

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการตรวจเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษา อันประกอบด้วย

1. บริบทของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารธนชาติจำกัด (มหาชน)
 - 1.2 การจัดการของธนาคารธนชาติจำกัด (มหาชน)
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทของธนาคารธนชาติ

การจัดองค์การของธนาคารธนชาติประกอบด้วยประวัติความเป็นมาและการบริหารจัดการของธนาคารธนชาติซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารธนชาติ

บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทในชื่อ บริษัท ลีทวงมิ่ง จำกัด ตั้งแต่วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2502 โดยได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ในปี พ.ศ. 2517 และเข้าเป็นสมาชิกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมายเลข 16 ในปี พ.ศ. 2522 และเข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2525 ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เพิ่มมากขึ้น จนกระทั่งบริษัทฯ สามารถเป็นผู้นำในธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ได้ซึ่งนอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจในกรุงเทพมหานครแล้ว บริษัทฯ ยังได้มุ่งขยายธุรกิจสินเชื่อไปยังภูมิภาคในจังหวัดที่มีศักยภาพทางธุรกิจ โดยเปิดสำนักงานอำนวยการสินเชื่อแล้วรวมทั้งสิ้น 13 แห่ง ได้แก่ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต สงขลา นครศรีธรรมราช เชียงใหม่ พิชญ์โลก ขอนแก่น อุดรธานี นครสวรรค์ นครราชสีมา สระบุรี พระนครศรีอยุธยา และ สระบุรี โดยมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 842 คนบริษัทในฐานะของบริษัทแม่ (Holding company) มีเป้าหมายที่บริษัทในกลุ่มร่วมกันให้บริการทางการเงินแบบ

ครบวงจร (Fully integrated financial services) ซึ่งในขณะนี้ บริษัทในกลุ่มได้ให้บริการทางการเงิน ดังนี้

1. บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ให้บริการ เช่าซื้อ ลีสซิ่ง การรับฝากเงิน ที่ปรึกษาทางการเงิน
2. บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ให้บริการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาทางการเงิน
3. ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ให้บริการสินเชื่อและให้กู้ยืมเงิน รับฝากเงิน การให้บริการธนาคารพาณิชย์อื่นๆ
4. บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด ให้บริการประกันอัคคีภัย ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ประกันภัยรถยนต์ และ ประกันภัยเบ็ดเตล็ด
5. บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด ให้บริการประกันชีวิตในรูปแบบต่างๆ
6. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาติ จำกัด ให้บริการจัดการกองทุนรวม จัดการกองทุนส่วนบุคคล จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
7. บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด และ บริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด ประกอบธุรกิจรับซื้อและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

การประกอบธุรกิจของทุกบริษัทในกลุ่มธนชาติ ได้ดำเนินธุรกิจไปในทิศทางกลยุทธ์ของกลุ่ม ในอันที่จะสร้างให้เกิดการให้บริการและสร้างนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการใช้บริการของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ในกลุ่มธนชาติได้อย่างพึงพอใจ โดยทุกบริษัทในกลุ่มจะช่วยกันในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินของกลุ่มธนชาติให้แก่ลูกค้าของตน และประสานงานภายในกลุ่มพร้อมอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ามีความประสงค์ที่จะใช้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของกลุ่มที่ว่า "ธนชาติ ริเริ่ม เดิมเต็ม เพื่อโอกาสทางการเงินที่ดีกว่าของคุณ" รายงานการกำกับดูแลและกิจการที่ดีและมีจริยธรรมทางธุรกิจ

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ธนาคารประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ธนาคารมีสาขารวมจำนวน 13 สาขา และมีเครื่องเอทีเอ็มที่ตั้งอยู่ในสาขาและนอกสาขาให้บริการรวมทั้งสิ้น จำนวน 20 เครื่อง ซึ่งมีศูนย์กลางการดำเนินงานและให้บริการที่สำนักงานใหญ่บริการของธนาคาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. บริการรับฝากเงิน

ธนาคารให้บริการรับฝากเงินแก่ประชาชนทั่วไปทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลในหลายรูปแบบ เพื่อให้การบริการด้านเงินฝากของธนาคารเป็นไปโดยสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ และเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ มีบริการในลักษณะต่าง ๆ คือ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากประจำรายเดือน (เงินฝากประเภทที่ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษี) และเงินฝากบัญชีกระแสรายวัน โดยมีช่องทางการให้บริการดังนี้

1.1 สำนักงานใหญ่ และสาขาของธนาคาร ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 มีจำนวนทั้งสิ้น 17 สาขา โดยอยู่ภายใต้การดูแลของฝ่ายบริหารงานสาขา สายงานบริการและงานปฏิบัติการ

1.2 เจ้าหน้าที่การตลาดสาขา สังกัดฝ่ายการตลาดสาขา

1.3 เจ้าหน้าที่การตลาดเงินฝาก สังกัดฝ่ายการตลาดเงินฝาก สายธุรกิจลูกค้ารายย่อย เป็นทีมงานที่จะเสนอบริการด้านเงินฝาก หรือการลงทุนต่าง ๆ ที่ธนาคารเป็นผู้แนะนำให้แก่ลูกค้าเป้าหมาย

1.4 ผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ (เอทีเอ็ม) ซึ่งให้บริการสอบถามยอดบัญชี ถอนเงิน โอนเงินระหว่างบัญชีธนาคาร และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2547 มีจำนวนทั้งสิ้น 20 เครื่อง สามารถให้บริการผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม ทุกธนาคารที่เป็นสมาชิกเอทีเอ็ม รวม 19 ธนาคาร ได้ตั้งแต่วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2547 โดยอยู่ภายใต้การดูแลของส่วนบริการ งานอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายปฏิบัติการสายงานบริการและงานปฏิบัติการ

ส่วนของการพัฒนาลักษณะการบริการ มีฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝาก สายธุรกิจลูกค้ารายย่อย ดูแลพัฒนาลักษณะบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเสริมสร้างสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมแก่ลูกค้ารวมถึงจัดกิจกรรมร่วมกับผู้ขายสินค้า และบริหารอื่น เป็นการมอบสิทธิประโยชน์พิเศษแก่ลูกค้าของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่

2. บริการให้สินเชื่อ

การให้บริการสินเชื่อของธนาคาร แบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่

2.1 สินเชื่อบุคคล มุ่งมั่นให้บริการทางการเงินที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้า

บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ภายใต้เครื่องหมายผลิตภัณฑ์ (Smart home) ซึ่งมีผลิตภัณฑ์หลากหลายให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ ทั้งที่เป็นโครงการหมู่บ้านต่าง ๆ และที่อยู่อาศัยทั่วไป รวมถึงการซื้อที่ดินเพื่อสิ่งปลูกสร้างที่อยู่อาศัย

บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ตามความต้องการของลูกค้า โดยมีหลักทรัพย์เป็นประกัน สำหรับลูกค้าทั่วไปและไม่มีหลักทรัพย์เป็นประกันสำหรับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายธนาคารจัดให้มีช่องทางให้บริการสินเชื่อบุคคลดังนี้

2.1.1 เจ้าหน้าที่การตลาดสินเชื่อรายย่อย สังกัดฝ่ายการตลาด สินเชื่อเคหะและบุคคล สายธุรกิจลูกค้ารายย่อย ซึ่งลูกค้าสามารถมาใช้บริการได้ที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาของธนาคารทุกแห่ง

2.1.2 ทีมขายตรง ภายใต้ฝ่ายการตลาด (Multi products) สังกัดสายธุรกิจลูกค้ารายย่อย ซึ่งจะนำเสนอบริการแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายโดยตรงโดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ธุรกิจรายย่อย ทั้งสินเชื่อ เงินฝากและอื่น ๆ

การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย มีฝ่ายพัฒนาสินเชื่อรายย่อยเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแล โดยมีนโยบายที่จะพัฒนาเงื่อนไขต่าง ๆ และอัตราดอกเบี้ยให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสามารถแข่งขันได้ในระบบ รวมถึงการร่วมมือกับผู้ประกอบการต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วโดยได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มจากผู้ผลิตหรือผู้บริการที่ร่วมโครงการกับธนาคาร ในปี 2547 ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก

2.2 สินเชื่อธุรกิจ ธนาคารพร้อมให้บริการสำหรับลูกค้าธุรกิจที่มีความต้องการทางการเงินต่าง ๆ ได้แก่

2.2.1 สินเชื่อเพื่อธุรกิจ ปัจจุบันเปิดให้บริการสินเชื่อธุรกิจ อัตราดอกเบี้ยต่ำพิเศษ สำหรับกลุ่มธุรกิจที่มีแนวโน้มดี เช่น กลุ่มธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท กลุ่มธุรกิจที่มีแนวโน้มดี เช่น กลุ่มธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม และเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ โดยได้แบ่งสินเชื่อธุรกิจเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1.1 วงเงินสินเชื่อระยะยาว ซึ่งให้การสนับสนุนทางการเงินให้กับธุรกิจเพื่อการลงทุนของลูกค้าในการพัฒนาสาธารณูปโภค การก่อสร้างการลงทุนในเครื่องจักร และอุปกรณ์ รวมทั้งการขยายกิจการ โดยมีระยะเวลาลงเงินตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โดยร่วมกันทำงานอย่างใกล้ชิดและกำหนดโครงสร้างทางการเงินและเงื่อนไข ให้เหมาะสมกับกระแสเงินสดเพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริหารทางการเงิน

2.2.1.2 วงเงินสินเชื่อระยะสั้น เป็นวงเงินสินเชื่อระยะสั้น เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนให้แก่กิจการในการบริหารลูกหนี้การค้าและสินค้าคงคลังซึ่งสามารถเบิกถอนเงินกู้หรือชำระคืนได้ตามความต้องการ

2.2.2 สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ และ Refinance จากสถาบันการเงินอื่นด้วยวงเงินและเงื่อนไขพิเศษสำหรับธุรกิจ SMEs

2.2.3 การร่วมทุน (Corporate trust service) ปัจจุบันเน้นการให้บริการ 2 ประเภทดังนี้

2.2.3.1 การอ่าวัด / ค้ำประกัน เป็นการอ่าวัดการชำระค่าสินค้า หรือการค้ำประกันการชำระเงินต่างๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรของลูกค้า

2.2.3.2 การอำนวยความสะดวกในการประมูลราคา(Bid, Performance, Retention bond facilities) ในการดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง การใช้หนังสือค้ำประกัน การเสนอประมูลงาน และค้ำประกันผลงานการก่อสร้างต่างจะช่วยลดความเสี่ยงในข้อผิดพลาด ในการดำเนินงานของผู้ประมูลงานได้ อีกทั้งยังมีส่วนช่วยให้ลูกค้ามีคุณสมบัติที่ครบถ้วน ในการขอเข้าร่วมประมูลงานตามเงื่อนไขของผู้ว่าจ้าง หรือเจ้าของโครงการบริการสินเชื่อธุรกิจ มีสานสินเชื่อธุรกิจ (Corporate banking) เป็นผู้ให้บริการ โดยมีการจัดโครงสร้างองค์กรรองรับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม คือ มีหน่วยงานส่งเสริมช่องทางการตลาด คือ ความสัมพันธ์เกี่ยวกับการตลาด (Relationship marketing) เป็นทีมงานในการขยายช่องทางการตลาดเพื่อการขยายฐานลูกค้า และมีฝ่ายบริการด้านการเงิน (Corporate financial services) 1 – 3 รวมถึงฝ่ายธุรกิจ SMEs เป็นทีมงานที่จะติดต่อเสนอบริการและให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ ทั้งในเรื่องโครงสร้างทางการเงิน การจัดหาแหล่งเงินทุน ระยะเวลาในการชำระหนี้รวมถึงการให้คำปรึกษาทางการเงินอื่น ๆ ทั้งนี้ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งที่ทีมงานจะต้องมีความเข้าใจธุรกิจและความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะสามารถแนะนำบริการภายใต้เงื่อนไขที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ามากที่สุดนอกจากนี้ธนาคารได้จัดให้มีหน่วยงานในการพัฒนาบริการสินเชื่อธุรกิจ ที่นำเสนอบริการหลากหลาย โดยเจาะกลุ่มธุรกิจและบริการต่าง ๆ เพื่อแต่ละกลุ่มธุรกิจที่เป็นลูกค้าเป้าหมายจะได้รับบริการที่มีเงื่อนไขและราคาเหมาะสมกับธุรกิจนั้น ๆ

3. บริการอื่น ๆ

การให้บริการอื่น ๆ ตามปกติของธนาคารพาณิชย์ เช่น บริการโอนเงินรายใหญ่ โอนเงินรายย่อย บริการรับชำระหนี้ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการตู้നിရภัยเป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการอื่น ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนี้

3.1 บริการแนะนำประกันภัย ประกันชีวิต

3.2 บริการแนะนำการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์

3.3 บริการแนะนำการลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนต่าง ๆ

1.2 การจัดการของธนาคาร ธนชาติจำกัด (มหาชน)

ผลการดำเนินงานโดยรวมของปี พ.ศ. 2547 ธนาคารมีกำไรสุทธิจำนวน 551 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 131 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.1 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รายได้

ปี พ.ศ. 2547 ธนาคารมีรายได้จากดอกเบี้ย 2,328 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 7.1 เนื่องจากในระหว่างปี ธนาคารมีการเตรียมสภาพคล่องไว้ในตัวเงินคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีสภาพคล่องสูงแต่มีความเสี่ยงและผลตอบแทนต่ำ เพื่อรองรับแผนการปรับโครงสร้างการประกอบธุรกิจภายในกลุ่มธนาคาร ด้านรายได้ ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิหลักหักหนี้สูญ และขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้อยู่ที่ 1,058 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ร้อยละ 56.4 ธนาคารมีรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยจำนวน 1252 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 391 ล้านบาท หรือร้อยละ 60.7 สาเหตุหลักเกิดจากการลดลงของกำไร จากเงินลงทุน ที่ปรับตัวลดลงตามภาวะการณ์ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์และตลาดตราสารหนี้ รวมทั้งกำไรจากการขายทรัพย์สินรอกการขายที่ลดลงตามภาวะการณ์ชะลอตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ นอกจากนี้ธนาคารยังได้ขายเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมที่มีอยู่ไปทั้งหมดตามแผนธุรกิจของกลุ่ม ทำให้ไม่มีส่วนแบ่งกำไรจากบริษัทย่อยและบริษัทร่วมในปีนี้อีกด้วย

2. ต้นทุนและค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยรวมอยู่ที่ 1,213 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน ร้อยละ 11.3 ซึ่งลดลงเพียงระดับหนึ่ง เนื่องจากธนาคารได้ปรับโครงสร้างทางการเงิน โดยระดมเงินกู้ระยะยาวเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการแข่งขันทางด้านเงินฝาก และรองรับอัตราดอกเบี้ยที่จะสูงขึ้นในปี 2548 ส่วนค่าใช้จ่ายที่มีโชดดอกเบี้ยจำนวน 759 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อนจำนวน 140 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 15.6 เนื่องจากในปีนี้ ธนาคารไม่มีรายการขาดทุนจากการซื้อคืนหุ้นกู้ด้วยสิทธิของธนาคารตามแผนการจัดตั้งธนาคารที่จำกัดขอบเขตก่อนกำหนด

3. นโยบายการจ่ายเงินปันผล

3.1 นโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ

ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2547 มีมติให้บริษัทฯ ได้จ่ายเงินปันผลจากการดำเนินงาน ประจำปี 2546 ให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2547 เป็นจำนวนเงิน 0.60 บาทต่อหุ้น โดยจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นสามัญและผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิในอัตราที่เท่ากัน จำนวน 1,333,154,003 หุ้น คิดเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 799,892,401.80 บาท

คณะกรรมการบริษัทฯ มีมติให้บริษัทฯ จ่ายเงินปันผลจากการดำเนินงานงวดครึ่งปีแรก ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน

พ.ศ. 2547 เป็นจำนวนเงิน 0.30 บาทต่อหุ้น โดยจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นสามัญและผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิในอัตราที่เท่ากัน จำนวน 1,333,154,003 หุ้น คิดเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 399,946,200.90 บาท

3.2 นโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อย

การจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยจะต้องได้รับอนุมัติจากมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นหรือมติที่ประชุมคณะกรรมการของบริษัทนั้น (แล้วแต่กรณี) โดยที่การจ่ายเงินปันผลทุกครั้ง บริษัทฯ ต้องจัดสรรเงินไว้เป็นทุนสำรองอย่างน้อยหนึ่งในสี่สิบของเงินกำไรสุทธิจนกว่าทุนสำรองนั้นจะมีจำนวนถึงหนึ่งในสิบของจำนวนทุนของบริษัทหรือมากกว่านั้น

รายงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธนาคารธนาคาร (Baselining corporate governance practices of thai listed companies)

ธนาคารตระหนักดีว่า การจัดให้มีกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในองค์กร เป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ มีการเจริญเติบโตที่ยั่งยืนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อันจะนำไปสู่เป้าหมายสำคัญในการก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อันได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ และสังคมโดยรวมอย่างทั่วถึง ที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งธนาคารได้จัดทำขึ้นตามหลักการ 15 ข้อ รวมถึง “ข้อพึงปฏิบัติที่ดีสำหรับกรรมการบริษัทจดทะเบียน ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตามแนวทางที่กำหนดขึ้นโดยหน่วยราชการตลอดจนหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัทในฐานะสถาบันการเงินและบริษัทมหาชนอย่างครบถ้วนแล้ว สรุปผลดำเนินการได้ดังนี้

1. นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณากำหนดแนวนโยบายในการกำกับดูแลกิจการซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมหลักการสำคัญเกี่ยวกับ โครงสร้าง บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ความมุ่งมั่นในการบริหารงานอย่างโปร่งใส เปิดเผยสามารถตรวจสอบได้ โดยให้เผยแพร่ไว้ในระบบ อินทราเน็ต(Intranet) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ภายในของธนาคาร เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าไปศึกษารายละเอียดได้อย่างทั่วถึง

จากความมุ่งมั่นที่จะให้เกิดการกำกับดูแลที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม ในปี 2547 ที่ผ่านมา คณะกรรมการธนาคารจึงได้มอบหมายผู้บริหารธนาคารร่วมเป็นกรรมการใน “คณะอนุกรรมการบรรษัทภิบาล” ที่เงินทุนธนาคารจัดตั้งขึ้น เพื่อส่งเสริมและติดตามกำกับดูแลให้บริษัทกลุ่มธนาคาร โดยคณะอนุกรรมการบรรษัทภิบาล” ที่เงินทุนธนาคารจัดตั้งขึ้น เพื่อส่งเสริมและติดตามกำกับดูแลให้บริษัทในกลุ่มธนาคาร โดยคณะอนุกรรมการบรรษัทภิบาลมีแนวทางที่จะจัดตั้งคณะทำงานบรรษัทภิบาล ด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของคณะอนุกรรมการบรรษัทภิบาลและคณะกรรมการธนาคารให้มีการจัดการที่ดีที่สุด ซึ่งคณะทำงานดังกล่าวประกอบด้วย

คณะกรรมการบริษัท ด้านวิชาการ

คณะกรรมการบริษัท ด้านส่งเสริมความรู้

คณะกรรมการบริษัท ด้านเปิดเผยข้อมูล

คณะกรรมการบริษัท ด้านความพึงพอใจของลูกค้า

คณะกรรมการบริษัท ด้านบุคลากร

คณะกรรมการบริษัท ด้านติดตามและประเมินผล

นอกจากการประกาศใช้และเผยแพร่ นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับได้รับทราบแล้ว ธนาคารยังได้รณรงค์และส่งเสริมในเรื่องของการ ให้ความรู้เกี่ยวกับ การกำกับดูแลกิจการหรือบริษัท อย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดทำสื่อเผยแพร่ ข้อมูลและให้ความรู้เกี่ยวกับบริษัทเพื่อปลูกฝังให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และจัดอบรม หลักสูตรบริษัทและระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good corporate governance) แก่ ผู้บริหารและพนักงาน ทั้งของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธนาคาร และจะยังเดินหน้าพัฒนาและ ปรับปรุงการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรภายใต้กรอบการมีบริษัทที่ดีต่อไป

2. สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น ธนาคารกำหนดให้มีการดำเนินการและ เปิดเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องฉับไว และสม่ำเสมอทันต่อเหตุการณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกและ สนับสนุนให้มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ ผู้ถือหุ้นสามารถใช้สิทธิในการ รักษาผลประโยชน์ของตน ด้วยการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ร่วมตัดสินใจในกิจการ ต่าง ๆ ของธนาคาร โดยการเข้าร่วมประชุมและออกเสียงลงมติในที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้อย่างเต็มที่ ตามสิทธิที่มีอยู่

ธนาคารได้จัดให้มีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2547 ณ โรงแรม อินเทอร์เน็ตอินเตอร์เนต มีผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะเข้าร่วมประชุมเป็นจำนวน 62 ราย รวมจำนวน หุ้น 802,708,674 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 99.08 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด โดยได้จัดส่ง หนังสือเชิญประชุม พร้อมทั้งข้อมูลประกอบการประชุมตามวาระต่าง ๆ ให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า ก่อนวันประชุม 10 วันทำการ ซึ่งในแต่ละวาระมีการระบุดูประสงค์ และความเห็นของ คณะกรรมการพร้อมรายละเอียดของเรื่องเพื่อพิจารณาเหตุผลความจำเป็นอย่างครบถ้วน และเปิดให้ ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิอย่างเต็มที่ทั้งในการซักถามและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยมีการบันทึกการประชุม อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งผู้ถือหุ้นสามารถตรวจสอบได้ และกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วม ประชุมได้ด้วยตนเองก็สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นเข้าร่วมประชุมแทนได้ โดยธนาคารได้จัดให้ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบเป็นบุคคลหนึ่งที่ผู้ถือหุ้นสามารถมอบฉันทะให้เข้าประชุมแทน

หรือผู้ถือหุ้นจะจัดหาบุคคลอื่น ๆ เป็นผู้รับมอบฉันทะ นอกเหนือจากรายชื่อที่ธนาคารนำเสนออีก สามารถทำได้

3. สิทธิของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ธนาคารเคารพในสิทธิและให้ความเป็นธรรม แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ พนักงานและผู้บริหารของธนาคาร และบริษัทในกลุ่มธนาคาร หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ คู่แข่ง เจ้าหนี้ ภาครัฐ สังคม และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสภายใต้กรอบการแข่งขัน และเงื่อนไขทางการค้าที่เป็นสากล มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดและพยายามสร้างความมั่นใจให้แก่บรรดาผู้ที่เกี่ยวข้องว่าสิทธิดังกล่าวได้รับการเอาใจใส่ดูแลตลอดเวลา อาทิเช่น

3.1 ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม เป็นธรรมและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม มีการเสริมสร้างสัมพันธภาพในการทำงานที่ดี ภายในกลุ่มธนาคาร ด้วยการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์เผยแพร่ในองค์กร “ธ สายใย” ซึ่งเป็นวารสารรายเดือนที่มุ่งสานสายใย ความรู้ ความเข้าใจในกลุ่มธนาคาร

3.2 เอาใจใส่และรับผิดชอบต่อกู้ค้า ด้วยการจัดตั้งลูกค้าสัมพันธ์ (Call center) ขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อมายังธนาคารได้โดยสะดวกรวดเร็ว โดยหน่วยงานดังกล่าวจะทำหน้าที่การให้ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร ประสานงานตามที่ถูกคำร้องขอ นอกจากนี้ ยังได้จัดระบบ **Complain center** เป็นช่องทางให้ลูกค้าสามารถร้องเรียน ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะต่าง ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์ธนาคารธนาคาร (www.thanachart.com)

3.3 มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดให้สภาอากาศ เปิดรับบริจาคโลหิต ภายในสำนักงานของเงินทุนธนชาติ พร้อมทั้งประกาศเชิญชวนให้พนักงานร่วมบริจาคเป็นประจำทุกรอบ 3 เดือน และการบริจาคเงินและสิ่งของต่าง ๆ ให้แก่เด็กผู้ยากไร้ เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือสังคมตามสมควร เป็นต้น

ทั้งนี้ธนาคารได้กำหนดถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรใน “คู่มือจริยธรรมทางธุรกิจ” ของธนาคารแล้ว

4. การประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญต่อการประชุมผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ นอกจากจะจัดให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดการประชุมล่วงหน้าอย่างทั่วถึงในเวลาที่เหมาะสมแล้วยังได้จัดให้มีการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งในส่วน of สถานที่ประชุม เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุม เช่น ป้ายบอกทาง วัสดุ เครื่องเขียน เป็นต้น การเปิดรับลงทะเบียนล่วงหน้าก่อนการประชุมที่ให้เวลามากกว่า 2 ชั่วโมง การเปิดโอกาสและให้เวลาในการซักถามและแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และได้บันทึกประเด็นซักถามและข้อคิดเห็นที่สำคัญไว้ในรายงานการประชุมด้วยแล้ว

ในปี พ.ศ. 2547 มีกรรมการเข้าร่วมประชุมจำนวน 9 คน จากจำนวนกรรมการทั้งหมดที่มีอยู่ 11 คน โดยคุณชัยภัทร ศรีวิสารวาจา และคุณปกิต เอี่ยม โอภาส ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยติดภารกิจสำคัญเร่งด่วน แต่อย่างไรก็ดี ในจำนวนกรรมการที่เข้าร่วมประชุมนี้ได้รวมถึงประธานกรรมการตรวจสอบ กรรมการตรวจสอบอีก 1 ท่าน ประธานคณะกรรมการพิจารณาผลตอบแทนผู้บริหาร และคณะกรรมการสรรหาผู้บริหาร ซึ่งเข้าร่วมประชุมเพื่อตอบข้อซักถามของผู้ถือหุ้นครบทุกท่าน

5. ภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์ ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้พร้อมพัฒนาธุรกิจของกลุ่มให้มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร คณะกรรมการธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรอบรู้ และประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องการดำเนินธุรกิจของธนาคาร จึงได้ร่วมกันในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เป้าหมายแผนธุรกิจ และงบประมาณของธนาคารอย่างรอบคอบระมัดระวัง ตลอดจนกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนธุรกิจและงบประมาณที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการธนาคารได้จัดให้มีระบบการควบคุม การตรวจสอบภายในที่เพียงพอถูกต้องตามกฎหมายข้อบังคับต่าง ๆ ของทางการ และมีมาตรการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมทั้งมีการติดตามการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอในการประชุมคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งจัดขึ้นไม่น้อยกว่า 12 ครั้งต่อปี

คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้พิจารณาการกำหนดและแยกบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการและฝ่ายจัดการไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน ในการกำหนดระดับอำนาจเกี่ยวกับการอนุมัติและตัดสินใจก็ได้ถูกจัดทำไว้เป็นหนังสือเช่นกัน ทั้งนี้หนังสือมอบอำนาจที่ได้จัดทำขึ้นจะมีการเวียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับทราบอย่างทั่วถึง และมีการทบทวนขอบเขตอำนาจหน้าที่มอบหมายเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้เพื่อความเหมาะสม และเพื่อให้การมอบหมายนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้ปฏิบัติงาน

6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ คณะกรรมการธนาคารได้ดูแลอย่างรอบคอบเมื่อเกิดรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกำหนดนโยบายและขั้นตอนการอนุมัติรายการที่เกี่ยวข้องกันไว้เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งกำหนดนโยบายและวิธีการดูแลไม่ให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องนำข้อมูลภายในของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน ดังนี้

6.1 รายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ คณะกรรมการธนาคารได้ทราบถึงรายการที่มีขัดแย้งทางผลประโยชน์และรายการที่เกี่ยวข้องกัน และได้พิจารณาความเหมาะสม

อย่างรอบคอบทุกครั้ง รวมทั้งมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และธนาคารแห่งประเทศไทย

6.2 กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูล กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลความเกี่ยวพันทางธุรกิจ หรือกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงในรอบ 3 เดือน เพื่อเป็นข้อมูลในการควบคุมดูแลรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

6.3 การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน กำหนดให้ผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์ต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535

ห้ามไม่ให้ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่ได้รับทราบข้อมูลภายในเปิดเผยข้อมูลภายในแก่บุคคลภายนอกหรือบุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง และไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้เกี่ยวข้อง จากตำแหน่งหน้าที่และข้อมูลอันเป็นความลับของธนาคาร

มีการปฏิบัติที่ผู้บริหารและผู้มีส่วนรับรู้ข้อมูลภายในจะไม่ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ของธนาคารในช่วงเวลา 45 วัน นับแต่วันสุดท้ายของแต่ละไตรมาส และในช่วง 60 วัน นับแต่วันสิ้นเดือนมิถุนายน และธันวาคม

กรณีพบว่ามี การนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนจะมีคณะกรรมการพิจารณาโทษทางวินัยเป็นผู้พิจารณาโทษ

7. จริยธรรมธุรกิจ ธนาคารได้ออกข้อพึงปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ ตลอดจนจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของธนาคารด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม ทั้งการปฏิบัติต่อธนาคาร และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม สาธารณชน และสังคม ซึ่งในปี พ.ศ. 2547 ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธนาคาร ได้ร่วมกันปรับปรุงคู่มือจริยธรรมทางธุรกิจจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยธนาคารจะได้จัดให้มีแนวทางติดต่อสื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และติดตามการปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวเป็นประจำรวมถึงกำหนดบทลงโทษทางวินัยไว้ด้วย

8. คณะกรรมการธนาคาร

8.1 การถ่วงดุลของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

คณะกรรมการธนาคาร มีจำนวน 10 ท่านประกอบด้วย

กรรมการที่เป็นผู้บริหาร	2	ท่าน
กรรมการที่เป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นใหญ่	2	ท่าน
กรรมการเป็นอิสระ	5	ท่าน

กรรมการบุคคลภายนอก

1 ท่าน

8.2 การรวมหรือแยกตำแหน่ง ประธานกรรมการเป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ซึ่งถือหุ้นร้อยละ 98.89 ของหุ้นทั้งหมดประธานกรรมการไม่เป็นบุคคลคนเดียวกับกรรมการผู้จัดการเพื่อเป็นการแบ่งแยกหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลและการบริหารงานประจำ

8.3 การสรรหากรรมการและผู้บริหาร ที่ผ่านมา การสรรหาจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการที่คณะกรรมการสรรหาผู้บริหารได้พิจารณากำหนด โดยบุคคลที่ถูกเสนอจะได้รับการเสนอหรือถ่วงดุลโดยคณะกรรมการสรรหา ผู้บริหาร และเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อแต่งตั้งแล้วแต่กรณี

กรณีแต่งตั้งกรรมการใหม่แทนกรรมการที่ต้องออกตามวาระ และกรณีแต่งตั้งคณะกรรมการระหว่างวาระ เนื่องจากตำแหน่งว่างลง โดยในกรณีแรกจะต้องขอมติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น (ในการประชุมสามัญ ผู้ถือหุ้นประจำปี กรรมการที่อยู่ในวาระนานที่สุดจะต้องออกเป็นจำนวนไม่เกิน 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด) ส่วนกรณีหลัง คณะกรรมการธนาคารพิจารณาลงมติได้ภายใต้คุณสมบัติที่เหมาะสม เพื่อเข้าดำรงตำแหน่งแทน ทั้งนี้ ตามข้อบังคับของธนาคารมิได้กำหนดจำนวนสูงสุดของกรรมการไว้ เพียงแต่กำหนดว่าไม่น้อยกว่า 5 คน

9. คณะอนุกรรมการ คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการที่สำคัญ ดังนี้

9.1 คณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วย กรรมการอิสระ จำนวน 3 ท่าน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 3 ปี โดยในปี 2547 มีการประชุมทั้งสิ้น 5 ครั้ง ซึ่งในรายงานประจำปี ได้จัดให้มีรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบที่ลงนามโดยประธานกรรมการตรวจสอบ

9.2 คณะกรรมการพิจารณาผลตอบแทนผู้บริหาร ประกอบด้วย กรรมการอิสระ 2 ท่าน และกรรมการบุคคลภายนอก 1 ท่าน รวมเป็น 3 ท่าน ซึ่งจะมีการประชุมเป็นครั้งคราวตามแต่กรณี ทั้งนี้ ในปี 2547 มีการประชุมทั้งสิ้น 2 ครั้ง

9.3 คณะกรรมการสรรหาผู้บริหาร ประกอบด้วย กรรมการอิสระ 3 ท่าน ซึ่งจะมีการประชุมเป็นครั้งคราวตามแต่กรณี ทั้งนี้ในปี 2547 ไม่มีการประชุมแต่อย่างใด

9.4 คณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วย กรรมการที่เป็นตัวแทนจากผู้ถือหุ้นใหญ่ 2 ท่าน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 2 ท่าน รวมเป็น 4 ท่าน โดยในปี 2547 มีการประชุมทั้งสิ้น 15 ครั้ง โดยรายงานกรรมการในคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ และสรุปขอบเขตหน้าที่ปรากฏในข้อมูลเรื่องโครงสร้างการถือหุ้นและการจัดการ

10. คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร การกำหนดคำตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง มีการดำเนินการที่โปร่งใสชัดเจน และอยู่ในระดับที่เหมาะสมภายในอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยคณะกรรมการธนาคารได้รับคำตอบแทนตามที่ผู้ถือหุ้นอนุมัติ คณะอนุกรรมการชุดอื่น ๆ ได้รับ

คำตอบแทนตามที่คณะกรรมการธนาคารอนุมัติ สำหรับประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการ มีสิทธิได้รับคำตอบแทนตามจำนวนที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดภายใต้การเสนอแนะจากคณะกรรมการพิจารณาผลตอบแทนผู้บริหาร โดยคำตอบแทนของกรรมการธนาคารและกรรมการในอนุกรรมการต่าง ๆ ในปี 2547 ได้แสดงไว้ในส่วนคำตอบแทนผู้บริหาร

11. ระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายในธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อระบบควบคุมภายในทั้งในระดับบริหาร และระดับปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดภาระหน้าที่อำนาจการดำเนินการของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน มีการควบคุมดูแลการใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์ และมีการแบ่งแยกหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ติดตามควบคุมและประเมินผลออกจากกัน เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลและตรวจสอบระหว่างกันอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีการควบคุมภายในที่เกี่ยวกับระบบการเงิน โดยธนาคาร ได้จัดให้มีระบบรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหารสายงานรับผิดชอบ นอกจากนี้ ยังจัดให้มีหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานทำหน้าที่ในการติดตามและกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย

ธนาคารมีฝ่ายตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบเพื่อให้ความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานหลักและกิจกรรมทางการเงินสำคัญของธนาคารได้กำหนดและมีประสิทธิภาพ รวมถึงตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร และเพื่อให้หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระ สามารถทำหน้าที่ตรวจสอบและถ่วงดุลได้อย่างเต็มที่ คณะกรรมการธนาคารจึงกำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และหัวหน้างานตรวจสอบจะได้รับการประเมินผลงานจากคณะกรรมการตรวจสอบด้วย

การบริหารความเสี่ยง ธนาคารได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในเรื่องของการบริหารความเสี่ยง จึงได้จัดให้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการพิจารณาความเสี่ยง แนวทางการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการติดตามตลอดจนรายงานอย่างสม่ำเสมอ

12. รายงานของคณะกรรมการ คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบต่อการเงินของธนาคารและได้มอบหมายให้คณะกรรมการการตรวจสอบ ทำหน้าที่ดูแลให้รายงานทางการเงินและระบบการควบคุมภายในของธนาคารให้มีการรายงานที่ถูกต้องตรงต่อความเป็นจริง และเชื่อถือได้ตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย โดยธนาคารได้เลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสมและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงินของธนาคารและธนาคารได้เริ่มเปิดเผยคำวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ ประกอบการจัดส่งงบการเงินรายไตรมาส และรายงวดประจำปี โดยเริ่มตั้งแต่การเปิดเผยงบการเงินประจำงวดครึ่งปี สิ้นสุด ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดให้มีรายงานของ

คณะกรรมการธนาคาร และรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ แสดงไว้ในเรื่อง การควบคุมภายในแล้ว

13. ความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน คณะกรรมการธนาคารตระหนักดีว่า ข้อมูลของธนาคารทั้งที่เกี่ยวกับการเงินและที่ไม่ใช่การเงิน ล้วนมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ลงทุนและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร จึงได้กำชับให้ฝ่ายบริหารดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงต่อความเป็นจริง เชื่อถือได้ สม่าเสมอ และทันเวลา ซึ่งฝ่ายบริหารของธนาคารได้ให้ความสำคัญและยึดถือปฏิบัติมาโดยตลอด ในส่วนของงานด้านผู้ลงทุนสัมพันธ์นั้น ธนาคารยังไม่จัดตั้งหน่วยงานขึ้นเฉพาะ แต่ได้มอบหมายให้สำนักกรรมการผู้จัดการและฝ่ายบัญชีทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ถือหุ้น รวมทั้งนักวิเคราะห์และภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากกิจกรรมในเรื่องดังกล่าวยังไม่มากนัก ซึ่งผู้ลงทุนสามารถติดต่อขอทราบข้อมูลธนาคารได้ที่เว็บไซต์ธนาคารธนาคาร www.thanachart.com

ตาราง 1 การร่วมทุนกับบริษัทอื่น ที่เกี่ยวข้อง กับธุรกรรมในกลุ่มธนาคาร

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ
บริษัทหลักทรัพย์ ธนาคาร จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจหลักทรัพย์
บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด	บริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ
บริษัท ธนาคารกรุงศรี ลิสซิ่ง จำกัด	ธุรกิจลิสซิ่งและเช่าซื้อ
บริษัท พัสดุ จำกัด	หยุดดำเนินการ
บริษัท กาสเฮาส์ บิลดิ้ง จำกัด	ให้เช่าพื้นที่สำนักงาน
บริษัท ธนาคารแม่เนจเม้นท์ แอนด์เซอร์วิส จำกัด	ธุรกิจบริการ
บริษัท ธนาคารกสิกรไทยและประเมินราคา จำกัด	ที่ปรึกษากฎหมายและประเมินราคา
บริษัท เอ็น เอฟ เอส แคปปิตอล จำกัด	หยุดดำเนินการ
บริษัท ธีรวานิช จำกัด	หยุดดำเนินการ
บริษัท กรุงเทพเคหะ จำกัด	หยุดดำเนินการ
ธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจธนาคาร
บริษัทสินเคหการ จำกัด	หยุดดำเนินการ
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนธนาคาร จำกัด	ธุรกิจจัดการลงทุน
บริษัทธนาคารประกันภัย จำกัด	ธุรกิจประกันภัย
บริษัทบริหารสินทรัพย์แม็กซ์ จำกัด	บริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ
บริษัทธนาคารชุกิประกันชีวิต จำกัด	ธุรกิจประกันชีวิต

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ
บริษัทอาร์เอ็นเอส โฮลดิ้ง จำกัด	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์
บริษัท ปรีชากรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์
บริษัท เอช ทีอาร์ จำกัด	ให้เช่าพื้นที่สำนักงานและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

ที่มา : ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน). 2551 : ออนไลน์.

กลุ่มชนชาติ ได้สังเกตเห็นการดำเนินธุรกิจ การทำธุรกรรมการเงินแบบครบวงจร ดังนั้น การจัดตั้งบริษัทในเครือ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินทรัพย์ และ การบริหารเงิน ธุรกรรมการเงินทุกประเภท จึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัท

การดำเนินธุรกิจครบวงจร ทำให้ชนชาติ เป็นกลุ่มที่บริหารการเงิน และอำนวยความสะดวกทุกประการให้กับผู้บริโภคที่สนใจในด้านการลงทุน และทำให้ธุรกิจกลุ่มชนชาติมีการก้าวเติบโตได้อย่างรวดเร็ว และมั่นคง

14. การดำเนินการด้านบุคลากร

14.1 จำนวนพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549 กลุ่มชนชาติ มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 1,477 คน แบ่งเป็นพนักงานชาย 877 คน และพนักงานหญิง 600 คน โดยมีพนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละสายงานหลักดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

สายงาน	จำนวนพนักงาน
สายงานตรวจสอบ	66
สำนักงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ	11
สำนักบริการความเสี่ยง	2
สำนักกิจการค่าจ้าง	6
สำนักควบคุมธุรกิจ	37
ที่ปรึกษาพิเศษและผู้เชี่ยวชาญอาวุโสด้านการเงินและภาษี	9
สำนักวิเคราะห์สินเชื่อ	8

ตาราง 2 (ต่อ)

สายงาน	จำนวนพนักงาน
สำนักงานความปลอดภัยระบบสารสนเทศ	47
สารการตลาดและธุรกิจเงินฝาก	36
สายธุรกิจสินเชื่อ	325
สายธุรกิจเช่าซื้อ	35
ฝ่ายกิจการสาขา	379
สายการเงิน	19
สายทรัพยากรบุคคลกลาง	64
สายงานบัญชี	51
สายงานบริหารทรัพย์สินรอการขาย	1
สายงานปฏิบัติการ	176
สายงานเลขานุการองค์กร	24
ฝ่ายพัฒนาระบบงานและระเบียบคำสั่ง	52
ฝ่ายระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี	109
กลุ่มธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	7
ด้านประสานงานกลาง	4
รวม	1,477

ที่มา : ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). 2551 : ออนไลน์.

14.2 ข้อพิพาทด้านแรงงาน ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา บริษัท ไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงาน อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทฯ

14.3 ผลตอบแทนของพนักงาน ในปี พ.ศ. 2547 ผลตอบแทนที่บริษัทฯ ให้กับพนักงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าครองชีพ เงินช่วยเหลือ เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และอื่น ๆ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 529,298,517 บาท

14.4 นโยบายการพัฒนาบุคลากรของบริษัท ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกลุ่มธนาคาร ให้มีขีดความสามารถในการให้บริการอย่างครบวงจรในระดับมาตรฐานสากล ได้วางนโยบายหลักในการพัฒนาบุคลากรของกลุ่มธนาคารไว้ ดังนี้

14.4.1 พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานและเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพในระดับสากล เพื่อให้สามารถรองรับการขยายตัวทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร การวางแผนเส้นทางการฝึกอบรมพนักงาน (Training road map) ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในแต่ละระดับ (Career path) และการปลูกฝังความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างบรรษัทภิบาลและการบริหารความเสี่ยงให้แก่พนักงานทุกระดับของบริษัทฯ

14.4.2 ให้ความรู้ความเข้าใจ เสริมสร้างและพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในกลุ่มชนชาติ โดยดำเนินการฝึกอบรมแบบครบวงจร ตั้งแต่การสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม และสมรรถนะที่จำเป็น (Core competencies) ของพนักงาน เพื่อให้สามารถรองรับกับกระแสเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยมีการบริหารงานฝึกอบรม ติดตาม และประเมินผลการฝึกอบรมให้สามารถวัดได้ในเชิงรูปธรรม โดยแบ่งหลักสูตรฝึกอบรมมาตรฐานออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

หลักสูตรบังคับ (Mandatory course) เป็นหลักสูตรที่ให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กรหรือพัฒนาทักษะในเรื่องพื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ บรรษัทภิบาล การบริหารความเสี่ยง General service, Cross selling program เป็นต้น

หลักสูตรเฉพาะด้าน (Specific course) เป็นหลักสูตรที่ให้ความรู้หรือพัฒนาทักษะเฉพาะด้านในลักษณะที่เน้นในเนื้อหา (Job content) เช่น Marketing plan, Effective selling skills, การวิเคราะห์งบการเงิน เป็นต้น

หลักสูตรการจัดการ (Management course) เป็นหลักสูตรที่ให้ความรู้ในเรื่องหลักการบริหารและการจัดการทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับแผนความก้าวหน้าในแต่ละระดับ และเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับแผนทดแทนผู้บริหาร (Succession plan) โดยแบ่งหลักสูตรตามระดับของผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็นการพัฒนาผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ทั้งนี้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นไปตามลำดับ

หลักสูตร เป็นหลักสูตรที่ให้ความสนใจในเรื่องที่อยู่ในสถานการณ์ปัจจุบัน (Hot issues) หรือเป็นประเด็นที่กำลังเป็นที่สนใจอยู่ในขณะนั้น ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ๆ เช่น การออกกฎหมายใหม่ ผลกระทบจากการทางเงินใหม่ ๆ แนวโน้มเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมกลุ่มต่าง ๆ เป็นต้น

โดยในปี พ.ศ. 2547 ที่ผ่านมา บริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานโดยแบ่งเป็นการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ภายในบริษัทฯ จำนวน 84 หลักสูตร 178 รุ่น มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 6,781 คน โดยมีการพัฒนาบุคลากรในส่วนภูมิภาค ในรูปแบบสัมมนาสัญจรตามภูมิภาคทั่วประเทศ (Mobile training) จำนวน 6 รุ่น จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม 627 คน และการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมภายนอกจำนวน 159 หลักสูตร มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 374 คน

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างครบวงจร ด้วยการจัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม และผ่านการทดสอบได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ทำหน้าที่ขายหน่วยลงทุนระดับหนึ่ง จำนวน 3 คน ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ทำหน้าที่ขายหน่วยลงทุนระดับสอง จำนวน 4 คน และได้รับใบอนุญาตเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน จำนวน 1 คน

14.4.3 สร้างทางเลือกใหม่ในการเรียนรู้ที่ทันสมัยและประหยัดเวลาให้กับพนักงาน ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาสื่อการเรียนรู้ในทุกรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning) เช่น VCD, Tape, CD โดยมีไว้ให้บริการแก่พนักงานที่สนใจจะนำไปศึกษาเรียนรู้ นอกเหนือจากการเข้ารับการฝึกอบรมตามโปรแกรมของบริษัทฯ อันเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้ขึ้นในองค์กร (Learning organization) นอกจากนี้พนักงานยังสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรผ่านทาง Training web site อีกด้วย

15. การควบคุมภายใน บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการมีระบบการควบคุมภายในที่ดี โดยมีสายงานตรวจสอบเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมและทบทวนระบบการควบคุมภายในให้มีความเหมาะสมเพียงพอต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งมีการสอบทานประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ และบริษัทย่อย และติดตามให้มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับบริษัทฯ และบริษัทย่อย คูแควร์กษาทรีพีเอสฯ ให้มีการนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการและระเบียบปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันได้ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ทั้งจากผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อพัฒนาระบบการควบคุมภายใน การปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้สายงานตรวจสอบมีความเป็นอิสระสามารถทำหน้าที่ตรวจสอบและถ่วงดุลได้อย่างเต็มที่ บริษัทฯ จึงกำหนดให้สายงานตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2548 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2548 โดยมี กรรมการตรวจสอบ 2 ท่าน เข้าร่วมประชุมด้วยคณะกรรมการได้ประเมินระบบการควบคุมภายใน โดยพิจารณาจากรายงานคณะกรรมการตรวจสอบ และจากการประเมินผลการควบคุมภายในโดย คณะกรรมการบริหารและผู้อำนวยการอาวุโส สายงานบัญชี ตามแบบประเมินของสำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สรุปความเห็นว่าการควบคุมภายในของ บริษัทฯ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ องค์กรและสภาพแวดล้อม การบริหารความเสี่ยงการควบคุมการ ปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบการติดตาม มีการ ควบคุมภายในที่รัดกุมเพียงพอในการที่จะป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับ บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาชาติ

16. ปัจจัยความเสี่ยงและการบริการความเสี่ยง

16.1 ภาพรวมการบริหารความเสี่ยง เมื่อพิจารณาภาพรวมในปี พ.ศ. 2547 พบว่า เศรษฐกิจไทยมีอัตราการขยายตัวลดลงจากปี พ.ศ. 2546 เนื่องจากต้องเผชิญกับปัจจัยลบหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ความไม่สงบของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ การแพร่ระบาดของโรคหวัดนก ภาวะราคาน้ำมันที่ส่งผลกระทบต่อภาวะเงินเฟ้อในประเทศจะปรับตัวสูงขึ้นอันส่งผลกระทบต่อการดำเนิน ธุรกิจโดยรวมทั้งประเทศ

จากการคาดการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2548 ซึ่งพบว่าความไม่แน่นอนเกี่ยวกับ ปัจจัยราคาน้ำมัน ทิศทางของค่าเงิน สภาพเศรษฐกิจทั้งในระดับโลกและระดับภูมิภาค แนวโน้ม อัตราดอกเบี้ยที่จะปรับตัวสูงขึ้น ตลอดจนเหตุการณ์ภายในประเทศที่เป็นปัจจัยลบ จะยังคงส่งผล ให้เกิดความเสี่ยงต่อฐานะสินทรัพย์และหนี้สินของบริษัทฯ อย่างไรก็ตามภายใต้ระบบการบริหาร ความเสี่ยงที่บริษัทฯ กำหนดไว้จะเป็นกลไกสำหรับการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งกระตุ้นเตือนให้ทุก หน่วยงานดำเนินธุรกรรมด้วยความระมัดระวังและตระหนักถึงความเสี่ยงที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับ ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ ระบบการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว ได้แก่

16.1.1 การจัดโครงสร้างองค์กร ในการกำกับดูแลและควบคุมความเสี่ยงด้าน ต่าง ๆ บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการในระดับต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการพิจารณาความเสี่ยง ซึ่งมี บทบาทในพิจารณาและเสนอแนะนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการของบริษัท เพื่ออนุมัตินโยบายและแนวทางสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนประเมินปัจจัยเสี่ยงและกำหนดมาตรการในการจัดการความเสี่ยง นอกจากนี้ยังมี คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit committee) ซึ่งคอยกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตาม ข้อบังคับของทางการและเป็นไปตามหลักการควบคุมภายในที่ดี ในขณะเดียวกัน คณะกรรมการ บริหารสภาพคล่องและอัตราดอกเบี้ย (Assets and liabilities committee) คณะกรรมการพิจารณา

การลงทุน (Investment committee) และคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ (Credit committee) ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการทำธุรกรรมควบคู่ไปกับการควบคุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมนั้น

16.1.2 การทำงานภายใต้ระบบการสอบย้อนและถ่วงดุลอำนาจ (Check and balance) โดยหน่วยงานควบคุมธุรกิจจะทำหน้าที่ควบคุมและติดตามความเสี่ยง (Middle office) และหน่วยงานที่บันทึกรายการ (Back office) เป็นหน่วยงานอิสระจากหน่วยงานที่ทำธุรกรรม (Front office)

16.1.3 การกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องได้ถือปฏิบัติ ซึ่งบริษัทฯ จะมีการทบทวนให้ทันต่อเหตุการณ์และเหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ

16.1.4 การกำหนดกระบวนการบริการความเสี่ยงที่ถือเป็นแนวทางปฏิบัติโดยทั่วไป 4 ขั้นตอน ได้แก่ การระบุถึงลักษณะของความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง, การพัฒนาเครื่องมือและแบบจำลอง (Model) ที่เหมาะสมสำหรับวัดค่าความเสี่ยง, การควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และการติดตามสถานะความเสี่ยงเพื่อจัดการความเสี่ยงให้ทันต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

16.1.5 การกำหนดขนาดและสัดส่วนของค่าความเสี่ยงที่แตกต่างกัน เพื่อใช้เป็นเพดานในการควบคุมค่าความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ และใช้เป็นระดับสัญญาณเตือนภัยก่อนความเสียหายรุนแรงจะเกิดขึ้น

ทั้งนี้ ระบบการบริหารความเสี่ยงมีการพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของหลักความระมัดระวังและมีการปรับปรุงให้เหมาะสม และก่อให้เกิดคุณค่าต่อลูกค้า เพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้น และให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้จริงนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจกลุ่มธนาคาร

กลุ่มธนาคาร มีบริษัทที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร ทั้งธุรกิจเงินทุน ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจจัดการกองทุน ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจประกันชีวิต อีกทั้งยังมีบริษัทที่ให้บริการงานสนับสนุนสำคัญ ทั้งสานกฎหมายและประเมินราคา งานบริการธุรการและงานบริหารทรัพย์สิน ถือเป็นโครงสร้างกลุ่มธุรกิจที่มีศักยภาพในการพัฒนาการบริการและการแข่งขันเป็นอย่างมาก กลุ่มธนาคารจึงได้พิจารณาร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนกลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจของกลุ่มธนาคาร ให้ก่อเกิดการประสานพลังทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลในด้านการบริการและการแข่งขันต่อไปนโยบายและแนวทางการดำเนินธุรกิจ ของกลุ่มธนาคาร

1. บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) หรือในนามชื่อบริษัทอื่น ที่เปลี่ยนตามแผน One presence จะดำเนินธุรกิจเป็นบริษัทแม่ที่ถือหุ้นบริษัทในกลุ่มธนชาติทุกบริษัท (Holding company)
2. บริษัทแม่จะเป็นผู้สนับสนุน Infrastructure ของกลุ่มตลอดจนรับผิดชอบในการส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์
3. ร่วมกันกำหนดเป้าหมายและทิศทางกลยุทธ์ ภายใต้การสร้างเสริมพลังจากการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน
4. ร่วมกันพัฒนาและจัดกระบวนการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในกลุ่ม

16.2 กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้การประกอบธุรกิจของกลุ่มธนชาติ มีการประกอบธุรกิจ เป็นไปตามนโยบายและแนวทางการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนชาติ ที่ตกลงร่วมกันไว้ บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในฐานะบริษัทแม่ของกลุ่ม จึงได้กำหนดกลยุทธ์ไว้ดังนี้

16.2.1 กลยุทธ์ในการบริหารงานบริษัทย่อยกำหนดให้บริษัทย่อยทำงานประมาณ และแผนงานประจำปี และแผนงาน 3 – 5 ปี เสนอให้พิจารณา โดยจะมีการประเมินผลและทบทวนงบประมาณและแผนงานประจำปีทุก 6 เดือน

16.2.2 กลยุทธ์ในการบริหารงานกลางและเทคโนโลยี จัดให้มีหน่วยงานกลาง สำหรับงานสนับสนุนที่สามารถให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มได้ และจัดให้มีการปรับระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัวต่อธุรกิจภายใต้การควบคุมอย่างเหมาะสม นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของแต่ละธุรกิจ ผ่านศูนย์ประมวลผลการดำเนินงาน (Profit center)

16.2.3 กลยุทธ์ในการบริหารงานบุคคลสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรบุคคลทุกระดับโดยจัดให้มีการพัฒนาเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง รวมถึงปลูกฝังความรู้ความเข้าใจ ในการสร้างความเป็นบรรษัทภิบาลและการบริหารความเสี่ยง

17. ขบวนการในการจัดทำแผนงาน สำหรับแผนงานปี พ.ศ. 2548 - 2550 เงินทุนธนชาติ และบริษัทในเครือกลุ่มธนชาติทุกบริษัท ได้จัดให้มีกระบวนการจัดทำแผนงานดังนี้

17.1 ร่วมกันพิจารณาสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนชาติ ทั้งจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน (Thanachart group's SWOT analysis)

17.2 ศึกษายุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่ม ทั้ง 4 ด้าน ตามแนวความคิดของ Balance scorecard คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการทำงานภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ตลอดจนวิเคราะห์ถึงปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ (Key success factors) เพื่อกำหนด

เป้าหมายหลักของบริษัทในกลุ่มชนชาติ รวมถึงจัดทำกลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจ ปี พ.ศ. 2548 – 2550

18. ปัจจัยและอิทธิพลหลักที่อาจมีผลต่อการดำเนินงานหรือฐานะการเงินในอนาคต ในปี พ.ศ. 2548 บริษัทฯ และธนาคารชนชาติจะดำเนินการตามแผนการปรับโครงสร้างการประกอบธุรกิจสถาบันการเงินของกลุ่มชนชาติตามแนวนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ (One-presence) ทำให้บริษัทฯ จะมีการปรับเปลี่ยนสถานะจากการประกอบธุรกิจหลักประเภทเงินทุน เป็นการประกอบธุรกิจลงทุนด้วยการเข้าถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding company) โดยปัจจุบันบริษัทฯ เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มชนชาติซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจบริการทางการเงินครบวงจร ได้แก่ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจจัดการการลงทุน ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต และธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ดังนั้น จึงสามารถสรุปปัจจัยและอิทธิพลหลักที่อาจส่งผลกระทบต่อโอกาสและข้อจำกัดในการดำเนินงานและฐานะการเงินในอนาคตของบริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ดังนี้

18.1 ภาวะเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ในอนาคต กล่าวคือ หากภาวะเศรษฐกิจยังคงเติบโตต่อเนื่องต่อไป การลงทุนของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพิ่มขึ้น การบริโภคของประชาชนมีการขยายตัว ย่อมเป็นโอกาสดีต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ในด้านต่าง ๆ เช่นการปล่อยสินเชื่อการซื้อขายหลักทรัพย์ การรับประกันภัย ประกันชีวิต เป็นต้น ทำให้บริษัท และบริษัทย่อยสามารถจะขยายสินเชื่อและดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้ตามแผนและเป้าหมายที่ได้วางไว้ แต่หากภาวะเศรษฐกิจไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อรายได้และฐานะการเงินของบริษัทฯ และบริษัทย่อยได้

18.2 ภาวะการแข่งขัน การแข่งขันในธุรกิจบริการทางการเงิน คาดว่าจะมีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการเช่น จำนวนธนาคารพาณิชย์ จำนวนบริษัทหลักทรัพย์ จำนวนบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เป็นต้น และผู้ประกอบการแต่ละแห่งต่างก็มีเป้าหมายการดำเนินงานที่จะขยายธุรกิจ โดยจะมีการแข่งขันแย่งชิงลูกค้าด้วยการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด ดังนั้นการแข่งขันที่รุนแรงอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มได้

18.3 การเปลี่ยนแปลงในกฎระเบียบและข้อบังคับหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กรมการประกันภัยกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งกฎระเบียบหรือข้อบังคับบางอย่างอาจจะเปิดโอกาสให้บริษัทในกลุ่มสามารถขยายธุรกรรมทางการเงินได้ แต่บางอย่างอาจจะเป็นข้อจำกัดใน

การดำเนินธุรกิจ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงในกฎระเบียบและข้อบังคับจึงอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนั้นอยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัท และไม่สามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่าจะเปลี่ยนแปลงในทิศทางใด และจะมีผลกระทบเช่นใด

อย่างไรก็ตามแนวทางในการดำเนินงานเพื่อรองรับปัจจัยดังกล่าวข้างต้น โดยจะคงมุ่งเน้นการทำธุรกรรมที่บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มมีความเชี่ยวชาญ และให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านราคา ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและความเสี่ยงจากการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ซึ่งรายละเอียดของมาตรการรองรับความเสี่ยงหรือการบริหารความเสี่ยงได้แสดงไว้ในหัวข้อปัจจัยความเสี่ยง นอกจากนี้บริษัทฯ ในฐานะบริษัทแม่ของกลุ่มธนาคาร ยังมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ให้ทุกธุรกิจในกลุ่มธนาคารมีการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน และทุกบริษัทในกลุ่มมีการร่วมมือกันในการสร้างสรรค์และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกลุ่มแก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เช่น ร่วมกันเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ในขณะที่เดียวกันยังคงมุ่งเน้นให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าด้วย

18.4 กิจกรรมเพื่อสังคม ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กลุ่มธนาคาร ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อที่มีต่อสังคม จึงมุ่งมั่นที่จะนำผลตอบแทนที่ได้รับจากชุมชนกลับคืนสู่สังคม เพื่อต้องการเห็นสังคมไทยเป็นสังคมที่มีคุณภาพ เป็นสังคมที่น่าอยู่ ทุกคนในสังคมมีโอกาสที่จะได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี อันจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้มีความเจริญรุ่งเรืองสืบต่อไป ในรอบปีที่ผ่านมากลุ่มธนาคารมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่องในหลากหลายด้าน ทั้งในด้านการศึกษา ศาสนา และปรัชญา กีฬา และการช่วยเหลือสังคม ดังนี้

18.5 ด้านการศึกษา กลุ่มธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษา จึงมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการศึกษาและทักษะอาชีพให้กับผู้ด้อยโอกาสในสังคม เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งความรู้และภูมิปัญญาซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน โดยได้ให้การสนับสนุนด้านการศึกษา ดังนี้

เนื่องในวโรกาสที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงเจริญพระชนมายุครบ 50 พรรษา กลุ่มธนาคาร ได้ให้การสนับสนุนโครงการห้องสมุด E-Learning ของโรงเรียนจิตรลดา วิชาชีพในพระราชูปถัมภ์ ซึ่งเปิดสอนในสายวิชาชีพ 3 สาขา ได้แก่ อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ และธุรกิจค้าปลีก โดยการสนับสนุนครอบคลุมถึงการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมต่าง ๆ การดูแลและพัฒนาระบบ รวมถึงการฝึกอบรมให้กับคณะอาจารย์และนักเรียน ซึ่ง

เป็นการสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning อันจะเป็นการเพิ่มพูนทักษะและขยายขอบเขตการศึกษาของนักเรียนให้กว้างขวางมากขึ้น นอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียนตามปกติ อาจารย์และนักเรียนสามารถจัดตารางการเรียนการสอนได้ตามความต้องการ โดยจะเป็นโครงการต่อเนื่องในระยะยาว

18.6 ด้านศาสนาและปรัชญา กลุ่มชนชาติตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาให้คงอยู่คู่กับสังคมไทย เพื่อเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวและขัดเกลาจิตใจของผู้คนในสังคมให้เป็นคนดีและอยู่ร่วมกันอย่างผาสุก โดยได้ร่วมสนับสนุนกิจกรรมด้านศาสนาเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง อาทิ การทอดกฐินพระราชทาน การทอดกฐินสามัคคี นอกจากนี้ยังได้สนับสนุนการนำเสนอแนวคิดและปรัชญาชีวิตที่มีคุณค่าผ่านปฏิทินประจำปีของกลุ่มชนชาติอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้ำและสาธารณชนในการนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต

18.7 ด้านกีฬา กลุ่มชนชาติเล็งเห็นถึงประโยชน์ของกีฬา ซึ่งไม่เพียงแต่จะเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพกายแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพใจ สามารถเป็นสื่อความร่วมมือร่วมใจของคนในสังคมอันที่จะสร้างประโยชน์ต่อสังคม โดยกลุ่มชนชาติได้ร่วมกับองค์กรเอกชน ภาครัฐ และหน่วยงานการศึกษาทั้งในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา ในการสนับสนุนการแข่งขันกีฬาประเภทต่าง ๆ เพื่อการกุศล อาทิ การแข่งขันกอล์ฟการกุศล โบว์ลิ่งการกุศล การแข่งแรลลี่ “เดินเทิดเกียรติ 72 พรรษามหาราชนิ” โดยนำรายได้ทั้งหมดไปใช้ในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม

18.8 ด้านการช่วยเหลือสังคม ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กลุ่มชนชาติได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิและองค์กรเอกชน และองค์กรการกุศลต่าง ๆ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พระบรมราชินูปถัมภ์ และพระราชูปถัมภ์ ได้แก่ มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ มูลนิธิชัยพัฒนา มูลนิธิสายใจไทย มูลนิธิสถาบันราชพฤกษ์ สภาภาษาชาติไทย และอื่น ๆ โดยมีกิจกรรมด้านการช่วยเหลือสังคมดังนี้

ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย ธนาคารพาณิชย์ไทย 10 แห่ง และมูลนิธิสถาบันราชพฤกษ์ ในการร่วมปลูกป่าในโครงการการปลูกป่าถาวรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในวโรกาสทรงครองราชย์ปีที่ 50 ในระยะที่ 3 (พ.ศ. 2548 – 2550) โดยธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมปลูกป่าในครั้งนี้จำนวน 760 ไร่

ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ร่วมสนับสนุนโครงการ “สานใจไทย สู่ใจใต้” เพื่อร่วมกิจกรรมหาทุน โดยนำรายได้ไปช่วยเหลือ บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่จัดขึ้น โดยคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน ได้แก่ สมาคมธนาคารไทย หอการค้าไทย สภา

อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาธุรกิจตลาดทุนไทย และได้ร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น คอนเสิร์ต สานใจไทย สู้ใจได้ โครงการเดินเพื่อส่งเสริมความสามัคคีทุกหมู่เหล่า ที่สวนลุมพินี

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้คือ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

มีนักวิชาการมากมายทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : 15-19) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือ การให้บริการเชิงรุกของ ชวงส์ ฉายะบุตร ว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า บริการแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ

ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประชาชนให้ใหม่ทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการเช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ ดังนี้ คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมี ก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิ การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึงจะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรอาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้นซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งซึ่งชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอกเช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายในเช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึก

นึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีความลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจาเนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้นความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบจะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการให้เกิดขึ้น

1.11 มีวิจารณ์ญาณ มีความไตร่ตรองและรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของลูกค้า มีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจารณ์ญาณไตร่ตรองว่า ควรจะทำประการใดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการหรือ ผู้ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการน้อยที่สุด

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไป จะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติดังนี้

2.1 อหยาศัยดี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วย อหยาศัยที่ดีด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้วาจาที่สุภาพอ่อน โยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของพนักงานบริการ

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าได้รับบริการที่มีมิตรไมตรี มีน้ำใจและช่วยเหลือเป็นการให้บริการที่มั่นคงและยืนยาว

2.3 เอาใจใส่ สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ งานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้วก็จะละเลยในการปฏิบัติงานไม่คิดปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสม ทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มาติดต่อใช้บริการ ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มี กิริยาสุภาพ การที่องค์กรมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือ เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึงความมีมารยาทจึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การ

คัดเลือก ผู้ทำงานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังแม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดี แต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟังจึงมีความเหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกิริยาดีสุภาพแต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิชวนวิวาท ผู้ให้บริการไม่อาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ดังนั้นจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

2.9 มีความกระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเชิงซ้าแล้ว่อมทำให้ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธา ไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์การเสียหายเป็นผลมาจากบริการล่าช้าและผิคนัด

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบยึดมั่นในสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไร ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้นในการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติผู้ทำงานบริการจึงควรทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ผู้ใช้บริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์รักษาคำพูด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

เวปเบอร์ (Weber. 1966 : 340) นักวิชาการชาวเยอรมัน มีความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่มีค่านึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการโดยปราศจากอารมณ์โกรธ ความเคียด และไม่มี ความชอบพอใครเป็น

พิเศษโดยสิ่งที่สำคัญ คือทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกัน หากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน

การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2541 : 3) ได้กล่าวถึงแนวทางในการตรวจสอบว่าพนักงานบริการลูกค้าพอหรือยัง ดังนี้

1. การบริการมีคุณภาพหรือไม่
2. การบริการทันเวลาที่ ไม่ทำให้ลูกค้ารอ
3. ถามตัวเองเสมอว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานหรือยัง
4. สร้างความรู้สึกให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าที่มารับบริการเรา
5. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
6. ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัย
7. เราพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือไม่
8. ถามตัวเองว่าเป็นผู้ชำนาญในงานที่ทำหรือไม่
9. พยายามสร้างความรู้สึมห่วงใยลูกค้า
10. รู้จักสื่อสารเป็น ชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจและไม่ให้ลูกค้ารู้สึกผิดเมื่อตัวเองทำผิด
11. ไม่แสดงท่าหึงหวงกับลูกค้า
12. มีความพร้อมตลอดเวลาในการบริการ
13. มีความเต็มใจในการทำงาน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538 : 23) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้นั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมาเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดการสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่าแต่ทว่าก็จำเป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันทีในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้นเช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางการบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 26) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจติดถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นกับปัจจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อปกติ เรียบร้อยไม่ดูทรูหราตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง นอกจากนี้ยังไม่ควรชโลมน้ำหอมจนมากเกินไป

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้ทำได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

ศุภชัย คามวัลย์ (2544 : 12-15) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร (Package service) หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจจะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ประชาชน ผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการ

ข้าราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ ททหรือ มอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็น ไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ

8. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ

อ่อนนุ่ม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

9. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

9.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

9.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่นมีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ จึงสรุปได้ว่า หลักการที่ดีของงานให้บริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนั้นต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงมิติ

เดียวเพื่อจะประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้มากในลักษณะ
ใกล้เคียง เช่น

แมคเกลดรอฟ (Mangeldroff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้
ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ

กฤษณี โปธิชนะพันธ์ (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวก
ต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์

เชลลี่ (Shelly. 1975 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ
ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้
เกิดความสุข ความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก แต่ความรู้สึก
ทางลบจะให้ผลตรงข้าม

เครส และ ริชาร์ด (Krech & Richard. 1962 : 77-84) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก
ที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง พร้อมบรรลุลูกมุ่งหมายที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

ทิฟฟิน และ แมคโครมิก (Tiffin & McCormick. 1965 : 349) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็น
แรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับ
ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ออสแคมป์ส (Oskamps. 1984 : 221) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่ามีความหมาย 3 นัย คือ

1. สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. การที่ได้งานเป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

มิลเลท (Millett. 1954 : 97) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการคือ การสร้างความ
พอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ
บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ
อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะ
ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการ
ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี
ประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี
ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรง

ต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ค็อทเลอร์ (Kotler, 2000 : 95) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลหรือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความหมายของเขา จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญคือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง ถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวังของลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานเท่ากับความหมายของลูกค้าก็พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกินความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพอใจหรือปิติยินดีเป็นอย่างยิ่ง

จากความหมายและแนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่มีความเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการ โดยความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนอง

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป เมื่อเกี่ยวพันกับการดำเนินการทางธุรกิจซื้อขายสินค้าและบริการ

สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือเป็นการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้า ทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ การรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

สิ่งจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อก่อนจะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับ

ประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ

ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้ การผลิตและการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง

ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันคุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษา หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเสียเปล่าไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Owning) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างกันจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใด ก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือ กระบวนการของการกระทำนั้น เนื่องจากการซื้อบริการเป็นการแสดงความต้องการหรือใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในช่วงเวลาหนึ่ง ผู้ใช้บริการจ่ายเงินค่าบริการที่ได้รับไม่สามารถแสดงความคิดเห็นเป็นเจ้าของสิ่งที่ได้รับได้ การเน้นประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับความสะดวกสบาย หรือการเสียค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่า จะช่วยจูงใจให้เห็นความสำคัญของการซื้อบริการลักษณะต่างๆ ได้

คุณภาพของการบริการ (Service quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ในการประเมินคุณภาพของบริการของสถานบริการต่างๆ จึงต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพ (Service characteristics and attributes) ต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการนั้นๆ หรือเสร็จวงจรบริการหนึ่งๆ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2539 : 16)

วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพงานบริการ

ปัจจัยคุณภาพบริการประกอบด้วย

1. Characteristic of service quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้น

2. Attributes of service quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตราวัดทั่วไป ที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ

คุณภาพของการใช้บริการ (Service quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ การให้บริการ คือ การรักษาระดับของการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อมีความต้องการ ณ สถานที่เข้าต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก เช่น การสำรองและซื้อตั๋วโดยสาร, การเข้ารับบริการ (Check-In) ฯลฯ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

3. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นักบินเข้าใจเส้นทางการบิน และรู้จักควบคุมเครื่องบินต่างๆ ในเครื่องบิน เป็นต้น

4. ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มักแสดงการต้อนรับผู้โดยสารด้วยรอยยิ้ม ท่าทีที่อ่อนโยนและพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

7. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด เช่น ลูกค้าสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับตารางเที่ยวบินของสายการบิน ตลอดจนถึงเส้นทางบิน และราคาของตั๋วเครื่องบิน ซึ่งพนักงานให้ความสนใจต่อปัญหาของลูกค้าและให้ข้อมูลลูกค้าโดยตรง เป็นตรง

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ เช่น การกำหนดจำนวนผู้โดยสารและน้ำหนักที่เครื่องบินบรรทุกได้ปลอดภัย เป็นต้น

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้ เช่น การตกแต่งสถานที่ของสนามบิน และบริเวณให้บริการ ณ Departure Gate การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ในกระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service quality control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมในทุกๆ ช่วงเวลา (Moment Of Truth) คือ โอกาส หรือฉากๆ หนึ่งที่ลูกค้าสัมผัสกับส่วนใดๆ ของบริษัท แม้จะใกล้ชิดหรือจากระยะไกลก็ตามแล้วก่อผลให้เกิดความประทับใจ ในทุกๆ หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ ดังนั้น จึงต้องควบคุมคุณภาพแบบ การควบคุมคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total quality control) (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 54)

1. ความคาดหวังของลูกค้า
2. ชื่อเสียงของบริษัท/ภาพพจน์/คำร่ำลือ
3. ตัวพนักงานผู้ให้บริการ (รูปร่าง, หน้าตา, การแต่งตัว ฯลฯ)

4. ตัวสินค้าหรือบริการ (ชื่อ, ยี่ห้อ, ประเทศที่ผลิต)
5. ราคาของบริการนั้น
6. สภาพการณ์แวดล้อมในขณะนั้น
7. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าคนนั้นเอง
8. ข้อมูล/ข่าวลือ/จากคู่แข่งของสถานบริการแห่งนั้น

คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง องค์การบริการใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าประทับใจในการบริการที่ได้รับและตั้งใจใช้บริการเป็นประจำ ในบางครั้งในความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) นั้น ยังมีความเข้าใจไปเอง (Perception) ของลูกค้าปะปนมาด้วยการใช้อาจอธิบายข้อแตกต่างตรงนี้ในบางส่วนว่าเพราะคำร่ำลือหรือข้อมูลที่ลูกค้าได้รับผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้องมีดีจึงเกิดความหวัง (Expectation) ที่สูงเกินกว่าปกติ หรือเกินความปกติที่สมเหตุสมผล ซึ่งตรงนั้นเมื่อได้รับบริการตามมาตรฐานปกติก็อาจจะรู้สึกไม่พอใจได้

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Maslow's Need Hierarchy) มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 352) ได้วางหลักไว้ว่า

ผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่าง อยู่ในทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะไม่เป็นที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่อไปได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคมความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ โดยทุกคนในสังคมมีความต้องการและปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นซึ่งมี 2 ประเภท คือ

4.1 ความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ และความอิสระเสรี

4.2 ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือและเห็นความสำคัญ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการของบุคคลถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นหลังความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นระดับความต้องการสูงสุด เป็นความต้องการบรรลุความหวังของตนและการได้ใช้ความสามารถทำในสิ่งที่ตนคิดริเริ่มอย่างเต็มที่

2.4.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's two factor theory)

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 481) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์กรคือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene of maintenance factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ ดังนั้น เฮอริชเบอร์ก จึงเรียกว่าเป็นแต่เพียงปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจคงสภาพเดิมเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 1.1 นโยบายและการบริหาร
- 1.2 การควบคุมดูแล
- 1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- 1.4 สภาพการทำงาน
- 1.5 เงินเดือน
- 1.6 ความสัมพันธ์กับผู้บริหารชั้นสูง
- 1.7 ชีวิตส่วนตัว
- 1.8 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 1.9 สถานภาพ

1.10 ความมั่นคง

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยจูงใจนี้จะถูกใช้เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้มีมากขึ้น ซึ่งถ้ามีปัจจัยจูงใจมากเท่าใดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยจูงใจเหล่านี้ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน

2.2 การยอมรับนับถือ

2.3 ลักษณะของงาน

2.4 ความรับผิดชอบ

2.5 ความก้าวหน้า

2.6 การเติบโตในหน้าที่การงาน

จากทฤษฎีความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารทั้งสิ้น เนื่องจากลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากการมาใช้บริการของธนาคาร การให้บริการที่ดีก็จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ พึงพอใจ ธนาคารก็ควรตระหนักถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเสียก่อน ผู้วิจัยจึงตระหนักจึงข้อนี้และได้นำผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้องที่สอดคล้อง พร้อมทั้งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของธนาคารต่อไป

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการตรวจสอบเอกสาร พบว่า ผลงานวิจัยที่ใกล้เคียงกันและสามารถนำมาใช้สนับสนุนแนวคิดในการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ มีดังต่อไปนี้ คือ

อรรถกฤต อังคะพินทุ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการขยายบทบาทของธนาคารออมสินต่อการพัฒนาสินเชื่อบริการที่อยู่อาศัย ผลจากการศึกษาพบว่า ธนาคารออมสิน มีประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อบริการที่อยู่อาศัย เนื่องจาก การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และสามารถให้กู้ได้ในระยะยาว โดยสามารถกระจายการให้กู้ได้ทั่วถึง เนื่องจาก ภาครัฐระบุให้ธนาคารสามารถระดมฝากระยะยาวจาก เงินฝากสลากออมสิน และเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ที่มีต้นทุนเงินฝากที่ต่ำ และการที่ธนาคารมีเครือข่ายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ อีกทั้งธนาคารมีสภาพคล่องทางการเงินที่สูง อันแสดงให้เห็นว่า ธนาคารยังสามารถให้การสนับสนุนการให้กู้ได้อีก นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ในการให้เข้าร่วมโครงการ การให้สินเชื่อบริการที่อยู่อาศัย ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

ปรัชญา จันทราภย์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในการบริการ พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิภาคเนาเดิม ประเภทของบริการที่มาใช้บริการระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

พิกุล ทองมา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาโมengk จังหวัดลำพูน ผลจากการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนมากเป็นชาย มีอายุเฉลี่ย 41 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้บริการของธนาคารในระยะเวลา 4 ปี และนอกจากจะใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แล้ว ยังใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้วย ความคาดหวังต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้านนั้น ลูกค้ามีความคาดหวังในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านอาคารสถานที่เป็นอันดับแรก ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านพนักงาน และด้านการบริการ ตามลำดับ ในส่วนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารใน 4 ด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก 3 ด้านของการให้บริการคือ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการ สำหรับปัญหาอุปสรรคของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ มีดังนี้ พนักงานธนาคารไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าโดยการกล่าวคำทักทาย “สวัสดีครับ” หรือ “สวัสดีค่ะ” ธนาคารไม่มีการให้ของขวัญปีใหม่อย่างเพียงพอ ธนาคารไม่ได้จัดส่งตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งของลูกค้าและของชุมชน ธนาคารไม่ได้จัดพนักงานคอยแนะนำช่วยเหลืออธิบายการให้บริการ และธนาคารไม่ได้จัดกิจกรรมอื่น ๆ เช่น โทรทัศน์ หรือ หนังสือพิมพ์ให้อย่างเพียงพอเวลาคอยให้บริการ

ชนิดา วันวงษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยต่อการให้บริการของแผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานกรุงเทพอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารการบินไทยมีความพึง

พอใจต่อการให้บริการโดยรวมในระดับสูง เช่นเดียวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเสมอภาค และด้านความเต็มใจและจริงใจ ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ในการมาใช้บริการ และปัจจัยในการเข้าถึงการบริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งในด้านรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความเข้าใจในการติดต่อสื่อสาร ระยะเวลาในการรอคอย และอายุของผู้โดยสาร สามารถอธิบายความพึงพอใจต่อการให้บริการได้ร้อยละ 26.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความถี่ในการมาใช้บริการนั้น ไม่สามารถอธิบายการปรับตัวในการทำงานได้

เสาวณิต ปทุมวัฒน์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าธนาคารประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวมากกว่าทุกกลุ่มอาชีพ และเป็นลูกค้าธนาคารประชาชนมา 9 เดือนขึ้นไป รองลงมาคือ 7 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 9 เดือน สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชน ลูกค้าธนาคารเห็นว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาทั้งด้านบุคลากร สถานที่ การบริการ และการตลาด อยู่ในระดับที่ดี ส่วนการประเมินคุณภาพการบริการของธนาคารประชาชน ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคาร ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจในการให้บริการ การเข้าถึงจิตใจลูกค้า และอัตราค่าบริการ ลูกค้าธนาคารเห็นว่ามีความเหมาะสมทุกด้าน ลูกค้าธนาคารได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารประชาชน ไว้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร ลูกค้าธนาคารเห็นว่าควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอต่อการบริการลูกค้า โดยมีความรอบรู้เกี่ยวกับงานให้มากขึ้น ควรปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่ว และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้า 2) ด้านสถานที่ ลูกค้าธนาคารเห็นว่าควรขยายพื้นที่หรือจัดหาที่จอดรถให้ลูกค้าอย่างเพียงพอและมีที่กำบังแดด ควรปรับปรุงหรือขยายพื้นที่บริการให้กว้างขวาง ทั้งจัดหาเก้าอี้หรือม้านั่งให้เพียงพอแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และควรมีพนักงานรักษาความปลอดภัยด้วย 3) ด้านการบริการ ลูกค้าธนาคารเห็นว่าควรรวบรวมขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อให้สั้นลง เพื่อให้รวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งควรปรับปรุงการบริการฝาก-ถอนเงินให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และเห็นว่าควรเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้มากขึ้นด้วย 4) ด้านการตลาด ลูกค้าธนาคารเห็นว่าควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารมากขึ้น และควรเพิ่มการให้บริการนอกสถานที่ให้มากขึ้นด้วย

อรรถพร คำคม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์: ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและ

ปริณิษิต ผลจากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในระดับปานกลาง ส่วนการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ประเภทของบริการสินเชื่อ และประสบการณ์จากการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศุมาลี พรรณนิคม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในเรื่องสาเหตุการมาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าใช้บริการเนื่องจากสะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงานมากที่สุด จำนวนครั้งการมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือนมากที่สุด ลูกค้ามาใช้บริการฝาก/ถอนมากที่สุด ระยะเวลาการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 3-4 ปี มากที่สุด และช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ 11.31-13.00 น. 2) ลูกค้าที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคาร/สถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ลูกค้าที่เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน 4) ลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการไม่แตกต่างกัน และลูกค้าที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน และมีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องจำนวนครั้งในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน 5) ลูกค้าที่มาใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ สาเหตุการให้บริการ จำนวนครั้งในการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

วราภรณ์ หนูดำ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 7 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 2) บริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด มีการบริหารจัดการเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการใช้สิทธิพลหรือการจูงใจ และด้าน

การประสานงาน 3) พนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 4) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด แตกต่างกัน 5) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 6) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการใช้สิทธิพลหรือการจูงใจ ด้านการประสานงานและด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานเท่ากับ 0.750, 0.685, 0.399, 0.644 และ 0.574 ตามลำดับ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงระดับสูง

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่ได้กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยหลายอย่างที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และปัจจัยด้านอาคารสถานที่ ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้