

คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา
ท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหัตถุธรรม

Service Quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives,
Tha Takho Branch, Tha Takho District, Nakhon Sawan Province According to
Sangahavatthus

จุลลดา พุทธรักษา¹ สมคิด พุ่มทุเรียน² และพระราชรัตนเวท³
Jullada puttharuksa, Somkid Phum thureiyn and Phraratratdhanavedhi

Received: September 06, 2022

Revised: November 18, 2022

Accepted: December 05, 2022

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการ และ 3) นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถุธรรม ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี โดยการแจกแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น .849 กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ใช้บริการ จำนวน 390 คน ซึ่งใช้วิธีการแทนค่าในสูตรของยามาเน สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 รูป/คน และใช้เทคนิคการสร้างข้อสรุปประกอบบริบทเพื่อสรุปและนำเสนอข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าตะโก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสมานัตตา การวางตัวสม่ำเสมอ

¹⁻³ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย; Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding author, e-mail: jullada.opal@gmail.com

(วางตนพอดี) ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา คือ ด้ายอัตถจริยา การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ($\bar{X} = 3.95$) ด้านปิยวาจา การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วิจิไพเราะ) ($\bar{X} = 3.95$) และด้านทานการให้ (โอบอ้อมอารี) ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ 2) หลักสังคหัตถ์ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.607$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ธรรมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ทางธนาคารควรพัฒนาการให้บริการมี 3 กระบวนการ คือ 1) การให้บริการด้วยจิตบริการ 2) การให้บริการด้วยการรับฟังด้วยใจ 3) การให้บริการด้วยการสื่อความด้วยใจ

คำสำคัญ: คุณภาพ, การให้บริการ, หลักสังคหัตถ์ธรรม

Abstract

The objectives of this research article were 1) to study the level of service quality based on Sangahavatthu; 2) to study the relationship between Sangahavatthu and service quality; and 3) to present the guidelines for improving the service quality of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Tha Tako Branch, Tha Tako District, Nakhon Sawan Province according to Sangahavattu. This was a mixed methods research by distributing a questionnaire with a reliability of .849 to the sample group, namely, 390 people who used the service, using the method of substituting values in Yamane's formula. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson correlation coefficient. In-depth interviews with 15 key informants were used as well as using contextual conclusion-building techniques to summarize and present the data. The results of the research were as follows: 1) service quality of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Tha Tako Branch. overall, was at a high level ($\bar{X} = 3.90$). When classified by side, it was found that the side with the highest average was Samanattata, even and equal treatment (self-fitting) ($\bar{X} = 3.96$), followed by Atthacariya, useful conduct

(helping the people) (\bar{X} = 3.95), Piyavaca, kindly speech (pleasing speech), (\bar{X} = 3.95) and Dana (being generous) (\bar{X} = 3.88), respectively; 2) Sangahahavattu 4 had a high positive relationship with the service quality of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Tha Tako Branch, Tha Tako District, Nakhon Sawan Province. There was a correlation coefficient (r = 0.607) with statistical significance at the .01 level; and 3) the guidelines for improving service quality according to Sangahahavattu of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Tha Tako Branch, Tha Tako District, Nakhon Sawan Province had 3 processes: 1) service with service mind, 2) service with heartfelt listening, 3) service by communicating with heart.

Keywords: Quality, Service, Sangahahavattu

บทนำ

สถาบันการเงินมีการแข่งขันที่สูงมากขึ้น การให้บริการถือเป็นจุดสำคัญที่จะให้ธนาคารดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการให้บริการที่ดีจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ หากธนาคารไม่สามารถรักษามาตรฐานการบริการได้จะส่งผลให้ความพึงพอใจของลูกค้าลดลง (สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2547) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลังมีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน และสนับสนุนการพัฒนาแก่กลุ่มเป้าหมายในชนบทไทยทั้งเกษตรกรผู้ประกอบการกลุ่มบุคคลองค์กรชุมชนและสหกรณ์ทุกประเภทที่เป็นองค์ประกอบ ในระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ มีวิสัยทัศน์ “เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท” ในการบริหารงานเพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ธนาคารยังคงให้ความสำคัญในด้านของการบริการ เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีสาขาที่เปิดให้บริการรวม 1,272 สาขา และมีจุดให้บริการเอทีเอ็มรวม 1,304 แห่ง ทั่วประเทศ ธ.ก.ส. เป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการบริการ โดยได้นำระบบงานคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานที่เหมือนกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสามารถพัฒนาการให้บริการของทุกส่วนงานไปสู่การ

สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้คุณภาพงานและการบริการของธนาคารมีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจ ให้แก่ลูกค้า จึงกำหนดให้ทุกส่วนงานดำเนินการตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนดไว้ และรายงานผลการประเมินคุณค่างานคุณภาพ ธ.ก.ส. เป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้ธนาคาร นำไปใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงพัฒนาระบบงานคุณภาพของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนา คุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร ตั้งแต่ก่อตั้งธนาคารต้องมีความพร้อมใน การปรับตัวทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบริหารจัดการ ผลิตภัณท์และบริการต่าง ๆ เพื่อก้าว สู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบทเต็มรูปแบบ โดย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ. ก.ส.) ได้กำหนดพันธกิจสำคัญไว้ 4 ประการ คือ 1) บริการสินเชื่อครบวงจร เพื่อเสริมสร้างโอกาส และสนับสนุนเกษตรกรจนสามารถเพิ่มผลผลิต ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ 2) พัฒนาการ เรียนรู้ด้านการจัดการทรัพยากรเพื่อให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น 3) บริหารจัดการเงินทุน ให้ เพียงพอและมีต้นทุนที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน 4) พัฒนาบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ(ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตะโก เป็นสาขาขนาดใหญ่ อยู่ในสังกัดสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดนครสวรรค์ ปัจจุบันมี พนักงาน รวมผู้ช่วยพนักงานจำนวน 30 คน มีลูกค้าเงินฝากและลูกค้าผู้กู้รวมทั้งหมดจำนวน 13,057 คน และตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นจำนวนมาก ในปัจจุบันนี้การ แข่งขันของสถาบันการเงินมีมากขึ้น การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพด้านการให้บริการจึงมี ความสำคัญเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อการมาใช้บริการของประชาชนอย่างมาก เช่น ธุรกิจบางอย่างต้องติดต่อกับธนาคาร เท่านั้น การจำกัดจำนวนผู้มาใช้บริการเพื่อลดการแออัดตามนโยบายของรัฐบาล รวมถึงการขาด สภาพคล่องทางการเงินเนื่องจากผลกระทบที่เกิดขึ้น ทำให้ขาดรายได้ ประชาชนต้องเข้ารับการ ช่วยเหลือเยียวยาจากภาครัฐ ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการ ปรับปรุงพัฒนาเพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยนำหลักสังคหวัตถุ ธรรมมาประยุกต์ใช้การให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการและเป็นภาพลักษณ์ที่ดี ของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .849 แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตามหลักสังคหวัตถุธรรม และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการแทนค่าในสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 390 คน จากประชาชนที่ไปขอรับบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565 รวมระยะเวลา 10 เดือน จำนวน 13,057 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (%), ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้การทดสอบแบบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 รูป/คน ใช้เทคนิคการวิเคราะห์โดยการสร้างข้อสรุป (Analysis Induction)

สรุปผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม พบว่า

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหัตถุธรรมโดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทาน การให้ (โอบอ้อมอารี)	3.88	0.760	มาก
ด้านปิยวาจา การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ)	3.90	0.675	มาก
ด้านอัตถจริยา การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน)	3.95	0.633	มาก
ด้านสมานัตตา การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี)	3.96	0.670	มาก
ภาพรวม	3.90	0.501	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสาขาท่าตะโก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสมานัตตา การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา คือ ด้านอัตถจริยา การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ($\bar{X} = 3.95$) ด้านปิยวาจา การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) ($\bar{X} = 3.95$) และด้านทานการให้ (โอบอ้อมอารี) ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสาขาท่าตะโก	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.96	0.703	มาก
การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	3.92	0.932	มาก
การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.86	0.666	มาก
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.77	0.681	มาก
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.90	0.605	มาก
ภาพรวม	3.90	0.461	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ($\bar{X} = 3.92$) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.90$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.86$) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังเกตพฤติกรรมกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังเกตพฤติกรรมกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	X _{รวม}	Y _{รวม}
X ₁	1										
X ₂	.601**	1									
X ₃	.467**	.370**	1								
X ₄	.269**	.229**	.321**	1							
Y ₁	.292**	.341**	.274**	.348**	1						
Y ₂	.345**	.195**	.320**	.501**	.472**	1					
Y ₃	.256**	.126*	.229**	.437**	.299**	.503**	1				
Y ₄	.476**	.247**	.342**	.348**	.239**	.399**	.569**	1			
Y ₅	.248**	.337**	.295**	.258**	.123*	.150**	.305**	.565**	1		
X _{รวม}	.819**	.758**	.725**	.615**	.428**	.465**	.357**	.488**	.387**	1	
Y _{รวม}	.464**	.355**	.416**	.541**	.624**	.721**	.766**	.791**	.596**	.607**	1

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า หลักสังเกตพฤติกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.607$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของหลักสังเกตพฤติกรรม (X₁-X₄) กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่า

ตะโก อำเภотаตะโก จังหวัดนครสวรรค์ รายด้านทุกด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยมีความสัมพันธ์ (r) ระหว่าง 0.641-0.126 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตะโก อำเภотаตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหัตถุธรรม พบว่า ควรพัฒนาการให้บริการมี 3 กระบวนการ คือ

3.1 การให้บริการ ด้วยจิตบริการ คือ การให้บริการด้วยความคิดที่ว่าเวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการการให้บริการที่ดีเริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อนการให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการและการให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

3.2 การให้บริการ ด้วยการรับฟังด้วยใจคือ การให้บริการด้วยหลักที่ว่า เปิดใจที่จะรับฟังให้เกียรติผู้พูดตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูดฟังอย่างมีสติฟังเสียงโดยปราศจากอคติฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงใจฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามผู้พูดต้องการสื่อสารฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริงรับฟังโดยไม่ขัดตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

3.3 การให้บริการ ด้วยการสื่อความด้วยใจคือ การให้บริการด้วยหลักที่ว่า เปิดใจที่จะสื่อความให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอคิดก่อนพูดเสมอถ่ายทอดด้วยความจริงใจมีความสามารถในการจัดการอารมณ์ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสมสื่อความข้อมูลที่เป็นจริงและมีคุณภาพมีพฤติกรรมการสื่อความที่แสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเองสื่อความโดยไม่ขัดตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อความ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าตะโก อำเภотаตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหัตถุธรรม” ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตะโก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสมานัตตา การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) รองลงมา คือ ด้ายอรรถจริยา การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ด้านปิยวาจา การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) และด้านทาน การให้ (โอบอ้อมอารี) ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดที่

สุขภาพ เรียบง่ายและเหมาะสม ปฏิบัติตนกับผู้มีมารับบริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก เป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีบุช ไพเรติ (2553) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านรู้สึกภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้ทำงานในองค์กรนี้, ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและดีที่สุดเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และท่านมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 4.07 และ 4.07 ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ องค์กรสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนพนักงานภายในองค์กรและผู้บริหารตามโอกาสสมควร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ส่วนคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าตะโก อำเภотаตะโก จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม รองลงมา คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใดๆตอบแทนการให้บริการนอกจากค่าธรรมเนียมตามระเบียบของราชการ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร มีความเสมอภาคในการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์และคณะ (2562) พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่ง คือ ด้านประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ เป็นอันดับสุดท้าย (งานวิจัยเรื่องนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา พุดถึงคนละประเด็น)

2. หลักสังคหวัตถุธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าตะโก อำเภотаตะโก จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.607$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของหลักสังคหวัตถุธรรม (X_1-X_4) กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าตะโก อำเภотаตะโก จังหวัดนครสวรรค์ รายด้านทุกด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) ระหว่าง 0.641-0.126 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจ

ผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของธนาการเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาทำตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ทางธนาการ ควรพัฒนาการให้บริการมี 3 กระบวนการ คือ 1) การให้บริการ ด้วยจิตบริการ คือ การให้บริการ ด้วยความคิดที่ว่าเวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการการให้บริการที่ดีเริ่มจากการให้บริการที่ดีกับ คนในองค์กรก่อนการให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการและการให้บริการที่ดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร 2) การให้บริการ ด้วยการรับฟังด้วยใจคือ การให้บริการด้วยหลัก ที่ว่า เปิดใจที่จะรับฟังให้เกียรติผู้พูดตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูดฟังอย่างมีสติฟังเสียงโดย ปราศจากอคติฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงใจฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่คุณพูด ต้องการสื่อสารฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริงรับ ฟังโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง 3) การให้บริการ ด้วยการสื่อ ความด้วยใจคือ การให้บริการด้วยหลักที่ว่า เปิดใจที่จะสื่อความให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอคิดก่อนพูด เสมอถ่ายทอดด้วยความจริงใจมีความสามารถในการจัดการอารมณ์ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสมสื่อ ความข้อมูลที่เป็นจริงและมีคุณภาพมีพฤติกรรมการสื่อความที่แสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเองสื่อ ความโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อความซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) พบว่า แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และ กำชับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ อย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการ จัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยที่เหมาะสมกับการให้บริการ และ ตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรกำหนดนโยบายการให้บริการด้วยด้วยหลักจิตบริการ
2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรกำหนดนโยบายการให้บริการ ด้วยหลักการรับฟังด้วยใจ
3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรกำหนดนโยบายการให้บริการด้วยการสื่อความด้วยใจ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรให้พนักงานนำแนวทางการให้บริการด้วยจิตบริการ คือ การให้บริการด้วยความคิดที่ว่าเวลาทุกนาทีมีค่าการให้บริการที่ดีเริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อนการให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ และการให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรให้พนักงานนำแนวทางการให้บริการด้วยการรับฟังด้วยใจ คือ การให้บริการด้วยหลักที่ว่า เปิดใจที่จะรับฟังให้เกียรติผู้พูด ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูดฟังอย่างมีสติฟังเสียงโดยปราศจากอคติฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงจังฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่คุณพูดต้องการสื่อสารฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริงมีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง
3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรให้พนักงานนำแนวทางการให้บริการด้วยการสื่อความด้วยใจ คือ เปิดใจที่จะสื่อความให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอคิดก่อนพูดเสมอ ถ่ายทอดด้วยความจริงใจมีความสามารถในการจัดการอารมณ์ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสมสื่อความข้อมูลที่จริงและมีคุณภาพมีพฤติกรรมการสื่อความที่แสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเอง

เอกสารอ้างอิง

ชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์, วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวาน, วรณีย์ ลือรัตนวงศ์ชัย และปราโมทย์ กลิ่นลำดวน. (2562).

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร. ใน*การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมไทยในศตวรรษที่ 21* (น. 200-208). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2564). รายงานกิจการประจำปี 2562. เข้าถึงได้จาก <https://www.baac.or.th/file-upload/000199-1-AW%20BAAC%2016%20Jun%2020.pdf>.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- มณีนุช ไพรดี. (2553). การนำหลักสังคหวัดดู 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย). (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุพรรณณี อินทร์แก้ว. (2547). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บริษัทธนาเพรส จำกัด.