

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)เป็นสถาบันการเงินของรัฐที่สนับสนุนและช่วยเหลือด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสถาบันเกษตรกร โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2509 เรื่อยมาจนปัจจุบัน ซึ่ง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ขยายภารกิจให้กว้างขวางยิ่งขึ้นโดยการออกผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อใหม่ๆ นอกจากสินเชื่อทางการเกษตร รวมไปถึงการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชนทั้งในภาคชนบทและชุมชนเมือง โดยการดำเนินงานขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั้งด้านเกษตรกร และด้านสถาบันเกษตรกร อย่างไรก็ตามธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า และมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา นอกจากการดำเนินงานตามภารกิจหลักข้างต้นแล้วนั้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐบาลโดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ก็ยังต้องเป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกร และชนบทด้วย เช่นโครงการรับจำนำผลิตผล โครงการกองทุนหมู่บ้าน โครงการพัฒนาศักยภาพภาพชุมชนและหมู่บ้านขนาดใหญ่ขนาดกลาง และขนาดเล็ก (SML) โครงการอยู่ดีมีสุข และโครงการอื่นๆอีกจำนวนหนึ่ง (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2551, มกราคม 4)

สำหรับในปีบัญชี 2551 (1 เมษายน 2551 – 31 มีนาคม 2552) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีนโยบายแนวทาง การดำเนินงานด้านสินเชื่อ คือ 1) เน้นการให้สินเชื่ออย่างมีคุณภาพ สร้างความยั่งยืนที่ดีของเกษตรกร และชุมชนตลอดจนการดูแลสิ่งแวดล้อม 2) สนับสนุนสินเชื่อเกษตรกรทั้งรายคน/กลุ่มเพื่อไปสู่การเป็นนักธุรกิจเกษตรกรรายใหญ่ที่มีศักยภาพของประเทศ 3) เน้นการให้สินเชื่อเกษตรกรให้มีมาตรฐาน (good agricultural practice : GAP) และฟาร์มมาตรฐาน (code of conduct : COC) 4) ให้สินเชื่อเกษตรกรเชื่อมโยงการผลิตวัตถุดิบ การแปรรูป การตลาด อุตสาหกรรมตลอดจนการส่งออก และ 5) เน้นการให้สินเชื่อในผลิตภัณฑ์ที่มีอนาคต ลดความเสี่ยงการเป็นหนี้ค้างชำระโดยใช้ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงเป็นแนวทางการให้สินเชื่อระงับการให้สินเชื่อที่ทำลายสิ่งแวดล้อม จริยธรรม และศีลธรรมอันดีงามของประเทศ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2551, มกราคม 4)

ในภาพรวมของการดำเนินงานด้านการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานจังหวัดชัยนาท ซึ่งประกอบด้วย 5 สาขา คือ

1) สาขาชัชยานาท 2) สาขาหันคา 3) สาขาสรรคบุรี 4) สาขาวัดสิงห์ และ 5) สาขาสรรพยา มีจำนวนเงินให้สินเชื่อในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนเงินให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. จังหวัดชัชยานาท ปี พ.ศ. 2547 - 2550

ปีบัญชีการเงิน	จำนวนเงินให้สินเชื่อ
2547 (1 เมษายน 2547 – 31 มีนาคม 2548)	2,446 ล้านบาท
2548 (1 เมษายน 2548 – 31 มีนาคม 2549)	2,944 ล้านบาท
2549 (1 เมษายน 2549 – 31 มีนาคม 2550)	2,941 ล้านบาท
2550 (1 เมษายน 2550- 31 ธันวาคม 2550)	2,131 ล้านบาท

ที่มา (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2551, มกราคม 4)

จากตาราง 1 ยอดการให้สินเชื่อที่ผ่านมามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นแต่ก็เป็น การขยายตัวไม่มาก ซึ่งอาจกระทบกับการดำเนินงานในการให้สินเชื่อของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้ในอนาคต สำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสาขาชัชยานาท เป็นสาขาในสังกัดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดชัชยานาท มีพื้นที่การให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกร ในเขต อำเภอเมืองชัชยานาท และ อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัชยานาท มีจำนวนเงินให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคนและสถาบัน เกษตรกร ในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนเงินการให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาชัชยานาท ปี พ.ศ. 2547 - 2550

ปีบัญชีการเงิน	จำนวนเงินให้สินเชื่อ
2547 (1 เมษายน 2547 – 31 มีนาคม 2548)	530 ล้านบาท
2548 (1 เมษายน 2548 – 31 มีนาคม 2549)	761 ล้านบาท
2549 (1 เมษายน 2549 – 31 มีนาคม 2550)	658 ล้านบาท
2550 (1 เมษายน 2550- 31 ธันวาคม 2550)	484 ล้านบาท

ที่มา (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2551, มกราคม 4)

จากตาราง 2 การให้สินเชื่อของธ.ก.ส.สาขาชัชยานาทมีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับในภาพรวมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานจังหวัดชัชยานาท ซึ่ง หากไม่หาทางแก้ไขก็จะทำให้เกิดปัญหาการให้สินเชื่อของธ.ก.ส.สาขาชัชยานาทในอนาคต จึง จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์สภาพปัญหาแต่เนิ่นๆแม้ว่าการขยายตัวหรือหดตัวของจำนวนเงินให้ สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรย่อมเกิดจากเหตุหลายๆ ปัจจัย เช่น การที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้นำหลักบัญชีสากล(International

Accounting Standard หรือ IAS No.39 หรือ IAS39) มาใช้ ทำให้ธนาคารมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนหลักเกณฑ์ การสำรองหนี้ค้างชำระ หรือเหตุภัยธรรมชาติต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฉะนั้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจึงต้องมีการระมัดระวังในการให้สินเชื่อการเกษตรมากขึ้นโดยการ เน้นการให้สินเชื่ออย่างมีคุณภาพ เพื่อสร้างความมั่นคงทางรายได้ และความเป็นอยู่ที่ดีให้กับลูกค้า กำหนดเป้าหมายการขยายงานสินเชื่อประจำปีให้สอดคล้องสถานการณ์ที่เป็นจริงตามทิศทางอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจและภาวะเงินเฟ้อของประเทศ กำหนดเป้าหมายการขยายสินเชื่อของสาขาโดยเน้นขยายสินเชื่อในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงต่ำ เป็นต้น (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร,2551, กุมภาพันธ์ 4)

ดังนั้นเพื่อให้การบริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชานาถ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเกษตรกรที่ใช้บริการ จึงจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชานาถ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคูณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชานาถ
2. เพื่อเปรียบเทียบคูณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชานาถ เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก ประเภทของการกู้เงิน วงเงินกู้ยืม ระยะเวลาส่งชำระ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ความสำคัญของการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงคูณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชานาถ ซึ่งผู้บริหารรวมถึงพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชานาถ รวมถึงสาขาอื่นๆในจังหวัดชัชานาถจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อ ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชานาถ ให้มีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เกษตรกรที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำนวน 3,662 ราย(ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2551,หน้า 7)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) สูตรที่ใช้ในการหาขนาดของตัวอย่างจึงใช้ยามาเน่(Yamane)และได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้เกิดค่าที่ผิดจากความเป็นจริง .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน (สุวริย์ ศิริโภาคาภิรมย์, 2546,หน้า 445)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ(independent variables) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเกษตรกรมีดังนี้

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) 20-29 ปี
- 2) 30-39 ปี
- 3) 40-49 ปี
- 4) 50-59 ปี
- 5) สูงกว่า 59 ปี

2.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หย่า/หม้าย
- 4) แยกกันอยู่

2.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,000-30,000 บาท
- 3) 30,001-60,000 บาท
- 4) 60,001-90,000 บาท
- 5) มากกว่า 90,000 บาท

2.1.5 ระดับการศึกษา

- 1) ไม่ได้รับการศึกษา
- 2) ประถมศึกษา
- 3) มัธยมศึกษา
- 4) อาชีวศึกษา
- 5) อุดมศึกษา

2.1.6 อาชีพหลัก

- 1) เกษตรกรรม
- 2) ราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 3) พนักงานบริษัท
- 4) ธุรกิจส่วนตัว
- 5) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

2.1.7 ประเภทของการกู้เงิน

- 1) ค่าใช้จ่ายทำการเกษตร
- 2) ค่าลงทุนทำการเกษตร
- 3) ค่าใช้จ่ายนอกภาคการเกษตร
- 4) ค่าลงทุนนอกภาคการเกษตร

2.1.8 วงเงินกู้ยืม

- 1) ต่ำกว่า 50,000 บาท
- 2) 50,000 – 100,000 บาท
- 3) 100,001 – 300,000 บาท
- 4) 300,001 – 500,000 บาท
- 5) สูงกว่า 500,000 บาท

2.1.9 ระยะเวลาชำระ

- 1) ต่ำกว่า 1 ปี
- 2) 1 ปี – 3 ปี
- 3) 4 ปี – 7 ปี
- 4) 8 ปี – 10 ปี
- 5) สูงกว่า 10 ปี

2.1.10 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่อปี

- 1) ร้อยละ 6.75
- 2) ร้อยละ 7.50
- 3) ร้อยละ 8.25

4) ร้อยละ 9.00

5) ร้อยละ 9.75

2.2 ตัวแปรตาม(dependent variables) ได้แก่คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท มีดังนี้

2.2.1 วัฒนธรรมบริการแบบไทย

2.2.2 การมุ่งเน้นลูกค้า

2.2.3 การตอบสนองต่อลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว

2.2.4 ความมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ

2.2.5 อุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ

2.2.6 ลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา

2.2.7 ปรับปรุงงานต่อเนื่อง

2.2.8 คุ่มค่าบริการ

2.2.9 ผลิตภักดิ์ที่แตกต่างหลากหลาย

2.2.10 ความรับผิดชอบต่อสังคม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธ.ก.ส. หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. เขตการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. สาขาชัยนาท หมายถึง พื้นที่การให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท สำหรับเกษตรกรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในท้องที่ อำเภอเมืองชัยนาท และอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท
3. สินเชื่อ หมายถึง การให้กู้เงินทุกประเภทของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท
4. ผลิตภักดิ์สินเชื่อ หมายถึง ประเภทการให้สินเชื่อ จำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้ เช่น เงินกู้เพื่อทำการเกษตร เงินกู้เพื่อประกอบอาชีพอื่น เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินเดิม
5. การส่งเสริมการให้บริการ หมายถึง การช่วยเหลือเกษตรกรด้านต่าง ๆ เช่นการลดอัตราดอกเบี้ย การช่วยเหลือแนะนำด้านความรู้ในการประกอบอาชีพ
6. สถาบันเกษตรกร หมายถึง กลุ่มเกษตรกร,สหกรณ์,กองทุนหมู่บ้าน,และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท
7. ลูกค้าที่เคลื่อนไหว หมายถึง ลูกค้าเงินกู้เกษตรกรที่มีสัญญาเงินกู้และติดต่อทำธุรกิจกับ ธ.ก.ส. ในปีบัญชีการเงินนั้นๆ
8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ กับการรับรู้หลังจากการรับบริการ โดยการประเมินคุณภาพการบริการ เป็น

การใช้ความรู้สึก กระบวนการทางความคิด และการตัดสินใจ ของผู้รับบริการ เพื่อเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับหลังจากการรับบริการ กับหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

9. วัฒนธรรมการบริการแบบไทย หมายถึง การต้อนรับและบริการผู้มาติดต่ออย่างอบอุ่น เป็นกันเอง เรียบง่ายด้วยความจริงใจและอัธยาศัยที่ดีทั้งก่อนการบริการ ขณะบริการและหลังการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อใช้บริการ ทักทายผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีแบบไทย ๆ เช่น ไหว้ ยิ้ม มีสัมมาคารวะ ให้ความสนใจและสอบถามความต้องการของผู้มาใช้บริการเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง แนะนำบริการ ตอบข้อซักถามให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจแสดงความขอบคุณเมื่อให้บริการแล้วเสร็จ หากมีข้อผิดพลาดให้ขอโทษและแก้ไขทันที

10. มุ่งเน้นลูกค้า หมายถึง การคำนึงถึงความต้องการลูกค้า ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และทำให้บรรลุ ความต้องการเหล่านั้น รวมถึงการบริการเหนือความคาดหมายของลูกค้าเพื่อให้ เกิดความประทับใจ มีความภักดีต่อธนาคาร กลับมาใช้บริการซ้ำ และบอกต่อบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ มีการสอบถามความต้องการของลูกค้า เช่น จัดทำแบบสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา สอบถามจากการประชุมกลุ่มลูกค้าหรือส่วนราชการ มีตู้รับความคิดเห็น มีการปิดประกาศหมายเลขโทรศัพท์ของผู้บริหารสาขา หรือหัวหน้างานให้ลูกค้าทราบ เพื่อใช้ในการติดต่อให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน มีการนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของลูกค้ามาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องทุกวัน มีการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ให้ลูกค้าทราบ เช่น ตอบเป็นจดหมาย ปิดประกาศให้ลูกค้าทราบ เป็นต้น

11. ลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว หมายถึง การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารให้ลูกค้าเข้าใจ และสามารถใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลาให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบ ข้อมูลข่าวสารของธนาคารหลายช่องทางอย่างต่อเนื่อง เช่น รายการวิทยุ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา การประชุมกลุ่มลูกค้า จัดพนักงานให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า มีช่องบริการทางด่วนสำหรับลูกค้าพิเศษ เช่น ส่วนราชการ ลูกค้ารายใหญ่ มีการบริการนอกสถานที่ เป็นต้น

12. มาตรฐานบริการ หมายถึง ก็คือลูกค้าได้รับการบริการจากพนักงานตามขั้นตอนการทำงาน และกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน สาขากำหนดมาตรฐานการให้บริการตามมิติด้านเวลาและคุณภาพ โดยเลือกกิจกรรมให้บริการที่เป็นกิจกรรมหลัก โดยกำหนดไม่เกิน 10 กิจกรรมแล้วประกาศ หรือประชาสัมพันธ์ลูกค้าทราบ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติของธนาคาร มีป้ายบ่งชี้และแนะนำการบริการไว้อย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกของลูกค้าในการใช้บริการ

13. อุปกรณ์ให้บริการพร้อมและเพียงพอ หมายถึง การมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ รวมถึงแบบพิมพ์หรือเอกสารในการใช้งานที่เหมาะสมเพียงพอและทันสมัยต่อการให้บริการและปฏิบัติงานจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมสร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับการใช้งาน

14. ลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา หมายถึง คือ บริการที่ถูกต้องแม่นยำเสมอและปราศจากข้อบกพร่องใด ๆ ในผลิตภัณฑ์บริการและการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า กระตุ้นให้พนักงานค้นหาสาเหตุของการเกิดข้อบกพร่องและทำการแก้ไขทันที การป้องกันปัญหา(total prevention)มีระบบการควบคุมภายในที่ป้องกันข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานและเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ต่อลูกค้าเพื่อสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในความถูกต้องให้เป็นที่ยอมรับดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินตามวิธีปฏิบัติของธนาคาร ดัดจำหน่ายทรัพย์สินที่หมดอายุการใช้งานหรือมีสภาพไม่เหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหาการขัดข้องระหว่างการใช้งาน ซึ่งจะกระทบต่อการให้บริการลูกค้าตรวจทานงานให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติของธนาคารก่อนส่งมอบให้ลูกค้า มีการเตือนภัยให้ลูกค้าทราบในบริเวณที่มีความเสี่ยง มีการปิดประกาศข้อพึงระวัง

15. ปรับปรุงงานต่อเนื่อง หมายถึง การทบทวนสรุปผลการทำงานทุกสิ้นวันและเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องในการทำงานสามารถแก้ไขและปรับปรุงงานทุกอย่างให้ดีขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด นำปัญหาและข้อบกพร่องหารือ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ให้นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการแก้ไขต่อไป

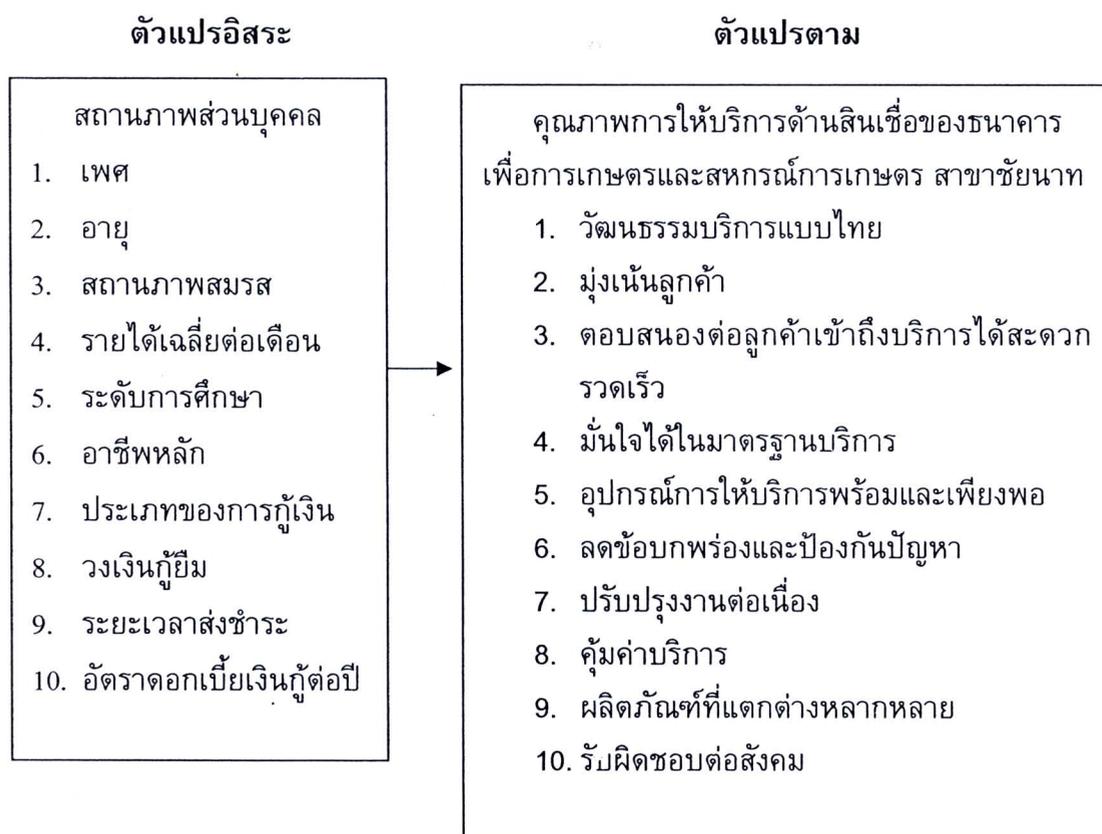
16. คุ่มค่าบริการ หมายถึง มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐานมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการบริการที่เหมาะสมหรือถูกกว่าคู่แข่งอื่น เพื่อประโยชน์แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า คิดค้น และพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง

17. ผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย หมายถึง มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี มีคุณภาพ และหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการ นำเสนอรูปแบบและแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่อส่วนงานที่รับผิดชอบ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คุ้มค่า สร้างการแข่งขันทางธุรกิจได้ สร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีหลายระดับราคาให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกใช้

18. รับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง คือการก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม โดยมีกิจกรรมหรือร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ชุมชน และส่วนราชการ จัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น ปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ ร่วมงานประเพณี ท้องถิ่น ให้ความรู้แก่ชุมชน เช่น ความรู้ในการพัฒนาอาชีพหรือยกระดับคุณภาพชีวิต ส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้แก่ลูกค้าและชุมชน เช่น ร่วมจัดทำแผนแม่บทชุมชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชนานาตามแนวคิดนโยบาย การบริหารระบบงานคุณภาพ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงหลักคุณภาพที่จะใช้ในการศึกษาคั้งนี้เพียง 10 หลักการซึ่งเป็นหลักการที่สามารถใช้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการได้ โดยมีหลักคุณภาพที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2551, มกราคม 4)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชนานา แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก ประเภทการกู้ยืม วงเงินกู้ ระยะเวลาชำระ และอัตราดอกเบี้ย