

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการเงินธุรกิจต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ ความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการในธุรกิจต่างประเทศ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และศึกษาแนวทางในการพัฒนาผู้รับบริการ ธุรกิจต่างประเทศ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายพนักงานการเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตสาขานำร่อง 11 สาขา จำนวน 51 คนผู้วิจัยจะทำการศึกษาทั้ง 51 คน และฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการธุรกิจต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 277 คน รวมทั้งสิ้น 328 คน โดยฝ่ายลูกค้าผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรม SPSS และคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Mean Score: WMS) ผลการศึกษามีดังนี้

ด้านความคิดเห็นของพนักงานการเงินธุรกิจต่างประเทศ พบว่า พนักงานการเงินเห็นว่าโดยภาพรวมปัจจัยภายนอกและภายในมีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมาก (WMS. = 3.52) โดยปัจจัยภายนอกมีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมาก (WMS. = 3.72) โดยทุกประเด็นมีผลในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ สภาพเศรษฐกิจ (WMS. = 3.75) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (WMS. = 3.74) และสถาบันการเงินที่ให้ให้บริการธุรกิจต่างประเทศ (WMS. = 3.66) ส่วนปัจจัยภายในมีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับปานกลาง (WMS. = 3.32) โดยประเด็นที่มีผลในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งของหน่วยบริการ (WMS. = 3.63) และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการ (WMS. = 3.46) ที่เหลือมีผลในระดับปานกลาง ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการ (WMS. = 3.28) ความเพียงพอและความพร้อมของอุปกรณ์ IT (WMS. = 3.23) และความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ (WMS. = 3.01) ด้านความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการในธุรกิจต่างประเทศ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า โดยภาพรวมลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมากที่สุด (WMS.=4.25) โดยด้านที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (WMS.=4.38) และด้านสภาพแวดล้อมของสาขาที่ให้บริการ (WMS.=4.27) ส่วนด้านอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการธุรกิจต่างประเทศลูกค้าพึงพอใจระดับมาก (WMS.=4.10)

สำหรับแนวทางในการพัฒนาผู้รับบริการธุรกิจต่างประเทศ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คือ ฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจต่างประเทศ ให้แก่พนักงาน พัฒนา/ปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบ โปรแกรมที่เกี่ยวข้องให้มีความทันสมัย รวมทั้งพัฒนา/ปรับปรุงขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขยายผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า กำหนดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ ปรับปรุงจุดบริการให้เป็นสัดส่วนและมีจุดเด่น ขยายจุดบริการไปยังสถานที่ต่าง ๆ และจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ ประชาสัมพันธ์เชิงรุก มุ่งเน้นความเข้าใจและความแตกต่างในการใช้บริการกับธนาคาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ และกำหนดนโยบายในการพัฒนาธุรกิจร่วมกันระหว่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กับ ธนาคารกรุงไทย เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจเดียวกัน

The purpose of this research were: 1) to study opinions of international finance staff toward the cooperative international business; 2) to study satisfaction of the customers toward the cooperative international business; and 3) to develop guidelines for the Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives international business management. The total number of 51 samples included 51 finance staff who worked at the Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC), 11 branches were set for a pilot study, and 277 customers who contacted the international services. Stratified sampling was used. The data were analyzed by using the SPSS and weight mean score (WMS) were calculated. The results showed as follows.

Overview of the opinion of international finance staff toward the cooperative international business on the effects of internal and external on international business was at a high level (WMS. = 3.52). The external factors showed high effects on the international business (WMS. = 3.72). The effects of external factors on the international business were at a high level. Considering every aspect, their effects were at a high level. The factors were rated from high to low: economic status (WMS. = 3.75), currency exchange (WMS. = 3.74), and international financial institutes (WMS. = 3.66). The effects of the internal factors on international business were at moderate level (WMS. = 3.32). The factors were rate from high to low: office location (WMS. = 3.63), advertisement (WMS. = 3.46), service process (WMS. = 3.28), sufficiency and readiness of information technology equipment (WMS. = 3.23), and staff competencies (WMS. = 3.01).

According to customer satisfaction, the results showed that, overall, customer satisfaction was at a highest level (WMS.=4.25). The aspect that satisfied the customers most was staff manners (WMS.=4.38) and office location (WMS.=4.27). According to the service fee rate, the customer satisfaction was at a high level (WMS.=4.10).

Strategies for employee development suggested were staff training, improvement of high technology equipment and program systems, including developing effective process, product expanding that serve customer needs and setting service fees. Other strategies were improving and expanding counter services as well as considering proper counter services locations, providing mobile services, launching proactive advertisement, emphasizing of differences between services provided by other banks and BAAC and suggesting regulations for business development between BAAC and Krungthai bank in order to enhance service effectiveness and abilities in order to compete with similar business.