

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพบริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี” นั้น ได้มีการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดการพัฒนาการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
4. แผนการปฏิบัติงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี 2550
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ในการศึกษาถึงการพัฒนาการบริการนั้น ต้องเริ่มศึกษาจากความหมายและความสำคัญของบริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริการได้ ซึ่งความหมายของบริการมี ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2546, น. 173) การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

กรอนรูส (Gronroos, 1990, p. 27) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรม หรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพของการมีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับ

ลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, น. 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน ขององค์การให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

บุญณะ รุ่งปัจฉิม (จิรพันธ์ คำโสภา, 2544, น. 13) ให้ความหมายว่า การบริการมีความหมายอยู่ 2 ระดับได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional)

ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในด้านนี้การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือการมีผลกระทบระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion Activity)

ความหมายของการบริการในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภท หรือกลุ่มของกิจกรรม ที่มีส่วนสัมพันธ์ซึ่งในด้านการบริการตามความหมายที่สอง จะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรกหรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

วีเบอร์ (Weber 1966, p. 340 อ้างถึงใน จิรพันธ์ คำโสภา, 2544, น. 13) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการให้บริการมีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โดยสรุป การบริการ หมายถึง การกระทำ การจัดกิจกรรมหรือกระบวนการส่งมอบสินค้าที่มีหรือไม่มีตัวตนก็ได้ โดยการจัดจะมุ่งเน้นเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาของผู้บริการเป็นหลัก

ลักษณะของงานบริการ

บรรจบ กาญจนกุล (รุ่งศรี ศิริเพ็ญ, 2548, น. 11) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิต และมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการได้แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าจะต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การให้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ให้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นมาก
4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องได้รับการตอบสนองในที่ๆ ผู้ให้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะสนองตอบตลอดเวลา และเมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตรงเวลาตามกำหนดนัด

หลักการและแนวทางการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2541, น. 303-304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการ
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับจากการบริการ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดขึ้นจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, น. 23) กล่าวว่า การให้บริการในอนาคตจะเน้นแนวทางการให้บริการโดยแบ่งประเภทออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. บริการหลัก เป็นการบริการประเภทที่เป็นหัวใจหลักขององค์การ บริการหลัก มีความซับซ้อนในการให้บริการ หรือการส่งมอบให้ผู้รับบริการมากกว่าประเภทของการให้บริการเสริม และบริการอื่นๆ ซึ่งเป็นบริการที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญมาก ในการที่จะพัฒนาบริการเพื่อส่งมอบบริการที่ดีสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ

2. บริการเสริม การบริการประเภทนี้เป็นบริการที่ซับซ้อนน้อยกว่าบริการหลักเป็นบริการที่ช่วยทำให้องค์การมีการบริการหลักที่ดีมากขึ้น และไม่ได้ขัดกับการให้บริการหลัก เป็นการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ

3. บริการอื่นๆ เป็นบริการที่สนับสนุนบริการหลัก และบริการเสริมแต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริการจะต้องมีการฝึกฝนและอบรมพนักงานให้มีคุณภาพและส่งมอบบริการอย่างดี

เซย์เทมส์ และคณะ (Zeithaml, et al., 1990, pp. 21-22) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยหลักสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการบริการตามคำมั่นสัญญา

2. การตอบสนอง (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งมีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการ ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ใช้เวลารอคอยน้อย และเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ รวมทั้งสถานที่ที่รับบริการสามารถติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดีแสดง ความสุภาพต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม รู้จักให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตร

6. การสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการชี้แจงขอบเขตและ ลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างชัดเจนเข้าใจได้ง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการสร้างความเชื่อถือของผู้ให้บริการ

8. ความมั่นคง (security) หมายถึง ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. ความเข้าใจลูกค้า (understanding of customer) หมายถึง ความพยายาม ในการค้นหา เรียนรู้ และทำความเข้าใจความต้องการ ความสนใจของผู้รับบริการ รวมทั้งให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้รับบริการ

10. สร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ พร้อมให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

สรุปจากแนวคิดของนักวิชาการหลักการและแนวทางในทางบริการมีวิธีการและมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

องค์ประกอบของการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ ดังนี้

รัชยา กุลวาณิช (รุ่งศรี ศิริพิชญ, 2548, น. 11) ได้ให้ความเห็นว่างานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพของประชากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานการสื่อสาร เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้อย่างดี

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545, น. 172) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้นๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พอใจในสายตาของผู้รับบริการได้ ซึ่งสามารถแบ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็น 3 กลุ่ม ใหญ่ๆ คือ

1. ปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ ได้แก่

1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงขององค์กร

1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ขององค์กร

1.3 ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ

- 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ
2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่
 - 2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
 - 2.2 ความถูกต้อง แม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ
 - 2.3 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ
 - 2.4 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการหรือองค์การ
3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ ได้แก่
 - 3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - 3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ
 - 3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของการบริการ
 - 3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของผู้รับบริการ
 - 3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือการไม่ชอบบริการนั้น

เลิฟล็ค และ ไรท์ (2546, น. 59) กล่าวว่า การผลิตบริการอาจแบ่งออกเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ให้บริการ หรือเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก และสิ่งที่จับต้องได้ ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินผลลัพธ์เกี่ยวกับองค์ประกอบเหล่านั้น ซึ่งผู้รับบริการเคยมีประสบการณ์ จากการที่เคยใช้บริการ ระบบการให้บริการและเจ้าหน้าที่ที่อยู่เบื้องหลัง เช่น เจ้าหน้าที่ออกบิล เจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อ และการบัญชี มีผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ

องค์ประกอบของการบริการก็เป็นส่วนสำคัญในการบริการของธนาคาร เพราะการใช้บริการทุกด้านต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบาย และต้องคำนึงถึงในทุกขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่ก่อนให้บริการ ขั้นตอนขณะให้บริการ จนกระทั่งได้รับการบริการแล้วผู้รับบริการต้องได้รับความพึงพอใจและบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของงานบริการและขั้นตอนการดำเนินการของธนาคารเป็นอย่างดี เพื่อให้เป็นพื้นฐานในการบริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

การบริการสาธารณะ

หลักการของการให้บริการสาธารณะ

เวอร์มา (B.M.Verma อ้างถึงใน จีรพันธ์ คำโสภา, 2544, น. 14) ได้พิจารณาให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงบริการ

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

บรรจบ กาญจนกุล (รุ่งศรี ศิริเพ็ญ, 2548, น. 10-11) ได้กล่าวถึง การบริการประชาชน (Public Service) ไว้ว่า หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการโดยส่วนรวม สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. การที่สนองความต้องการได้รับความปลอดภัย
2. กิจกรรมที่คอยสนองความต้องการได้รับความสะดวกสบาย

จะเห็นได้ว่าหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เพื่อสนองความต้องการความปลอดภัย และเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ประชาชน ซึ่งธนาคารของรัฐบาลก็ถือเป็นหน่วยงานบริการประชาชนประเภทหนึ่ง เพราะตอบสนองความต้องการความสะดวกสบายด้านการเงิน เพื่อเสริมความมั่นคงทางรายได้

องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ

วรเดช จันทร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2544, น. 16) กล่าวถึงการบริการของภาครัฐจะเกิดความเป็นธรรมได้ ควรมีองค์ประกอบดังนี้

1. ความเสมอภาคและเป็นธรรม (Equity) ควรมีให้กับประชาชนผู้รับบริการทั่วไปทั้งระหว่างประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2. ความทั่วถึง (Coverage) และพอเพียง (Adequacy) เป็นความครอบคลุม ความเพียงพอ และความครบถ้วน (Completeness) ของการให้บริการ ซึ่งสามารถดูได้จากขอบเขตพื้นที่เป้าหมาย และประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการ ความพอเพียงและความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการได้รับบริการ

3. คุณภาพ (Quality) คือ ความสามารถในการบริการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเพราะบรรลุการคาดหวัง โดยมุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็วทันเวลา และมีการให้บริการอย่างเหมาะสม รวมถึงลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ทั้งของหน่วยงานและของผู้รับบริการ

4. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้รับกับทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ทรัพยากรที่ใช้นอกจากงบประมาณแล้ว ยังรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการจัดการและเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

5. ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นเกณฑ์การพิจารณาระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ ความเสี่ยงของมาตรการหรือแนวทางปฏิบัติ

6. ประหยัด (Economy) ควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายของหน่วยงานและของผู้รับบริการ

7. การใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ (Full Utility)

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะที่ดีควรมีความเสมอภาคและเป็นธรรม มีความทั่วถึง และพอเพียงรวมถึงมีคุณภาพด้านการบริการ เพื่อให้ผลผลิตด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริการ เพื่อให้เกิดการประหยัดและใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ของหน่วยงานและผู้รับบริการ และธนาคารซึ่งเป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการให้บริการนั้น ควรให้ดำเนินการโดยคำนึงถึงองค์ประกอบของการบริการสาธารณะข้างต้น เพื่อนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ทั่วถึง และเป็นธรรมมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ

ในการให้บริการนั้น ต้องสามารถวัดคุณภาพของการให้บริการได้ โดยลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ (จิรพันธ์ คำโสภา, 2544, น. 21) ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ แบบฟอร์มต่าง ๆ

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่าง ถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความถูกต้อง เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

4. การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์ประกอบข้อนี้ เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

ปราณี กิรติธร (พรณี สินธุประภา, 2548, น. 26) กล่าวถึงการให้บริการของผู้ให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะบริการ ความพร้อมที่จะบริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลาคือน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและสถานที่ที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย แสดงความสุภาพและบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้ให้บริการ
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะของงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

การบริการที่ดีต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการเป็นสำคัญ เพราะการบริการจะมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งคุณภาพดีหรือไม่ ผู้รับบริการจะเป็นผู้ตัดสินเอง จากสิ่งที่ได้สัมผัส ทั้งที่มีตัวตนและไม่มีตัวตน ซึ่งหากลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการ แสดงถึงว่าสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับตรงตามความต้องการหรือความคาดหวัง ซึ่งก็จะก่อให้เกิดการบริการที่ต่อเนื่องต่อไป

2. แนวคิดการพัฒนางานบริการ

ธนาคารเป็นหน่วยงานที่ต้องมุ่งเน้นการบริการเป็นหลัก จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ เพื่อสามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของธนาคารได้ และเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจตามความคาดหวัง และหากธนาคารสามารถพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพดีได้แล้ว จะส่งผลให้สามารถช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุม และเป็นธรรมยิ่งขึ้น โดยจะอ้างถึง ธนาคาร เกียรตินาคิน (สุดา ธวัชวัฒนานันท์, 2549, น. 17) ได้อ้างถึงงานวิจัยเรื่อง การบริหารคุณภาพใน 55 บริษัท ครอบคลุม 22 ประเภทของอุตสาหกรรมในสหรัฐอเมริกา นิตยสารฟอร์จูนได้สรุปถึงแนวทางที่ทำให้บริษัทเหล่านี้ประสบความสำเร็จเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ มีหัวข้อสำคัญ 6 ประการที่ได้รับการยอมรับสูงสุดคือ

1. การกำหนดกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ หรือกลยุทธ์ที่จำเป็นเพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

2. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงการให้บริการ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของบุคคล

3. มีการวัดคุณภาพการบริการ ความถูกต้อง การใช้เวลา การตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังจากลูกค้า

4. มีระบบและกลไกการสอบถามข้อมูลย้อนกลับที่จะบอกให้ทราบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่ การตรงเวลา การบริการตรงตามต้องการ ความสุภาพอ่อนน้อม ความสามารถของบุคลากร ราคา ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท

5. มีการจัดตั้งองค์กรเพื่อรักษาและพัฒนาคุณภาพการบริการทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร

6. มีโปรแกรมการฝึกอบรม เพื่อให้บริษัทมีแรงผลักดันไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

สรุป การพัฒนาการบริการนั้น ทำได้โดยต้องเริ่มจากการกำหนดกลยุทธ์ในการให้ความสำคัญกับการบริการอย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด วิเคราะห์หาปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพื่อนำมาปรับปรุงระบบและขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และต้องมีการพัฒนาด้านเครื่องมือการสื่อสารต่าง ๆ อีกทั้งต้องพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ และควรมีส่วนงานที่รับผิดชอบด้านควบคุมการบริการโดยตรง มีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นแรงผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดได้ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

สำหรับส่วนของธนาคารนั้น จากที่กล่าวแล้วว่างานบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน ธนาคารจึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ และมีการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินงาน เพื่อให้งานบริการของธนาคารมีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และในปี 2549 SME BANK ได้มีการปรับปรุงแผนปฏิบัติการ เพื่อให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีการกำหนดแผนการดำเนินการอย่างครอบคลุมในทุกด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, <http://www.smebank.co.th>, 2549)

3. แนวคิดเกี่ยวกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

เนื่องจากในปี 2507 คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบโครงการเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดย่อม ตามที่สภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติเสนอ จึงได้มีการจัดตั้งสำนักงานเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดย่อม อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานธนกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม (สธอ.) แต่เนื่องจากการดำเนินงานมีข้อจำกัดเรื่องแหล่งทุนดำเนินการที่ต้องพึ่งจากงบประมาณแผ่นดินเพียงแหล่งเดียว และต้องถือปฏิบัติตามระบบราชการทำให้ขาดความคล่องตัวจึงได้ตราพระราชบัญญัติบริษัท

เงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อมขึ้นในปี 2534 ปรับสถานะของ สธอ. เป็น บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.) ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 300 ล้านบาท มีฐานะเป็นนิติบุคคล สามารถระดมเงินทุน และเงินกู้ได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ต่อมาในปี 2543 ได้รับการเพิ่มทุนจากกระทรวงการคลังอีก 2,500 ล้านบาท และเมื่อรัฐบาลชุดปัจจุบันมีนโยบายให้ บอย. เป็นกลไกสำคัญในการช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอันเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจ จึงได้ตราพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 ปรับสถานะของ บอย. เป็น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว. หรือเอสเอ็มอีแบงก์) เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2545 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยได้มีการปรับ กลยุทธ์ในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กรมากที่สุด ซึ่ง กลยุทธ์ระดับองค์กรที่ใช้ ได้แก่ (แผนธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี 2550, 2549)

เติบโตในอัตราที่สูงกว่าตลาดเพื่อปรับประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้สูงขึ้น และปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กรเพื่อการแข่งขันที่ดีขึ้นในอนาคต

- เน้นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (Niche Market) ด้วยความแตกต่างของสินค้าและบริการ (differentiation)

- Service Quality & Speed เท่ากับสถาบันการเงินชั้นนำ
- Bundle Service (Finance & Business Development Services)
- ให้โอกาสเข้าถึงเงินที่มากกว่าสถาบันการเงินทั่วไป

เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ระดับองค์กรดังกล่าวข้างต้น ธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารงานของธนาคาร ตามตัวย่อของธนาคาร คือ ธ = เป็นธนาคารที่มีธรรมาภิบาล, พ = เป็นธนาคารที่มีพนักงานดีมีคุณภาพ, ว = เป็นธนาคารที่มีวินัยทางการเงินดี และมีแนวทางการทำงานตามมุมมองใน Balance Scorecard 5 แนวทาง ได้แก่

- (1) เข้าถึงลูกค้าทุกระดับ (2) ดูแลใส่ใจพนักงานทุกคน (3) เน้นการทำงานเป็นทีมเวิร์ค
- (4) ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน (5) สร้างองค์กรเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และมีกลยุทธ์ในการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล 3 กลยุทธ์หลัก ได้แก่

กลยุทธ์ด้านสินเชื่อ

1. โครงการส่งเสริม SMEs ภูมิภาค ร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยและสำนักแปลงสินทรัพย์เป็นทุน (สปท.) ร่วมกับคณะกรรมการระดับจังหวัดของโครงการพัฒนาระบบเศรษฐกิจรากหญ้า (ประกอบด้วย SME BANK ออมสิน และ ธ.ก.ส.) ร่วมกันบ่มเพาะและพัฒนาธุรกิจยุทธศาสตร์ในแต่ละจังหวัด
2. โครงการสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย ได้แก่ สินเชื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการในแต่ละสาขาอาชีพ เช่น โครงการสินเชื่อแฟรนไชส์ สินเชื่อโอท็อป (OTOP) สินเชื่อผู้ประกอบการแท็กซี่ เป็นต้น
3. โครงการสินเชื่อเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน เพื่อสนองนโยบายแก้ไขปัญหาความยากจนและเด็กร้อน
4. สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ประสบกับเหตุการณ์ธรณีพิบัติ 6 จังหวัดฝั่งอันดามัน เพื่อฟื้นฟูกิจการของผู้ประกอบการ
5. สินเชื่อแปลงสินทรัพย์เป็นทุน สินเชื่อเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ครอบครองเอกสาร สิทธิสัญญาเช่า หนังสืออนุญาตต่าง ๆ เกี่ยวกับสินทรัพย์ที่จะนำมาแปลงเป็นทุน ได้แก่ เครื่องจักร สิทธิการเช่า และสินทรัพย์ทางปัญญา เช่น สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า

กลยุทธ์ด้านพัฒนาผู้ประกอบการ

1. โครงการยกระดับผู้ประกอบการ ดำเนินการสำรวจความต้องการและ ความจำเป็นด้านการพัฒนาองค์กรของลูกค้า พัฒนาหลักสูตร หรือกิจกรรมให้กับลูกค้าเฉพาะกลุ่มหรือพื้นที่
2. โครงการ Mobile Unit ธนาคารจัดให้มีรถบริการเคลื่อนที่จังหวัดละ 1 คัน เพื่อให้บริการเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการแปลงสินทรัพย์เป็นทุนในทุกพื้นที่ รวบรวมปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำในการให้สินเชื่อผ่านโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน
3. โครงการฟู้ดฟักผู้ประกอบการ แนวทางการดำเนินงานฝึกอบรมเป็นพี่เลี้ยงแก่ผู้ประกอบการรายย่อยให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน
4. โครงการทายาทธุรกิจ ดำเนินการฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการเพื่อ เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่

กลยุทธ์ด้านการตลาด

1. โครงการ Local Image เพื่อประชาสัมพันธ์ในพื้นที่โดยผ่านสื่อท้องถิ่น
2. โครงการ Marketing Arm ช่วยเหลือด้านการตลาดให้ลูกค้า โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อ Website การออกบัญชีจำหน่ายสินค้า กิจกรรมการเชื่อมโยงกลุ่มลูกค้า
3. โครงการเจาะตลาดลูกค้าเป้าหมาย เพื่อขยายลูกค้าของธนาคาร โดยการจัดส่ง Direct mail ถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนด กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมมากที่สุด โดยผู้รับบริการสามารถสร้างอาชีพหรือพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจของตนได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งการสร้างความมั่นคงทางด้านรายได้ และเป็นการสร้างอาชีพ ก่อให้เกิดการจ้างงานเป็นการกระจายรายได้ไปยังเครือข่ายต่าง ๆ อีกด้วย

ประเด็นยุทธศาสตร์

SME BANK ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ในทุกด้านอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ ดังนี้ (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, <http://www.smebank.co.th>, 2549)

Financial Perspective: เน้น การเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และการบริหารหนี้ NPL เชิงรุก ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีกำไรขั้นต่ำ ไม่เป็นภาระต่อรัฐซึ่งเป็นเจ้าของกิจการและสามารถให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานเพียงพอในการปรับปรุงการทำงานให้อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพสูงด้วย

Customer Perspective: เน้น การเพิ่มสินค้าคุณภาพ พัฒนาขีดความสามารถและบ่มเพาะผู้ประกอบการ เพื่อป้องกันการเกิด NPL รายใหม่ ๆ และเน้นให้ตรงกลุ่มเป้าหมายกลุ่มเดียวกับการส่งเสริมและพัฒนา SMEs ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีบริการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันที่จะลดความเสี่ยงในการเป็น NPL ได้ด้วย

Internal Process Perspective, น. เน้น การปรับโครงสร้างองค์กรและระบบงานรวมทั้งกระจายอำนาจตัดสินใจ โดยมีกรอบและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ปฏิบัติได้จริง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว แม่นยำ

Learning & Growth Perspective: เน้น การปรับปรุงระบบการเพิ่ม ประสิทธิภาพและ สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานและผู้บริหาร เพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน และให้มี ผลตอบแทนที่เป็นระบบ มีความยุติธรรมและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานจริง

จากกลยุทธ์ระดับองค์กรและ ประเด็นยุทธศาสตร์จะเห็นได้ว่า ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้มุ่งเน้นที่จะพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อให้กลุ่ม ผู้ประกอบการหรือกลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์สูงสุด โดยให้ความสำคัญตั้งแต่การพุ่มพัก ผู้ประกอบการ เพื่อสร้างผู้ประกอบการใหม่ และพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการเดิมให้ สามารถพัฒนาตนเองและเติบโตขึ้นได้อย่างมั่นคง ซึ่งองค์กรต้องเริ่มพัฒนาจากโครงสร้างภายในให้มีความเหมาะสม แผนงานต้องสามารถปฏิบัติได้จริง มีการกระจายอำนาจเพื่อเพิ่มความคล่องตัวใน การทำงาน อีกทั้งต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน และ ได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม

4. แผนการปฏิบัติงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี 2550

SME BANK ได้มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานของ ปี 2550 เพื่อเป็นการวางแผนการปฏิบัติงานให้สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร อีกทั้ง ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แผนเพิ่มสินเชื่อคุณภาพ

1. แผนการตลาดสินเชื่อ

เพื่อให้ธนาคารมีคำขอสินเชื่อที่มีคุณภาพมากเพียงพอ ธนาคารมีการกำหนด SMEs ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน และปรับปรุงช่องทางการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายด้วยการ เชื่อมโยง หรือต่อยอด SMEs ที่ผ่านการพัฒนาแล้วจากหน่วยงานพันธมิตรโดยมีแนวทาง ดำเนินการดังนี้

ปรับปรุงบริการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาด

ธนาคารจะทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์สินเชื่อทั่วไป และสินเชื่อนโยบาย โดย จัดตั้ง Re-Engineering Team ที่ทำงาน Full time ขึ้นมา โดยมีประเด็นในการปรับปรุงที่สำคัญ

คือ ต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว และยืดหยุ่นเพียงพอกับข้อจำกัดด้านข้อมูลและธรรมาภิบาลของ SMEs โดยมีประเด็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญดังนี้

- เพิ่มบริการด้าน O/D เพื่อลดภาระในการเรียกขอเอกสารจากลูกค้า และเป็นอุปสรรคต่อการเบิกจ่าย

- จัดทำ Checklist และ Scoring System ตามประเภท และวงเงินสินเชื่อ เพื่อความรวดเร็วในการให้คำตอบลูกค้าว่าอยู่ในข่ายรับบริการได้หรือไม่ และมีประเด็นใดต้องปรับปรุง หรือเพิ่มเติมเอกสารประกอบ

- จัดทำคู่มือการวิเคราะห์สินเชื่อที่เป็นมาตรฐานขององค์กร ตลอดจนฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่เป็นเหตุให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

- กระจายอำนาจการจัดทำ CA และ อนุมัติสินเชื่อตามวงเงินลงในพื้นที่มากขึ้น โดยยกเลิกระบบ Pre-Screening ที่ก่อให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน และใช้เวลาดำเนินการมาก

- โครงการสินเชื่อ Fast Lane, น. ร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสนับสนุนสินเชื่อแก่ SMEs ที่ผ่านการพัฒนาธุรกิจโดยหน่วยงานพันธมิตร โดยจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมด้านการวิเคราะห์สินเชื่อแก่เจ้าหน้าที่ของพันธมิตรในการกลั่นกรองคำขอกู้ ตลอดจนการช่วยเหลือ SMEs พัฒนาแผนธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้ลดเวลาการพิจารณาสินเชื่อลง และในวงเงินไม่เกิน โดยมีการผ่อนปรนด้านหลักประกัน และการชดเชยความเสี่ยงในรูปแบบ PSA ด้วย

กลุ่มเป้าหมาย, น.

เน้นธุรกิจตาม SMEs ยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทการส่งเสริม SMEs ที่กำหนด โดย สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) และกระทรวงอุตสาหกรรม โดยมีสัดส่วนภาคอุตสาหกรรมไม่น้อยกว่า 50% ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้า / ชิ้นส่วนยานยนต์ / ยาง และผลิตภัณฑ์ยาง / อาหารแปรรูป / เฟอร์นิเจอร์ / สิ่งทอ แฟชั่น และเครื่องประดับ / พลังงานทดแทน / สิ่งพิมพ์ และบรรจุภัณฑ์ / หัตถกรรม ภาคการค้า ได้แก่ การค้าปลีกค้าส่ง และการค้าชายแดน ภาคบริการ ได้แก่: ขนส่ง และ Logistic / ท่องเที่ยว / สปาและบริการสุขภาพ

การส่งเสริมการตลาด, น.

ธนาคารจะต้องแสวงหาคำขอกู้เพื่อรองรับการอนุมัติสินเชื่อรวม 20,600 ล้านบาท (ไม่รวม CCF Turnover) โดยคาดว่าจะต้องมีคำขอกู้ประมาณ 2 เท่าตัวของยอดอนุมัติสินเชื่อ หรือประมาณ 41,200 บาท ประมาณ 8,500 ราย โดยจะดำเนินกิจกรรมทางการตลาด 3 ช่องทางหลัก ๆ เช่นที่ผ่านมา แต่ในปี 2550 จะเน้นช่องทางความร่วมมือกับพันธมิตรด้านการ

พัฒนา SMEs มากขึ้น เช่น สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เป็นต้น

2. แผนอนุมัติสินเชื่อ

ธนาคารจะปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อที่ลดการทำงานซ้ำซ้อนระหว่าง ศูนย์ธุรกิจ และสำนักงานใหญ่ ตลอดจนกระจายอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น ดังนี้

- ยกเลิกระบบ Pre-Screening และ กระจายอำนาจการจัดทำ CA เป็น 3 ระดับ คือ ศูนย์ธุรกิจ – ไม่เกิน 3 ล้านบาท (60% ของจำนวนรายได้ 10% ของวงเงินอนุมัติ สำนักงานเขต ไม่เกิน 5 ล้านบาท (10% ของจำนวนรายได้ และ 10% ของวงเงินอนุมัติ) และ ส่วนกลางตั้งแต่ 15 ล้านบาท ขึ้นไป (30% ของจำนวนรายได้ และ 80% ของวงเงินอนุมัติ) โดยจะมีการกระจายเจ้าหน้าที่สินเชื่อจากส่วนกลางลงไปในพื้นที่มากขึ้นเพื่อรองรับปริมาณงาน รวมทั้งการจัดคุณภาพเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพื่อให้เหมาะสมกับวงเงินอนุมัติด้วย

- กระจายอำนาจการอนุมัติสินเชื่อลงพื้นที่เป็น 5 ระดับ คือ กลุ่มอนุมัติสินเชื่อระดับเขต วงเงินไม่เกิน 3 ล้านบาท กลุ่มอนุมัติสินเชื่อระดับภาค วงเงิน 3-15 ล้านบาท อนุกรรมการสินเชื่อ วงเงิน 15-40 ล้านบาท คณะกรรมการสินเชื่อวงเงิน 40-75 ล้านบาท และ คณะกรรมการบริหาร วงเงิน 75 ล้านบาทขึ้นไป

- ทบทวน และปรับปรุงหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ แบบฟอร์ม CA ตามวงเงินกู้ คู่มือวิเคราะห์สินเชื่อ และพัฒนาระบบ CA Online เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้จัดทำ CA และหน่วยงานอนุมัติ

3. แผนป้องกันการตกชั้นของหนี้ และพัฒนาลูกค้า

เพื่อไม่ให้ปัญหา NPL เพิ่มความรุนแรงขึ้น ธนาคารจะป้องกันการเกิด NPL รายใหม่ในระดับต่ำ ด้วยมาตรการต่าง ๆ ดังนี้

- แบ่งแยกผู้รับผิดชอบหนี้ดี และหนี้เสีย โดยให้ ฝ่ายบริหารสินทรัพย์ (บพส.) ดูแลหนี้ NPL ที่ยังไม่มีคำสั่งศาลทั้งหมดและ Cluster ดูแลหนี้ดี ทั้งหมด โดยมีศูนย์ธุรกิจดูแลหนี้ดีและหนี้เสียในระดับพื้นที่

- ปรับปรุงระบบงาน IT ให้ Account Officer ติดตามสถานะลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีระบบเตือนล่วงหน้าด้วย

- ปรับปรุงระบบ CRR ให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจอนุมัติโครงการได้นอกเหนือจากการกำหนด Spread ในการคิดดอกเบี้ย

- นำระบบ Checklist และ Scoring มาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อตามวงเงิน และประเภทสินเชื่อ

- ธนาคารจะมีนโยบายบ่มเพาะผู้ประกอบการเพื่อป้องกันการตกชั้นของหนี้ และพัฒนาลูกค้า ดังนี้

- ธนาคารจะเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ ในการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิต หรือการให้บริการ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการของผู้ประกอบการโดยจัดให้มีการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา

- ธนาคารจะสนับสนุนให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจัดทำบัญชีให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้ประกอบการสร้างฐานข้อมูลเพียงพอในการจัดหาเงินทุนทั้งการกู้และการเพิ่มทุนขนาดกิจการในอนาคต โดยเน้นให้จัดทำบัญชีเพียงชุดเดียวเพื่อจะได้เข้าระบบการเสียภาษีแก่รัฐที่ถูกต้อง

ธนาคารจะขยายผลกิจกรรมบ่มเพาะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมผ่านสถาบันในเครือข่ายและสถาบันการศึกษาในแต่ละภาคของประเทศเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการให้ได้ความรู้อย่างกว้างขวาง

แผนแก้ไขหนี้ NPL

ธนาคารจะเร่งรัดการแก้ไขหนี้ NPL ณ ปลายปี 2549 และ NPL ที่เกิดขึ้นใหม่ในปี 2550 โดยให้มีสัดส่วน NPL Re-Entry ในระดับต่ำ โดยมีแนวทางดำเนินการเพิ่มเติมจากการป้องกันหนี้ PL ตกชั้นดังต่อไปนี้

- การแก้ไขหนี้ใช้มาตรการปรับโครงสร้างธุรกิจควบคู่กับมาตรการทางกฎหมาย โดยการใช้การปรับโครงสร้างหนี้เป็นหลัก แต่ใช้มาตรการบังคับทางกฎหมายเป็นมาตรการสุดท้าย

- ธนาคารจะร่วมมือกับสถาบันเอกชนและหน่วยงานรัฐ ในการสนับสนุนเทคนิควิชาการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบการและการเพิ่มทุน โดยกองทุนร่วมทุน หรือผู้ร่วมทุนกลยุทธ์ เพื่อลดอัตราส่วนหนี้ต่อทุนของผู้ประกอบการ

- อบรม สัมมนา ให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการวางแผนการเงิน เพื่อให้มีเงินสดเพียงพอในการชำระหนี้ และสิทธิประโยชน์ของการเป็นลูกหนี้ที่ดี

- ปรับปรุงมาตรฐานการวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคาร ให้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งธนาคารและเป็นสากล

- เพิ่มหน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อและทำความเข้าใจก่อนนำเสนอคณะกรรมการสินเชื่อพิจารณาอนุมัติ และให้มีอัตรากำลังเพียงพอกับปริมาณงานสินเชื่อ
- ให้มีการกำหนดแนวทาง นโยบายและมาตรฐานสินเชื่อของธนาคารเป็นแม่บทในการพิจารณาอนุมัติและจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อและสถาปนาเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อรุ่นใหม่
- ลดสัดส่วนหนี้ที่แก้ไขแล้วตกชั้นเป็น NPL ด้วยการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มสภาพคล่องตามความเหมาะสม โดยให้คณะกรรมการปรับโครงสร้างหนี้มีอำนาจอนุมัติเพิ่มเติมวงเงินกู้ได้พร้อมกับการอนุมัติปรับโครงสร้างหนี้
- จัดให้มีบริการพัฒนาธุรกิจแก่ลูกค้า NPL ทั้งที่ดำเนินการเอง และประสานงานผ่านเครือข่ายพันธมิตร
- โยกย้ายพนักงานเพิ่มเติมแก่กลุ่มงานแก้หนี้ NPL ทั้งในส่วนกลางและพื้นที่
- กำหนดมาตรการแก้หนี้ตามลักษณะของลูกหนี้ พิจารณาจากความเพียงพอของหลักประกัน การเปิดหรือปิดกิจการ และการให้ความร่วมมือในการแก้หนี้ เป็นต้น
- กระจายอำนาจการอนุมัติปรับโครงสร้างหนี้กรณีไม่มีความสูญเสีย หรือ เป็นการปรับโครงสร้างหนี้ครั้งแรกให้พื้นที่มากขึ้นเช่นเดียวกับการอนุมัติสินเชื่อ
- เพิ่มประสิทธิภาพในการเร่งรัดฟ้องร้องดำเนินคดีของฝ่ายกฎหมายด้วยการโอนย้ายหน้าที่การปรับโครงสร้างหนี้ก่อนมีคำพิพากษามาให้ฝ่ายบริหารสินทรัพย์ดำเนินการแทน
- พัฒนาระบบ Past Due รองรับการดำเนินงานด้านหนี้ผิดนัดชำระหนี้ทั้งหมด
- ติดตามการใช้เงินของลูกหนี้แต่ละรายอย่างใกล้ชิด โดยแบ่งกลุ่มตามขนาดของลูกหนี้และกำหนดผู้รับผิดชอบลูกหนี้แต่ละราย และให้มีการหมุนเวียนผู้รับผิดชอบเพื่อสอบทานความโปร่งใส

แผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูล

ในปี 2550 ธนาคารจะให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบ IT และข้อมูลอย่างมากเพื่อประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการ และการบริหารจัดการของธนาคาร โดยจะเร่งรัดการพัฒนาระบบงานย่อยที่มีความจำเป็นเร่งด่วน และการดำเนินการจัดหาระบบ Core Banking ไปพร้อม ๆ กัน โดยมีโครงการ และงบประมาณในส่วนที่สาย IT เป็นผู้รับผิดชอบ

แผนสนับสนุนองค์กร

1. แผนสนับสนุนงานสินเชื่อ

เพื่อให้การอำนวยสินเชื่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจะปรับปรุงกระบวนการด้านหลักประกัน วิธีการสินเชื่อ และบัญชีลูกหนี้เพื่อรองรับงานด้านสินเชื่อ โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

- กระจายอำนาจการประเมินและรับราคาประเมินลงไปในพื้นที่มากขึ้นในวงเงินสินเชื่อรายย่อย
- จัดทำฐานข้อมูลด้านหลักประกันด้วยระบบ GIS
- Convert และทำ Data Cleansing เพื่อให้ข้อมูลด้านลูกหนี้ขึ้นระบบได้ทั้งหมด และมีความถูกต้อง

2. แผนสนับสนุนองค์กร

เพื่อให้การบริหารงานของธนาคารมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ธนาคารจะมีการนำเครื่องมือในการบริหารงาน และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของงานสนับสนุนด้านต่าง ๆ รองรับภารกิจดังต่อไปนี้

- ปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับ Business Model ที่เน้นความรวดเร็วที่สูงขึ้น และความผิดพลาดที่ลดลง
- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำแผนงานและงบประมาณ ตลอดจนพัฒนาเครื่องมือในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผน และเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ เช่น ระบบบัญชีธนาคารและข้อมูลเพื่อการบริหาร หรือ Financial Management Information System (FMIS) และ TMI (Total Management Integration)
- พัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายสถาบันการเงินเพื่อพัฒนา SMEs ตามกรอบความร่วมมือต่างๆ เช่น สมาคมสถาบันเพื่อการพัฒนาในเอเชียและแปซิฟิกหรือ Association of Development Finance Institution in Asia and the Pasific (ADFIAP) และความร่วมมือระหว่างสถาบันการเงิน เพื่อ SME ใน APEC หรือ APEC SME FI MOU

3. แผนกำลังคนและประสิทธิภาพบุคลากร

ธนาคารยังคงรักษาอัตรากำลังไว้ที่ 1,900 คน จากอัตรากำลังในปี 2549 ที่ 1,914 คน เนื่องจากมีแผนเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานทั้งระบบขึ้นประมาณ 52% จากผลของการขยายยอดอนุมัติสินเชื่อ และ outstanding แต่จะมีการจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับ

Business Model มากขึ้น และมีการควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและที่ปรึกษาขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเสริมสร้างขวัญกำลังใจและความสามัคคีของพนักงาน

จากแผนการปฏิบัติงานของ SME BANK ในปี 2550 นั้น จะเห็นได้ว่า ธนาคารมุ่งการพัฒนาอย่างจริงจัง ในทุกด้าน โดยมีได้มุ่งเน้นที่ผลกำไรเป็นหลัก แต่เป็นการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ให้ธนาคารสามารถดำเนินงานตามวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยเหลือประชาชนให้ได้มากที่สุด แต่ธนาคารก็ต้องสามารถยืนอยู่ได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ผลักรถไปให้รัฐบาลรับผิดชอบทั้งหมด ซึ่งหากในปี 2550 ธนาคารสามารถดำเนินการได้ตามแผนงานที่ตั้งไว้จริง จะทำให้ SME BANK สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสามารถดำเนินอยู่ได้อย่างมั่นคงและจะส่งเสริมให้ประชาชนมีความมั่นคงด้านรายได้ ซึ่งส่งผลไปยังการพัฒนาระดับชุมชน สังคม และระดับประเทศต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีระศักดิ์ ศิริกุล (2543, น. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อการดำเนินงานสินเชื่อในรูปวัสดุอุปกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินงานสินเชื่อในรูปวัสดุอุปกรณ์การเกษตรของ ธ.ก.ส. ที่ผ่านมา และศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อการให้สินเชื่อในรูปวัสดุอุปกรณ์การเกษตรของลูกค้า ธ.ก.ส. โดยใช้ประชากรในการศึกษา เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ใน 15 จังหวัด จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 600 ราย พบว่า เกษตรกรลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานสินเชื่อในรูปวัสดุอุปกรณ์การเกษตรของ ธ.ก.ส. และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ การให้บริการหลังการขาย การได้มาซึ่งวัสดุอุปกรณ์การเกษตร การถ่วงดุลราคาวัสดุอุปกรณ์การเกษตรในท้องถิ่น การทัศนศึกษาดูงาน และการเพิ่มผลผลิตและรายได้ แต่ก็ยังมีปัจจัยย่อย ๆ บางตัวที่แสดงให้เห็นว่า เกษตรกรยังไม่ค่อยจะพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. มากนัก ซึ่งเป็นเรื่องที่ ธ.ก.ส. ต้องดำเนินการแก้ไขต่อไป

อาลิษา อาดัม (2540, น. 127-128) ได้ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการให้สินเชื่อของธนาคารในเขตพื้นที่ยากจน, น. ศึกษากรณีกลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง สาขานูรรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา กระบวนการภายในกลุ่มกระบวนการเรียนรู้ บทบาทของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้สินเชื่อในเขตพื้นที่ยากจน พบว่า

ประการแรก “กลุ่ม” เป็นรูปแบบที่เหมาะสมในการส่งผ่านกาให้บริการต่างๆ และสร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่เกษตรกร

ประการที่สอง การพัฒนากลุ่มในรูปการให้ “กระบวนการเรียนรู้” ทั้งในรูปการอบรม การดูงาน การสาธิต กิจกรรมต่าง ๆ ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นรวมทั้งแก้ไขปัญหาระหว่างสมาชิกในกลุ่มด้วยกัน แม้ว่าวิธีการในการคัดเลือกพื้นที่เป้าหมายและบุคคลที่จะรับกระบวนการเรียนรู้จะแตกต่างกัน แต่เมื่อ “กลุ่ม” มี “ผู้นำกลุ่ม” ซึ่งมีตำแหน่งต่างๆ ในชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องประสานงานกับผู้นำกลุ่มเหล่านี้ และกระตุ้นให้ผู้นำกลุ่มเห็นความสำคัญให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ทั้งแก่สมาชิกของกลุ่มและหรือเพื่อนบ้านของตนเอง

ประการที่สาม การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับส่วนกลางและระดับพื้นที่เพื่อที่จะประสานนโยบายหรือแผนการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นสำคัญที่ทำให้เกิดการดำเนินการตามนโยบายหรือแผน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างสินเชื่อและบริการด้านความรู้วิชาการต่าง ๆ

ประการที่สี่ ธนาครควรใช้สื่อในหมู่บ้านให้มาก เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ ด้านเกษตร โดยเฉพาะหออกระจายข่าวโดยใช้เทปบันทึกเสียงเพื่อแพร่เสียง และหรือการเข้าร่วมประชุม ผู้ใหญ่บ้าน หรือการประชุมองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

สุदी ศรีเลณวดี และคณะ (จิรพันธ์ คำโสภา, 2544, น. 36-37) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติการพยาบาล ผู้ป่วยมีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์สูง 5 เรื่องคือ ความสนใจต่ออาการป่วย ความเข้าใจปัญหาและการตอบสนอง ความรู้สึกสบายและไว้วางใจ ลักษณะการปฏิบัติการพยาบาลและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ต่ำเพียงเรื่องเดียวคือ ความรู้ความสามารถ ในการอธิบายเกี่ยวกับความเจ็บป่วย ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ป่วยมีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์สูง 2 เรื่อง คือ ความรู้สึกต่อการต้อนรับครั้งแรก และการให้เกียรติผู้ป่วย ส่วนความคิดเห็นที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำมี 1 เรื่องคือ ความสนใจต่อทุกข์สุขของผู้ป่วยและครอบครัว ผลการศึกษานี้พบว่า งานที่ปฏิบัติด้วยมือหรือปฏิบัติโดยตรงต่อผู้ป่วยนั้น ผู้ป่วยมีความรู้สึกพอใจเจ้าหน้าที่พยาบาลปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอและอยู่ในเกณฑ์สูง ส่วนงานที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขาวิชาชีพ เช่น ความรู้ความสามารถในการอธิบายเกี่ยวกับความเจ็บป่วย การสอนหรือให้คำแนะนำผู้ป่วย ผู้ป่วยรู้สึกว่าได้รับบริการเหล่านี้อยู่ในเกณฑ์ปานกลางและต่ำ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่พยาบาลสนองความต้องการของผู้ป่วยได้เพียงด้านร่างกายเท่านั้น ส่วนด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม ยังปฏิบัติได้ไม่ถึงขั้นมาตรฐาน

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนั้น สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงของงานด้านบริการ คือ ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต้องมีการศึกษาจากผลการดำเนินการว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ และยังมีข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงเพื่อให้งานบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้นได้อย่างไร ซึ่งหน่วยงานผู้ให้บริการต้องทราบถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการเสียก่อน จึงจะสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด

จากการทบทวนแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งหมดแล้วนั้น ผู้ศึกษาพบว่า ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย หรือ SME BANK นั้น เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นโดยรัฐบาลที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยเหลือประชาชนระดับรากหญ้าหรือผู้ประกอบการรายย่อย ให้มีโอกาสในการสร้างอาชีพและพัฒนาศักยภาพของกิจการตนได้ เป็นการให้การช่วยเหลือให้ประชาชนมีความมั่นคงในอาชีพมากขึ้น โดยมีผลิตภัณฑ์ที่รองรับแต่ละกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะ ซึ่งหากดูจากวัตถุประสงค์ของธนาคารแล้ว ถือเป็นธนาคารที่ก่อตั้งขึ้นโดยไม่มุ่งหวังผลกำไร แต่มุ่งให้การช่วยเหลือและสนับสนุนประชาชนมากกว่า แต่จากกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจาก ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เฉพาะศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี ปรากฏว่าผลการดำเนินการของปี พ.ศ.2549 มีผลการดำเนินงานที่ต่ำกว่าเป้าหมายอย่างน่าตกใจ ทำให้มองย้อนกลับไปยังองค์การที่กำลังประสบปัญหาในการดำเนินงาน ซึ่งการดำเนินงานของธนาคารนั้นต้องมุ่งเน้นไปยังการให้บริการเป็นหลัก จึงทำการศึกษาจากผู้รับบริการของธนาคารว่าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวังหรือไม่ ตั้งแต่ความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ ความพอใจขณะรับบริการ และความพอใจหลังจากได้รับบริการแล้ว เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้นำไปสู่การพัฒนางานบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และสามารถให้การช่วยเหลือผู้รับบริการให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการเสริมสร้างความมั่นคงทางอาชีพได้มากขึ้น ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

