

การบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
ของธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหลโยธิน
Administration of Home Loan Services
At the Government Savings Bank, Phahonyothin Branch

ประสิทธิ์ บำรุงสุข และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Prasit Bumroongsook and Samphan Polpak

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Master of Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสำนักพหลโยธินประสบผลสำเร็จ การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน เน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประชากร คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสำนักพหลโยธิน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการ ที่สำคัญคือ ธนาคารไม่ได้กำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าแต่ละคนให้ลูกค้าแต่ละคนให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน (2) แนวทางการพัฒนาที่สำคัญคือ ธนาคารควรแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงกรอบเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าแต่ละคนให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการ ประสบผลสำเร็จที่สำคัญ คือ การที่ผู้บริหารของธนาคารมีวิสัยทัศน์ และมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และการที่ลูกค้าของธนาคารให้ความร่วมมือกับธนาคารโดยยินดีปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารในทุกกรณี

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, การบริหารจัดการ, การให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

Abstract

The main objective of this research was to study (1) problems of the administration of the home loan services section at the Government Savings Bank, Phahonyothin Branch (2) development guidelines of the home loan services section at the Government Savings Bank and (3) the administrative development guidelines and the main factors for successes of the home loan services section of the Government Savings Bank, Phahonyothin Branch. This study was designed as mixed method research using quantitative research. Questionnaires were used to collect data from the samples of customers of home loan services of Government Savings Bank, Phahonyothin Branch. Statistics exercised were percentage, mean, and standard deviation. The research findings were

(1) the main problem of services administration was that the bank did not set a time frame to complete the credit service transactions per customer. (2) development guidelines of bank should clearly notify customers about time frame required for employees to handle each customer and (3) development guidelines and the main factors of the success for the of the administration bank services were that the bank management should have a clear vision and transparent policies to manage home loan services in cooperation with bank customers as well as the bank management must be in full compliance with all the banking rules and regulations.

Keywords: development method, management, home loan services



บทนำ

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ จึงทรงริเริ่มจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้นในสังกัด กรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด การเก็บออมเงิน และมีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย ต่อมาในปี 2490 คลังออมสินได้เปลี่ยนสถานะเป็น “ธนาคารออมสิน” จนถึงปัจจุบัน โดยธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน ภายใต้การกำกับดูแลของ กระทรวงการคลัง (ธนาคารออมสิน, 2558)

ธนาคารออมสิน มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง โดยมีบทบาทสำคัญในฐานะเครื่องมือทางการเงินการคลัง ตลอดจนเพื่อสนองนโยบายของรัฐในด้านต่างๆ เช่น การนำเงินฝากจากประชาชนไปซื้อพันธบัตรรัฐบาล การใช้เงินฝากเป็นเงินคงคลัง และเป็นแหล่งเงินกู้แก่หน่วยงานและวิสาหกิจของรัฐ ตลอดจนมีการพัฒนาการให้บริการด้านสินทรัพย์อื่นๆ แก่ประชาชนเรื่อยมา ซึ่งเป็นแนวการดำเนินงานของธนาคารที่พัฒนา และปรับเปลี่ยนขึ้นมานี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดอันมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารเพื่อปวงชน เพื่อชุมชน และเพื่อสังคม ซึ่งปัจจุบันธนาคารออมสินได้กำหนดวิสัย

ทัศน์ในการมุ่งสู่การเป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เพื่อพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และเสริมสร้างความสุขของประชาชน สำหรับการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารมีมากมาย ที่โดดเด่นคือ การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เช่น โครงการบ้านประชารัฐ สินเชื่อเคหะ สินเชื่อเคหะเพื่อยอดสินเชื่อเคหะสำหรับกลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น

ธนาคารออมสินก็เป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ เนื่องจากหน่วยงานต่างๆ ก็เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการเพิ่มมากขึ้น การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ การให้บริการต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ ดังนั้นการประยุกต์ความรู้ในแขนงวิชาต่าง ๆ เพื่อ นำมาใช้ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น และเทคนิคการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ก็เป็นศาสตร์แขนงหนึ่ง ที่มีหลักการและวิธีการทางจิตวิทยาซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ใน การให้บริการเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรสามารถรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ได้ ส่งผลให้หน่วยงานหรือ องค์กรมีความอยู่รอดได้ในยุคแห่งธุรกิจการแข่งขันในด้านบริการและเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ การศึกษาค้นคว้า ประเด็นการศึกษากิจการบริการจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสิน โดยมีขอบเขตการศึกษาในพื้นที่ให้บริหารของธนาคารออมสินเฉพาะ

สาขาสถาปัตยกรรม เนื่องจากมีการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากกว่าสาขาอื่น เพราะเป็นสาขาใกล้เคียงธุรกิจค้าขาย ได้แก่ อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ สนามเป้า บางซื่อ เป็นต้น ส่วนใหญ่ลูกค้าที่ขอเป็นผู้ที่ต้องการมีที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร และมูลค่าของที่อยู่อาศัยมีระดับปานกลางถึงสูง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสถาปัตยกรรม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสถาปัตยกรรม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสถาปัตยกรรมประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

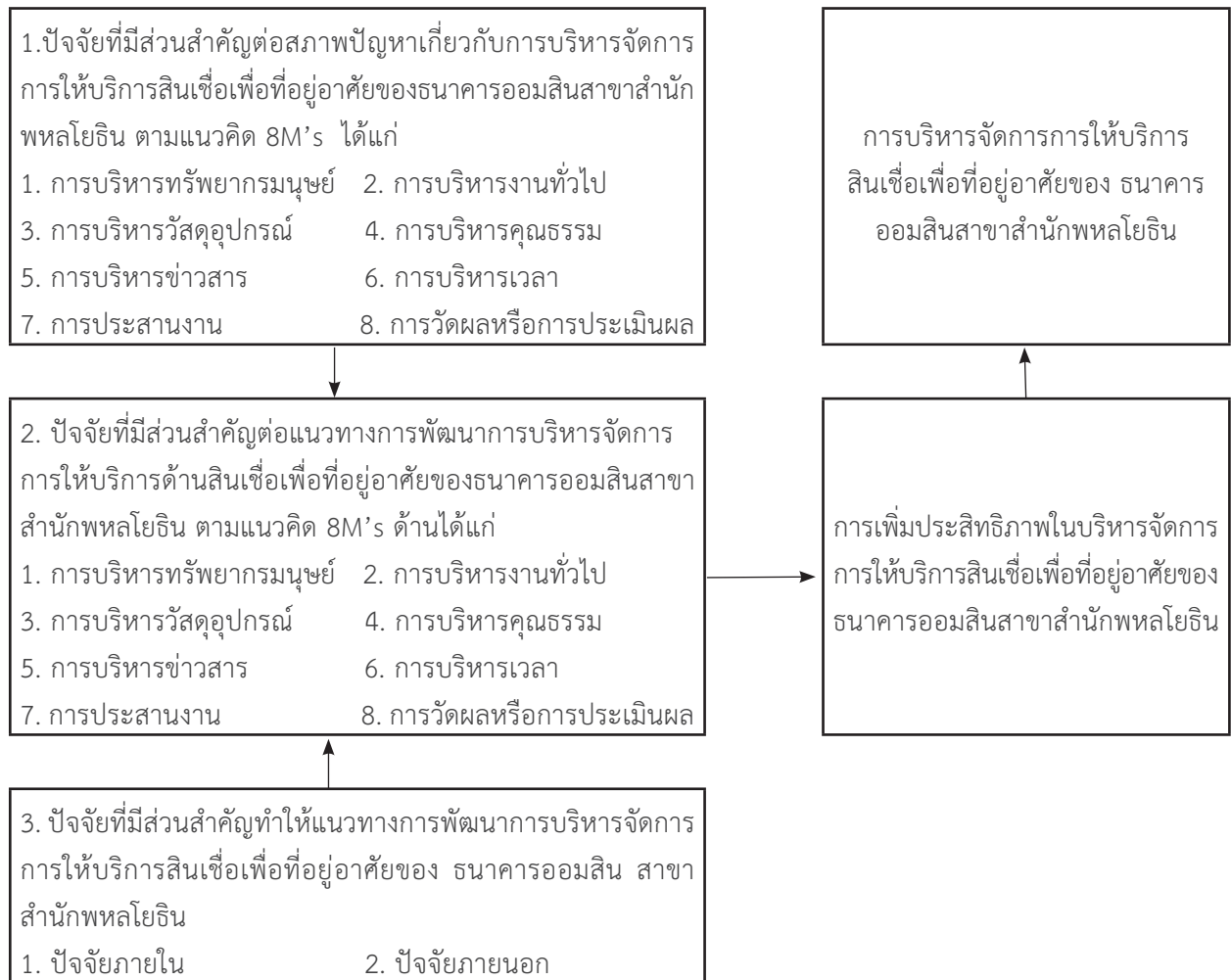
ผู้วิจัยได้มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษากำหนดศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความอินเทอร์เน็ต (internet) และผลงานวิจัย ประกอบด้วย 9 ข้อ ได้แก่ (1) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กับการพัฒนา (2) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ (3) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ (4) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 8M's (5) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน (6) แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อ และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (7) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการศึกษา (8) ประวัติ ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของธนาคารออมสิน (9) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสถาปัตยกรรมตามแนวคิด 8M's ด้าน (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสถาปัตยกรรม ตามแนวคิดที่เรียกว่า 8M's (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสถาปัตยกรรมประสบผลสำเร็จ ตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสถาปัตยกรรม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2553)

ตัวแปรอิสระ (เหตุ) → ตัวแปรตาม (ผล)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรจำนวน 511 คนเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสักพหลโยธิน (ธนาคารออมสิน, 2558, น. 32)

โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 351 คน คนที่ได้มาจากการคำนวณตามสูตรของ (Taro Yamane, 1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบค่าความเที่ยงตรงที่ระดับ 0.87 และค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.82 โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสักพหลโยธินตามกรอบแนวคิด 8M's ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการจัดการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสักพหลโยธินตามกรอบแนวคิด 8M's ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการจัดการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 323 คนคิดเป็นร้อยละ 92.02 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 351 คน โดยผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเชิงลึกจำนวน 9 คน ด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการ ที่สำคัญคือ ธนาคารไม่ได้กำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าแต่ละคนให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการ ที่สำคัญคือ ธนาคารควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกครั้งที่มาติดต่อกับธนาคาร เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพเป็นการให้คะแนนการให้บริการของพนักงาน ณ เคาน์เตอร์บริการสินเชื่อลูกค้า และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการ ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย ปัจจัยภายใน คือ การที่ผู้บริหารของธนาคารมีวิสัยทัศน์ และมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสำนักพหุโยธิน รวมถึงมีการสนับสนุนให้มีระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการข่าวสาร และติดต่อประสานงานกับลูกค้าได้รวดเร็ว และปัจจัยภายนอก คือ การที่ลูกค้าของธนาคารให้ความร่วมมือกับธนาคาร โดยยินดีปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารในทุกกรณี รวมถึงสามารถชำระสินเชื่อได้ตามกำหนดเวลา

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหุโยธิน ตามกรอบแนวคิด 8 M's พบว่า โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่มาให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสำนักพหุโยธินเห็นด้วยระดับปานกลางดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้ว่าธนาคารออมสินสาขาสำนักพหุโยธิน ได้ดำเนินการ (1) ธนาคารมีการจัดอบรมการให้บริการกับพนักงานสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (2) ธนาคารจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกสบายในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหุโยธิน ตามกรอบแนวคิด 8 ด้าน

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหา ดังปรากฏในข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด ธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหุโยธินมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ตามกรอบแนวคิด 8 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงานทั่วไป (3) การบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารด้านคุณธรรม (5) การบริหารด้านข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) การบริหารด้านเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (7) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (8) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. จากผลปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสำนักพหุโยธิน ตามกรอบแนวคิด 8M's โดยผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการคือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวทางการพัฒนา” ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ของ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2552) มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ พบว่า (1) ด้านทรัพยากรมนุษย์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบางคนไม่สามารถให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลกับลูกค้าเกี่ยวกับการขอสินเชื่อได้ชัดเจนเพียงพอ

ทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลามากในการยื่นขอสินเชื่อ ดังนั้น ธนาคารควรให้การศึกษาอบรมกับพนักงานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้บริการด้านสินเชื่อ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอ (2) ด้านบริหารงานทั่วไป ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ธนาคารไม่ได้กำหนดเงื่อนไขและระยะเวลาในการพิจารณาคำขอสินเชื่อให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน ตั้งแต่การยื่นคำขอกู้ ดังนั้น ธนาคารควรมีการกำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการพิจารณาคำขอสินเชื่อให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน ตั้งแต่การยื่นคำขอกู้ให้ชัดเจน (3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ธนาคารไม่ได้จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการสนับสนุนในการให้บริการกับลูกค้าอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องสแกนเนอร์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ดังนั้น ธนาคารควรจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และน้ำดื่ม เป็นต้น (4) ด้านคุณธรรม ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบางคนขาดจิตสำนึกในการให้บริการ เช่น ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความสุภาพอ่อนน้อม และความเอื้ออาทร เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่พนักงานในการให้บริการกับลูกค้าในเรื่องดังกล่าว (5) ด้านข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ธนาคารไม่ได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ในการส่งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้า เช่น การส่ง SMS แจ้งให้ลูกค้าทราบความก้าวหน้าของการอนุมัติสินเชื่อเพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลามาติดตามเรื่องที่ธนาคารบ่อยครั้ง ดังนั้น ธนาคารควรนำระบบสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ในการส่งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้า เช่น การส่ง SMS แจ้งให้ลูกค้าทราบความก้าวหน้าของการอนุมัติสินเชื่อเพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลามาติดตามเรื่องที่ธนาคารบ่อยครั้ง (6) ด้านเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ธนาคารไม่ได้กำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าแต่ละคนให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน ดังนั้น ธนาคารควรเพิ่มมาตรการในการกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานในการให้บริการสินเชื่อไว้อย่างชัดเจน และกำกับควบคุมให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด (7) ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม

ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบางคนไม่ได้ติดต่อประสานงานกับลูกค้าเป็นประจำ อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องให้ลูกค้าทราบถึงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ปัจจุบันของลูกค้า เช่น การแจ้งเตือนให้ชำระสินเชื่อ หรือกรณีถ้าลูกค้าไม่ได้ชำระหนี้สินเชื่อตามกำหนดเวลาดังนั้น ธนาคารควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติให้พนักงานต้องมีการประสานงานด้านสินเชื่อกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องให้ลูกค้าทราบถึงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ปัจจุบันของลูกค้า เช่น การแจ้งเตือนให้ชำระสินเชื่อ หรือกรณีถ้าลูกค้าไม่ได้ชำระหนี้สินเชื่อตามกำหนดเวลา (8) ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ธนาคารไม่ได้ให้ลูกค้าได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกครั้งที่มาติดต่อกับธนาคาร เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ เป็นการให้คะแนนการให้บริการของพนักงาน ณ เคาน์เตอร์บริการสินเชื่อลูกค้า ดังนั้น ธนาคารควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกครั้งที่มาติดต่อกับธนาคาร เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ เป็นการให้คะแนนการให้บริการของพนักงาน ณ เคาน์เตอร์บริการสินเชื่อลูกค้า

3. จากผลปัจจัยปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหลโยธิน ประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก แบ่งเป็น 2 หัวข้อ (1) ปัจจัยภายใน การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหลโยธิน ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคำถามที่ว่า “การที่ผู้บริหารของธนาคารมีวิสัยทัศน์ และมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหลโยธิน รวมถึงมีการสนับสนุนให้มีระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการข่าวสาร และติดต่อประสานงานกับลูกค้าได้รวดเร็ว” ผู้ศึกษาเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหลโยธิน

เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยระดับปานกลาง หรือระดับน้อย เนื่องจากมีข้อเท็จจริงที่ปรากฏชัดเจนว่า ผู้บริหารของธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหลโยธิน มีวิสัยทัศน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่ผู้บริหารมีนโยบายที่จะพัฒนาให้มีระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการข่าวสาร และติดต่อประสานงานกับลูกค้าได้รวดเร็ว (2) ปัจจัยภายนอกการที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหลโยธิน ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “การที่ลูกค้าของธนาคารให้ความร่วมมือกับธนาคาร โดยยินดีปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารในทุกกรณี รวมถึงสามารถชำระสินเชื่อได้ตามกำหนดเวลา” ผู้ศึกษาเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหลโยธิน เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยระดับปานกลาง หรือระดับน้อย เนื่องจากพนักงานด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้แจ้งให้ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยทราบหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขของธนาคารทุกกรณี ตั้งแต่การยื่นขอกู้จนถึงการชำระหนี้ค่าสินเชื่อให้ทันตามกำหนดเวลา

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสำนักพหลโยธินแต่ละด้าน ดังนี้ (1) ด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหลโยธิน ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน และต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนาคุณภาพของพนักงานด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยจัดให้การฝึกอบรมกับพนักงานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอ และเพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ควรจัดการฝึกอบรมในเรื่องดังกล่าวอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ข้อเสนอแนะที่สนับสนุนให้จัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงความรู้ และความสามารถนั้น สอดคล้องกับแนวคิด (ซูซึย สมิตธิโกล , 2554) (2) ด้าน

บริหารทั่วไป ได้แก่ ธนาคารออมสินสาขาสำนักพหลโยธิน ควรให้ความสำคัญรวมทั้งสนับสนุนให้มีการกำหนดเป็นนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในเรื่องการวางแผนเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอย่างเป็นระบบมากกว่าในปัจจุบัน พร้อมทั้งควรกำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการพิจารณาคำขอสินเชื่อให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน ตั้งแต่การยื่นคำขอกู้ (3) ด้านบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ ธนาคารออมสินสาขาสำนักพหลโยธิน ควรให้ความสำคัญ และมีมาตรการที่ชัดเจนในเรื่องการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการ และเพื่อรองรับผู้มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร รวมทั้งควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีคุณภาพมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ และความเร็วในการปฏิบัติงานให้บริการ และควรมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย โดยต้องคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ข้อเสนอแนะเรื่องอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ (สำราญ บุญชิต, 2552) (4) ด้านบริหารคุณธรรม ได้แก่ ธนาคารออมสินสาขาสำนักพหลโยธิน ควรกำหนดนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานให้บริการกับลูกค้า นั่นคือ ต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความสุภาพอ่อนน้อม และความเอื้ออาทร รวมทั้งต้องปฏิบัติงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยัน ตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม คุณธรรม ปรับตัวได้ทันโลก รับผิดชอบต่อผลงาน และปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน ในเวลาเดียวกัน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานให้มีจิตบริการอย่างแท้จริง ปฏิบัติงานอย่างภาคภูมิใจ มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีจรรยาบรรณ คำนึงถึงภาพลักษณ์ของตนเอง และองค์กร (5) ด้านข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ธนาคารออมสินสาขาสำนักพหลโยธิน ควรให้ความสำคัญรวมทั้งมีแผนงานที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมากเพียงพอต่อการสนับสนุนการรับ และการส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้กับลูกค้าได้ทราบ ขณะเดียวกันควรกำหนดเป็นนโยบาย และแผนที่ชัดเจนในเรื่องการหาข้อมูล ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงจากลูกค้าก่อนวางแผน และลงมือดำเนินงาน พร้อมทั้งจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น สื่อโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต วิทยุ แผ่นพับ และใบปลิว และระบบเครือข่ายมาใช้ในการ

ปฏิบัติงาน ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ (สุริวัฒน์ สงวนสิน, 2552) (6) ด้านเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ธนาครออมสินสาขาสำนักพหลโยธิน ควรให้ความสำคัญ รวมทั้งควรกำหนดแผนงาน และมาตรการที่ชัดเจนในการเพิ่มมาตรการในการกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานในการให้บริการสินเชื่อไว้ อย่างชัดเจน และกำกับควบคุมให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับแนวคิดของ (Millet , 1954) (7) ด้านประสานงาน หรือการประนีประนอม ได้แก่ ธนาครออมสินสาขาสำนักพหลโยธิน ควรให้ความสำคัญรวมทั้งกำหนดแผนงาน และมาตรการที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนให้พนักงานต้องมีการประสานงานด้านสินเชื่อกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง รวมทั้งควรมีการประสานงานกับลูกค้าให้ทราบ และให้บริการในลักษณะผ่อนผัน หรือประนีประนอม เพื่อช่วยหาทางออกให้กับลูกค้าก่อนที่จะดำเนินการตามระเบียบของธนาคารต่อไป (8) ด้านการวัดผล หรือประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ธนาครออมสินสาขาสำนักพหลโยธิน ควรให้ความสำคัญพร้อมทั้งกำหนดนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ลูกค้า หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผล

การปฏิบัติงานให้บริการ พร้อมกับนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงานด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ (อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร, 2551)

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษา หรือทำวิจัยแนวลึกในแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านบริหารคุณธรรม เป็นต้น

2. ศึกษา หรือทำวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เป็นต้นว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และลูกค้าผู้รับบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสำนักพหลโยธิน แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าผลการวิจัยคล้ายคลึง หรือแตกต่างกันกับการศึกษาครั้งนี้เพียงใด

3. ศึกษา หรือทำวิจัยการบริหารจัดการการให้บริการลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาสำนักพหลโยธิน โดยใช้กรอบแนวคิดอื่น เช่น แฟ้มส์-โพสคอร์ด (PAMS-POSDCoRB) เป็นต้น



References

- Boonchit, S. (2009). *Management administration serving the people needs of the office of Bang Sue district the Bangkok metropolitan administration*. Master of Public Administration Thesis, Sukhothaitthammathirat University. (in Thai)
- Government Savings Bank. (2015). *History of Government Savings Bank*. Retrieved from <http://www.Gsb.or.th> (in Thai)
- Samittikrai, C. (2011). *Personnel training in organization*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Sangansil, S. (2009). *Problems and management development of Laem Chabang port*. Master of Public Administration Thesis, Sukhothaitthammathirat University. (in Thai)
- Thipnet, U. (2008). *Management on service quality of Nonthaburi Land Office*. Master of Public Administration Thesis. Sukhothaitthammathirat University. (in Thai)
- Wiruchnipawan, W. (2009). *Administration of government agencies: Comparative analysis of Bangkok Metropolis indicators*. Bangkok: Forepace. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2010). *Concepts and meanings of management and administration*.

Retrieved from <http://www.wiruch.com> (in Thai)

Wirachnipawan, W. (2010). *Principles and techniques in thesis research and report writing*. Bangkok: Forepace. (in Thai)

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.

Yamane, T. (1967). *Elementary sampling theory*. New Jersey: Prentice-Hall.

