากกว่าเดิม เพราะเห็นว่ามีความพร้อมที่จะทำได้ เช่น ขยายสินเชื่อนอกภาคการเกษตร หาดตลาดรองรับผลผลิต เป็นต้น
3. วิธีการเสริมสร้างภาพลักษณ์ ธ.ก.ส. สาขาบางป่อเน้นการดำเนินการในรูปโครงการฝึกอบรมเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร ตามนโยบายพักรบหนี้และลดภาระหนี้เกษตรกรรายย่อย การจัดทำแผนแม่บทชุมชนและแผนงานสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน

4. การเตรียมความพร้อมขององค์กรและพนักงาน โดยการฝึกอบรม เรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนดให้ ทั้งที่เป็นความรู้ใหม่ ๆ ทบทวนความรู้หรือแนวทางการปฏิบัติที่มีอยู่ให้มีทักษะมากขึ้น และใช้ระบบ ISO 9000 มาควบคุมคุณภาพการให้บริการลูกค้าอย่างทั่วถึง

5. ปัญหาอุปสรรค การปฏิบัติงานของ ธ.ก.ส. พบว่า เป็นปัญหาด้านความร่วมมือ รวมทั้งปัญหาการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะสำคัญที่ได้จากการศึกษา คือ

1. ควรกำหนดแผนงานด้านบทบาทกิจกรรมร่วมกับชุมชนให้ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบนโยบายและการดำเนินงานของ ธ.ก.ส.

2. แผนงานสำหรับด้านกิจกรรมร่วมกับชุมชน ควรมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายรูปแบบเพื่อให้แผนงานได้รับความร่วมมือ และมีความร่วมมือจากทุกฝ่าย

The objectives of this research are 1) to study the Bank of Agriculture and Agricultural Co-operative s' (BAAC) present image according to the clients' perception, 2) to study the bank's image ideal image from the clients' perception, and 3) to study methods of the bank's employees' image building.

It is a qualitative study, collecting data by in-depth interview of 18 key-informants who are currently the BAAC's clients, in the addition to the documentary study.

Results of the study can be summarized below :

1. The BAAC's present image is general is quite satisfied. Considering separately, the physical image is the less satisfied because the present branch office is a rent-building, can be improved to some degree. However, the physical image does not affect the bank's services to customers. The ones need to improve are information and joint activity with the community.

2. The ideal or desirable image of BAAC is that the clients would like to see the bank's role in the task of rural development, improving rural people's occupation and living condition, for example, by extending credits beyond the agricultural sector, and seeking market for the agricultural products.

3. Methods of the image building suggested emphasize training to improve farmers' quality of life according to the government's policy of debt-breaking and

reducing debt-burden of small farmers. Having master plans for community enterprise promotion.

4. The organization and employees' readiness to work by providing training new concepts and knowledge to increase practical skills and using ISO 9000 system for quality control.

5. Practical problems of BAAC are about the co-operation, co-ordination with other agencies in operating the project.

Important recommendations engage are :

1. There should be work-plan in activities with the community regularly to inform the people of the bank's policy and procedures.

2. Plans for joint activity with the community should be publicized in many forms for greater co-operation of various parties.