

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นองค์การรัฐวิสาหกิจอยู่ในการกำกับของกระทรวงการคลัง ซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เมื่อ พ.ศ. ๒๕๐๙ มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร ดำเนินงานให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตรสำหรับประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรรม อีกทั้งเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบทและให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์เพื่อใช้ดำเนินงานภายใต้ขอบเขตวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์^๑

นายจำเนียร สารนาค ผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนแรกได้วางรากฐานการดำเนินงานพร้อมทั้งอุดมการณ์การทำงานให้พนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคนละเว้นการอันควรต่าง ๆ โดยได้อบรมสั่งสอนให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เบียดเบียนลูกค้า เพราะงานสินเชื่อเพื่อการเกษตรเป็นงานที่กว้างขวางและซับซ้อนต้องศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญยิ่งขึ้น ขอให้ท่านละเว้นการอันควรละเว้น ไม่เบียดเบียนเกษตรกรลูกค้า จงทำงานหนัก เร่งรัด ฉับไว ถูกต้องและแม่นยำ กอปรด้วยความซื่อสัตย์สุจริตซึ่งพนักงาน ธ.ก.ส. ถือปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบันโดยได้ปรับบทบาทสู่ธนาคารพัฒนาชนบทโดยแบ่งเป็นช่วงทศวรรษ ดังนี้

ธ.ก.ส. มีการขยายบริการทางการเงินครอบคลุมทั่วภูมิภาคของประเทศ ณ สิ้นปีบัญชี ๒๕๕๖ (๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗) มีสำนักงาน ธ.ก.ส. ระดับจังหวัด (สนจ.) จำนวน ๗๗ แห่ง ทำหน้าที่กำกับดูแลสาขาในสังกัดทั่วประเทศ จำนวน ๑,๑๓๗ สาขา จำแนกเป็นสาขาระดับอำเภอ จำนวน ๘๒๘ สาขาและสาขาย่อย จำนวน ๓๐๙ สาขา มีหน่วยอำเภอซึ่งเป็นสถานที่ติดต่อเพื่อให้บริการแก่เกษตรกรลูกค้าที่กระจายอยู่ในท้องที่อำเภอต่างๆ รวม ๑,๐๑๘ หน่วยอำเภอในภาคการเกษตรมีเกษตรกรที่ได้รับบริการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส.จำนวน ๗,๔๖๗,๓๓๗ครัวเรือนจำแนกเป็นลูกค้ารายคนที่

^๑ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.), แผนยุทธศาสตร์ ๕ ปี(ปีบัญชี๒๕๕๖-๒๕๖๐), และแผนธุรกิจ ประจำปีบัญชี ๒๕๕๖, หน้า ๑.

ได้รับบริการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. โดยตรง จำนวน ๕,๕๘๒,๗๐๓ ครั้วเรือน สมาชิกสหกรณ์การเกษตร จำนวน ๑,๘๗๖,๘๑๔ ครั้วเรือนและสมาชิกกลุ่มเกษตรกร จำนวน ๗,๘๒๐ ครั้วเรือน^๒

ปัจจุบันโลกธุรกิจมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว จากการให้บริการแบบเดิมๆไปสู่การบริการที่เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องมือที่เรียกว่าคอมพิวเตอร์ หรือการนำระบบสารสนเทศเข้ามาสู่ในกระบวนการบริการจัดการขององค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคโลกไร้พรมแดนหรือโลกาภิวัตน์เป็นยุคแห่งการแข่งขันที่สูงทำให้แต่ละองค์กรจัดหาเครื่องมือแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยนำมาพัฒนาการทำธุรกรรมของตนเองเพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรรวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าที่ต้องการมาติดต่อทำธุรกรรมต่างๆ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก เนื่องจากลูกค้าผู้ใช้บริการมีทางเลือกใช้บริการหลายองค์กรธุรกิจซึ่งจำเป็นต้องหาวิธีการต่างๆ ในการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการเพื่อให้เลือกใช้บริการที่องค์กรธุรกิจนั้นๆ ต่อไปและทำให้องค์กรสามารถที่จะครองส่วนแบ่งทางการตลาดให้ได้มากที่สุดอันจะนำมาซึ่งเป้าหมายสูงสุด

การหาลูกค้าใหม่รวมทั้งการรักษาฐานลูกค้าเดิมสิ่งที่ทุกองค์กรพยายามดำเนินการโดยการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งสร้างความเป็นกันเอง และมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือ รวมทั้งการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ทั้งพยายามขยายการให้บริการต่างๆ ให้ครบวงจรในฐานะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นองค์กรธุรกิจแห่งหนึ่งจึงมีอาจหลีกเลี่ยงได้ที่จะต้องพบกับภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง ทั้งนี้การบริการที่ดีควรใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์มาประยุกต์ใช้ให้การบริการสมบูรณ์แบบที่สุด ผู้วิจัยจึงเห็นว่านอกจากการนำสารสนเทศ เทคโนโลยี ระบบอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นศาสตร์ที่องค์กรธุรกิจนำมาใช้แล้ว แต่ศิลป์ที่จำเป็นได้แก่การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการซึ่งหลักธรรมทาง พระพุทธศาสนาที่จะนำมาประยุกต์ใช้ได้หลายประการ สำหรับหลักธรรมที่ส่งเสริมด้านการให้บริการ^๓ ได้แก่สังคหวัตถุ ๔ ประการกล่าวคือทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา^๔

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษา ถึงการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ประการดังกล่าวนี้อันเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมในด้านการให้บริการโดยนำมาประยุกต์ใช้กับ การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก เพื่อนำผล

^๒ รายงานกิจการประจำปี ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.), รอบปีบัญชี ๒๕๕๖ (๑ เมษายน ๒๕๕๖-๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗), หน้า ๘๖.

^๓ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), ธรรมานุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^๔ อย.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑.

การศึกษาวิจัยไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเอกสาร เอกสารที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ มีดังนี้

๑. ปฐมภูมิ ได้แก่ พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช ๒๕๓๕

๒. ทฤษฎี ได้แก่ ตำรา หนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ (๑) ทาน (๒) ปิยวาจา (๓) อัตถจริยา (๔) สมานัตตตา

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ายมาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก จำนวน ๓,๒๒๘ คน

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

๑.๓.๕ ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษา วิจัยตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘ จนถึง เดือนตุลาคม ๒๕๕๙

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ ต้องการทราบถึงสภาพ ปัญหาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ว่าเป็นอย่างไร

๑.๔.๒ ต้องการทราบผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๕.๑ การให้บริการ หมายถึง การต้อนรับ การพุดจา การดูแล การติดตามนโยบายและประเมินผล การเอาใจใส่ ความมีวินัย ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์จะให้ผลดีและเกิดความประทับใจให้ความรู้สึกที่ดีต่อผู้มารับการติดต่อประสานงาน มีความซาบซึ้งและได้รับความพึงพอใจเพียงใด

๑.๕.๒ พนักงาน หมายถึง พนักงานและผู้ช่วยพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) พนักงานการเงิน พนักงานพัฒนารุกิจและพนักงานธุรการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

๑.๕.๓ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

๑.๕.๔ สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรม ๔ ประการ เครื่องยึดเหนี่ยวใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี

๑ ทาน หมายถึง ให้ปันคือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยา

๒ ปิยวาจา หมายถึง พุดคำสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงามหรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จักพุดให้เกิดความเข้าใจดีสมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓ อตถจริยา หมายถึง ทำประโยชน์แก่เขา ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๓ สมานัตตตา หมายถึง ปฏิบัติตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายเป็นกันเองไม่ถือตัวเหมาะสมแก่ฐานะของตน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีสัมมาคารวะให้เกียรติปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับลูก้าการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติมีส่วนร่วมในการรับรู้เพื่อร่วมมือกันในการแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้น