

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา

สารนิพนธ์
ของ
นายรัชชัย อโณทัยนาท

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา

บทคัดย่อ
ของ
นายรัชชัย อโณทัยนาท

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2547

รักชัย อโณทัยนาท. (2547). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา.
สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ และเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารจำแนกตามตัวแปร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งบริหาร และคุณวุฒิทางการศึกษา รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่จะเป็แนวทางในการสรรหา คัดเลือก พัฒนา ฝึกอบรม เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสาขา ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 207 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่า ที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ใช้การเปรียบเทียบรายคู่ของเชฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้บริหารสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผู้บริหารสาขาที่มีตำแหน่งบริหารต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพและด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE PREFERRED CHARACTERISTICS OF BRANCH LENDING OFFICERS OF
SIAMCITY BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN THE OPINIONS OF BRANCH EXECUTIVES

AN ABSTRACT
BY
MR. RUCKCHAI ANOTHAINART

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
May 2004

Puckchai Anothainart. (2004). *The preferred Characteristics of branch lending officers of Siamcity Bank Public Company Limited in the Opinions of branch Executives* Project, M.Ed (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc.Prof. Dr. Tumrong Udomphijitkul

The purposes of this research were to study the preferred characteristics of Branch lending officers of Siamcity Bank Public Company Limited in the opinions of branch executives, in four aspects; personality, human relationship, service ability and technical knowledge; and to compared the opinions of branch executives that classified by job position and working period, executive position and education level. In addition, it also included recommendations that would be used as guidelines for the recruitment, selection development and training of branch lending officers in Siamcity Bank Public Company Limited.

The samples size used in the research were a number of 207 branch executives of Siamcity Bank Public Company Limited in the Bangkok metropolitan and suburban areas, with whom a questionnaire was used as means for collecting data. The statistics used in data analysis were percentage, mean, stadard deviation, difference analysis using t-test, one-way analysis of variance and scheffe were used for analysis method.

The findings of the research were as follows :

1. The opinions of branch executives towards the preferred characteristics of the branch lening officers in overall and each aspect were at the level of high.
2. There was no statistical significant difference for the opinions towards the preferred characteristics of the branch lening officers in overall and each aspect from the branch executives with different job position and working period.
3. There was no statistical significant difference for the opinions towards the preferred characteristics of the branch lening officers in overall aspect. For the aspect of personality and human relationship, there was statistical significant difference at level .01. From the branch executives with different executive position.
4. There was no statistical significant difference for the opinions towards the preferred characteristics of the branch lening officers in overall aspect. For the aspect of human relationship, there was statistical significant difference at level .05. From the branch executives with different education level.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(อาจารย์ สิทธิจักร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวิชา โกมลทัต)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยดา สมบัติวัฒนา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 28 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิชา โกมลทัต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยดา สมบัติวัฒนา คณะกรรมการควบคุมสอบสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และ นายบรรลือ พันธุ์พงษ์เจริญ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการบริหารหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยมาจนถึงปัจจุบัน

ขอกราบขอบพระคุณธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์ทุนการศึกษาระดับปริญญาโทในครั้งนี้ รวมถึงขอบคุณผู้บริหารของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย และเพื่อนร่วมชั้นเรียน วิชาเอกธุรกิจศึกษา รุ่น 6 ภาคพิเศษ ที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยนี้สำเร็จด้วยดีทุกท่าน โดยการให้กำลังใจเป็นอย่างดีตลอดมา

ท้ายสุดนี้คุณค่าทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาบุพการี ของ ผู้วิจัยและบรรพคณาจารย์ทุกท่านที่อยู่เบื้องหลังแห่งการวางรากฐานการศึกษาให้กับผู้วิจัย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

รักษัย อโณทัยนาท

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
เอกสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ไทย.....	7
เอกสารเกี่ยวกับสินเชื่อบankerพาณิชย์ไทย.....	14
เอกสารเกี่ยวกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน).....	20
ทักษะและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
ความมุ่งหมาย ความสำคัญ และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	73
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
อภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	84
 บรรณานุกรม.....	 85
 ภาคผนวก.....	 91
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 97

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	52
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตาม ตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งบริหาร และคุณวุฒิทางการศึกษา.....	59
3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้บริหาร ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมและรายด้าน.....	60
4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้บริหาร ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านบุคลิกภาพ.....	61
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้บริหาร ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านมนุษยสัมพันธ์.....	62
6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้บริหาร ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านความสามารถในการบริการ.....	63
7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้บริหาร ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านความรู้ทางวิชาการ.....	64
8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้บริหาร ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน..	65
9	ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งบริหาร เป็นรายด้าน.....	66
10	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามตำแหน่งบริหารเป็นรายคู่.....	67
11	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามตำแหน่งบริหาร เป็นรายคู่.....	68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

12	ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา เป็นรายด้าน.....	69
13	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามตำแหน่งบริหาร เป็นรายคู่.....	70
14	แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	71

ภูมิหลัง

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดและสำคัญที่สุดของประเทศ เนื่องจากมีศักยภาพสูงและมีบทบาทมากที่สุดในการระดมเงินฝากและการให้สินเชื่อในระบบเศรษฐกิจไทย ซึ่งส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์มีอิทธิพลสูงที่สุดในการระดมทรัพยากรและกำหนดทิศทางในการจัดสรรการใช้ทรัพยากรเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารพาณิชย์จึงขยายตัวควบคู่กับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งการขยายตัวและขยายบทบาทของธนาคารพาณิชย์นั้น นอกจากจะพิจารณาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนเงินฝาก เงินให้กู้ยืม และทรัพย์สินของธนาคารแล้ว ก็พิจารณาจากจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่เพิ่มขึ้นด้วย เพราะการขยายจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์เป็นการขยายอำนาจผูกขาดและแสดงถึงปริมาณ บริการและบทบาทของแต่ละธนาคารและยังเป็นการลดการเสี่ยงต่อการขาดทุน และยังสามารถให้บริการได้อย่างกว้างขวาง (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. 2536 : 30 – 43 ; นภาพร เรืองสกุล. 2529 : 127 ; สุรักษ์ บุญนาคและวณิ น้อยเกียรติกุล. 2528 : 112 – 113)

สำหรับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีนโยบายในการดำเนินการเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์อื่น ตามความหมายที่นิยามไว้ในพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2522 มาตรา 4 คือ ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในหนึ่ง หรือหลายทาง เช่น (1) ให้กู้เงิน (2) ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (3) ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ (สุรักษ์ บุญนาค และวณิ น้อยเกียรติกุล. 2538 : 112) ซึ่งการดำเนินธุรกรรมเหล่านี้จะก่อให้เกิดรายได้แก่ธนาคาร

การดำเนินกิจการสาขาของธนาคาร จะประสบผลสำเร็จได้ก็ต้องขึ้นอยู่กับพนักงานสาขาทุกระดับโดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาซึ่งเป็นพนักงานสาขาให้บริการทางด้านสินเชื่อของธนาคารเป็นผู้ที่มีความสำคัญมาก ในอันที่จะทำให้เป้าหมายของธนาคารสำเร็จหรือล้มเหลว เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดติดต่อกับลูกค้าทางด้านสินเชื่อมากที่สุด เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาจะต้องใช้ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะส่วนตนในการสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการของธนาคาร สร้างความประทับใจและนิยมชมชอบในการบริการของธนาคาร เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาจึงเป็นกำลังสำคัญผลักดันให้ธนาคารเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคง บทบาทของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาหรือพนักงานสาขานับว่าจะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นตามลำดับ เพราะผู้บริหารธนาคารต่างค้นพบว่า พนักงานที่ทำหน้าที่ด้านนี้มีอิทธิพลต่อการดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการธนาคารได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นผู้ที่ต้องพบปะลูกค้าอยู่เป็นประจำตลอดเวลาตลอดทั้งวัน และยิ่งธุรกิจธนาคารเจริญเติบโตมากขึ้นโดยการขยายสาขาเพิ่มขึ้นเพียงใด พนักงานเหล่านี้ก็ยิ่งต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้ามากขึ้นและกว้างขวางยิ่งขึ้น และ

ณ จุดปฏิบัติงานที่สาขานี้เอง ที่เป็นจุดสำคัญในการสร้างภาพพจน์หรือทำลายภาพพจน์ที่ดีของธนาคารโดยตรงอีกจุดหนึ่งด้วย

บรรดาลูกค้าของธนาคารที่มาใช้บริการธนาคาร เป็นบุคคลที่มีภูมิหลังต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ ฐานะ การศึกษา ซึ่งย่อมทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างในด้านความต้องการ แต่เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาก็มีหน้าที่ ที่จะต้องให้บริการที่ดีเยี่ยมเสมอหน้ากันและทั่วถึง ฉะนั้นภารกิจที่ยิ่งใหญ่และสำคัญที่สุดของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาที่ธนาคารจัดไว้ต้อนรับลูกค้าและคอยให้บริการแก่ลูกค้าคือ จะต้องเป็นด่านหน้าในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าทุกราย ธนาคารที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในโลกปัจจุบัน ต่างตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาว่ามีส่วนสำคัญมากต่อการสร้างความเจริญเติบโตให้แก่กิจการ จึงมักเน้นเรื่องการคัดเลือกคนที่มีคุณลักษณะพิเศษให้มาทำหน้าที่นี้โดยเฉพาะ ซึ่งการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารให้มีคุณภาพที่ดีนั้น เป็นสิ่งที่กระทำไม่่ง่ายนัก เพราะเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานั้นจะต้องใช้ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะส่วนตัวในการสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทางด้านสินเชื่อ ทั้งทางด้านให้คำแนะนำประเภทสินเชื่อ รวมถึงความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานั้นเป็นกำลังสำคัญที่จะผลักดันให้ธนาคารมีความเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคง อนึ่งผู้บริหารสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) นั้นมีตำแหน่งบริหาร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบันและคุณวุฒิทางการศึกษาที่แตกต่างกันทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารอาจจะแตกต่างกันไปตามทักษะของผู้บริหารนั้นด้วย

จากความสำคัญของงานในหน้าที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ดังกล่าว ประกอบกับผู้วิจัยทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านสินเชื่อของธนาคารดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทักษะของผู้บริหารสาขา เพื่อนำไปเป็นข้อมูลให้ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา เป็นข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ในการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมและเป็นแนวทางสำหรับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาให้มีความเหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการและด้านความรู้ทางวิชาการ

2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ตำแหน่งบริหาร

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบันและคุณวุฒิทางการศึกษา

3. เพื่อรวบรวมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของผู้บริหารธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานในหน้าที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา เป็นแนวทางสำหรับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาให้เหมาะสม และพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) นอกจากนั้นยังเป็นข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานำไปพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านบุคลิกภาพ
- 1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์
- 1.3 ด้านความสามารถในการบริการ
- 1.4 ด้านความรู้ทางวิชาการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ผู้บริหารสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนกลางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 176 สาขา ผู้บริหารประกอบด้วยผู้จัดการสาขา 131 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 68 คน และเจ้าหน้าที่บริหารสาขา 266 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 465 คน (ข้อมูลได้จากการสอบถามฝ่ายการพนักงาน ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2545)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสาขาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามตำแหน่งบริหาร (Stratified Random Sampling) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Taro, Yamane. 1967 : 886-887 อ้างอิงจาก พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 284-285) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 207 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น

3.1.1 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน

3.1.1.1 ต่ำกว่า 5 ปี

3.1.1.2 5 ปีขึ้นไป

3.1.2 ตำแหน่งบริหาร

3.1.2.1 ผู้จัดการสาขา

3.1.2.2 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

3.1.2.3 เจ้าหน้าที่บริหารสาขา

3.1.3 คุณวุฒิทางการศึกษา

3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.3.2 ปริญญาตรี

3.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านบุคลิกภาพ

3.2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์

3.2.3 ด้านความสามารถในการบริการ

3.2.4 ด้านความรู้ทางวิชาการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา หมายถึง คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสินเชื่อในด้านต่าง ๆ อันเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) รวม 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาที่แสดงออกทางกายและวาจา ได้แก่ การแต่งกาย การควบคุมอารมณ์ การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมที่ได้จากการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและผู้มาติดต่อ ได้แก่ ความมีน้ำใจ ความเป็นมิตร ความสามารถในการเข้ากับบุคคลอื่น และความสามารถในการสื่อสาร

1.3 ด้านความสามารถในการบริการ หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกในฐานะผู้ให้บริการแก่ลูกค้า และผู้มาติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ ความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร มารยาทในการบริการ การปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน และทัศนคติต่องานบริการทางด้านสินเชื่อ

1.4 ด้านความรู้ทางวิชาการ หมายถึง ความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพที่ช่วยส่งเสริม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสาขาทางด้านสินเชื่อ ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมาย การธนาคารทางด้านสินเชื่อ การใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปในงานสินเชื่อ ความรู้ด้านระบบบัญชีในงานสินเชื่อ การใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร และความรู้ด้านการตลาด รวมถึงความรู้อื่น ๆ เกี่ยวกับงานสินเชื่อ

2. ทักษะของผู้บริหารสาขา หมายถึง ความเห็น ความรู้สึก ของผู้บริหารธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับสาขาของธนาคารซึ่งได้รับมอบอำนาจให้กระทำการแทนผู้มีอำนาจในสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และเจ้าหน้าที่บริหารสาขา ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ในด้านบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ

3. ผู้บริหารสาขา หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งระดับผู้บังคับบัญชาในสาขาของธนาคารและเป็นผู้รับมอบอำนาจให้กระทำการแทนธนาคารตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย ตำแหน่ง ดังนี้ คือ

3.1 ผู้จัดการสาขา หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดของสาขาและมีผู้ใต้บังคับบัญชาคือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาเจ้าหน้าที่บริหารสาขา และพนักงานสาขาที่ปฏิบัติงานในสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

3.2 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หมายถึง ผู้บริหารลำดับรองลงมาของสาขาโดยมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้บังคับบัญชาและมีผู้ใต้บังคับบัญชา คือ เจ้าหน้าที่บริหารสาขา และพนักงานสาขาที่ปฏิบัติงานในสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

3.3 เจ้าหน้าที่บริหารสาขา หมายถึง ผู้บริหารระดับต้นของสาขาโดยมีผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาเป็นผู้บังคับบัญชา และมีผู้ใต้บังคับบัญชาคือพนักงานสาขาที่ปฏิบัติงานในสาขา และเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

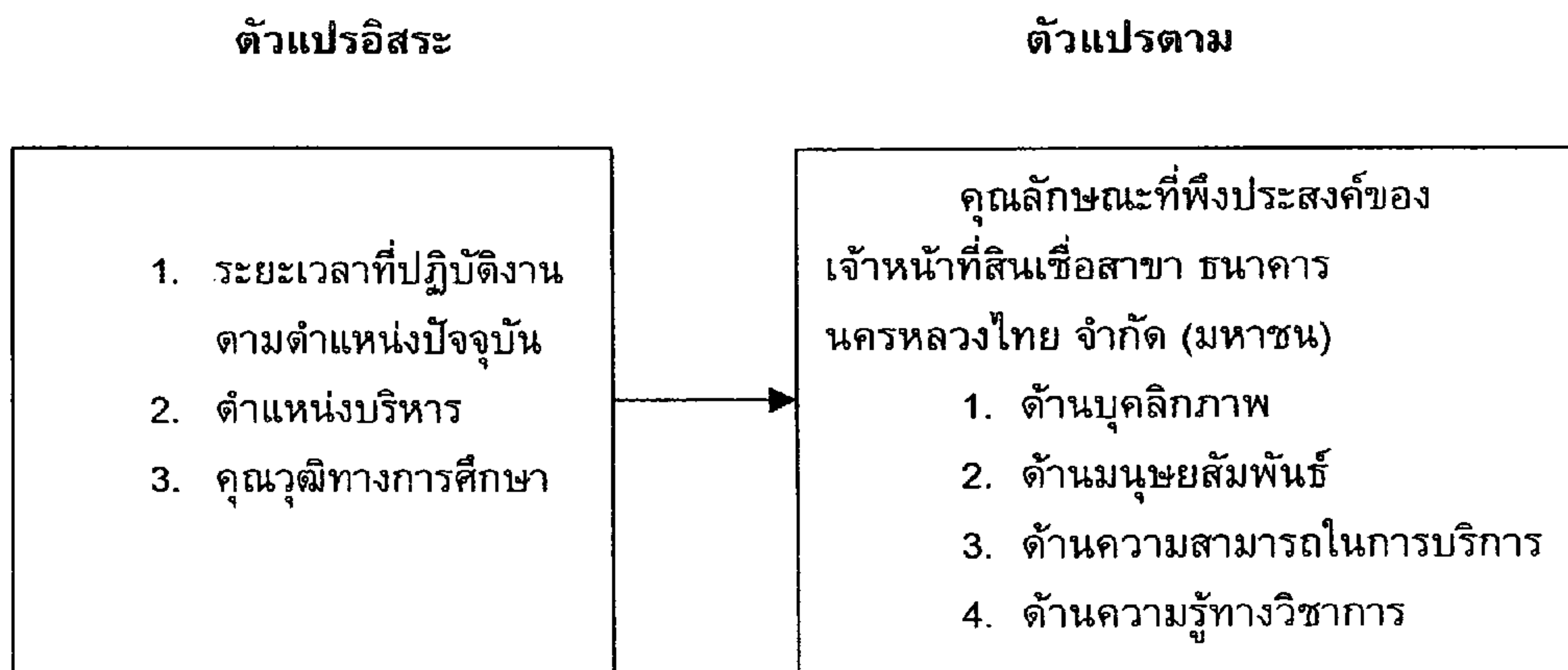
4. เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการทางด้านสินเชื่อแก่ลูกค้า ในการให้บริการทางด้านสินเชื่อ และวิธีการปฏิบัติงานสินเชื่อเฉพาะสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน หมายถึง ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานในสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และเจ้าหน้าที่บริหารสาขา

7. สาขา หมายถึง สาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ดำเนินธุรกิจการให้บริการโดยรับมอบอำนาจและข้อปฏิบัติจากธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีที่ทำการอยู่ในบริเวณที่ธนาคารกำหนดและพิจารณาว่าสะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสาขาที่มีตำแหน่งบริหารต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อให้เกิดการศึกษาค้นคว้าและวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเพื่อสนับสนุนงานวิจัยดังนี้

1. เอกสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ไทย
2. เอกสารเกี่ยวกับสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ไทย
3. เอกสารเกี่ยวกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
4. ทักษะและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ไทย

ความหมายของธนาคารพาณิชย์

อรุณี นรินทรกุล ณ อยุธยา (2531 : 1-2) ได้กล่าวถึง ธนาคารพาณิชย์ตามความหมายใน พ.ร.บ. ธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2522 ม.4 ได้บัญญัติศัพท์ไว้ดังนี้ “ธนาคารพาณิชย์” คือ ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ เป็นการประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือ เมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทางเช่น (ก) ให้สินเชื่อ (ข) ซื้อขายตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (ค) ซื้อขายเงินปฎิวรรตต่างประเทศ อนึ่งในพระราชบัญญัติยังกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ทั้งหลาย ยกเว้นธนาคารสาขาของธนาคารต่างประเทศ ต้องตั้งขึ้นในรูปบริษัทมหาชน โดยมุ่งให้มีการจำหน่ายหุ้นของธนาคารกระจายออกสู่มือประชาชนให้มาก มิให้กลุ่มบุคคลจำนวนน้อยถือครองอยู่แต่เพียงกลุ่มเดียวดังที่เป็นอยู่ ก่อนการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้

เมื่อพิจารณาในแง่หลักการดำเนินงาน ธนาคารพาณิชย์มีลักษณะคล้ายสถาบันการเงินอื่น คือ มีการรับฝากเงิน จากประชาชน ธุรกิจ หรือหน่วยราชการ แล้วนำเงินฝากนั้นไปให้กู้ หรือลงทุนในหลักทรัพย์ แต่ธนาคารพาณิชย์แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่นคือ ส่วนหนึ่งของหนี้สินกลายเป็นเงินตราได้ หนี้สินนี้หมายถึงพันธะที่ธนาคารมีต่อผู้นำเงินมาฝากประเภทเผื่อเรียก ซึ่งสามารถสั่งให้ธนาคารจ่ายเงินตามที่ปรากฏในเช็คที่ผู้ฝากเงิน หรือผู้มีบัญชีใน

ธนาคารสั่งจ่าย และเช็คที่ระบุจำนวนเงินที่สั่งจ่ายซึ่งเป็นหนี้สินของธนาคารเอง เป็นเครื่องมือเครดิตซึ่งเป็นเสมือนเงินตราใช้เป็นสื่อกลางของการแลกเปลี่ยนหรือชำระหนี้ได้ กล่าวได้ว่าธนาคารพาณิชย์สามารถทำให้หนี้สินกลายเป็นเงินตราได้

บทบาทของธนาคารพาณิชย์

เมธี ดุลยจินดา (2539 : 3 – 4) กล่าวว่า เศรษฐกิจของประเทศต้องพึ่งเงิน เพราะธุรกิจทุกประเภทต้องใช้เงิน การขยายตัวทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับความสะดวกในการชำระค่าสินค้าหรือความสามารถหาเงินเพื่อดำเนินกิจการ แต่ธุรกิจการธนาคารมีความสำคัญ เพราะถ้าขาดไปก็จะมีผลให้ธุรกิจชนิดอื่น ๆ ต้องขลุกขลักหรือไม่เกิดขึ้นได้ ซึ่งธนาคารนอกจากจะให้บริการแก่ธุรกิจทุกประเภทแล้ว ธนาคารยังมีส่วนให้บริการแก่เอกชน แก่ครอบครัวและแก่รัฐบาลด้วย ธนาคารให้ความสะดวกในด้านการชำระหนี้ ยิ่งกว่านั้นยังมีบทบาทสำคัญในระบบการเงิน เช่น การให้กู้ยืมเพื่อรักษาหรือยกระดับการบริโภค หรือการผลิตในระบบเศรษฐกิจของชาติ บทบาทของธนาคารได้เปลี่ยนแปลงไปมากตั้งแต่สมัยโบราณ ในสมัยปัจจุบันนี้มีการใช้เงินฝากที่ธนาคาร (Bank Deposits) เป็นเงิน (Money) มากขึ้นทุกที

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป. : 1) กล่าวว่า ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทอย่างมากในการทำหน้าที่ระดมเงินออม เพื่อนำมาสนับสนุนความต้องการเงินทุนของภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม โดยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อการค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และให้บริการด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจต่าง ๆ ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายทางการเงินของรัฐบาลอีกด้วย การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และเป็นสถาบันการเงินที่เป็นกลไกอันสำคัญในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อแผนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นธุรกิจที่จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจการเงินของต่างประเทศ ตลอดจนเกี่ยวข้องต่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของประชาชนในฐานะเป็นผู้รักษาเงินที่ผู้ออมทรัพย์ฝากไว้ในสถาบันการเงินเหล่านั้น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธนาคารพาณิชย์จะไม่มีผลกระทบเฉพาะต่อสถาบันการเงินเท่านั้น แต่จะมีผลต่อเศรษฐกิจและประชาชนอย่างกว้างขวางจำเป็นอย่างยิ่งที่ทางการจะต้องเข้าไปควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์อย่างใกล้ชิด จะปล่อยให้ไปโดยเสรีเช่นการประกอบกิจการการค้าธรรมดาไม่ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีฐานะการเงินที่มั่นคงและดำเนินการในลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อประชาชนและระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศ

หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์

เมธี ดุลยจินดา (2529 : 5 – 15) กล่าวว่า ธนาคารให้บริการแก่ประเทศมากมาย หลายประการแต่ที่สำคัญยิ่งในแง่เศรษฐกิจ เห็นจะได้แก่หน้าที่กว้าง ๆ ดังนี้

1. หน้าที่รับฝากเงิน (Deposit Function) หน้าที่รับฝากเงินของธนาคารพาณิชย์ มีความสำคัญในด้านเศรษฐกิจมาก การฝากเงินประเภทเผื่อเรียกเป็นแหล่งเงิน (Money Supply) ที่ใหญ่ที่สุด
2. หน้าที่จ่ายเงิน (Payment Function) สำหรับเงินประเภทฝากเผื่อเรียก (Demand Deposit) นั้น ผู้ฝากมิได้นำมาฝากไว้กับธนาคารเพื่อเป็นการออมทรัพย์ ผู้ฝากเงินมาฝากไว้เพื่อเตรียมถอนไปใช้ภายหลัง ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าเงินฝากประเภทเผื่อเรียกทำหน้าที่เป็นเครื่องมือชำระหนี้ชนิดหนึ่ง หรือ พูดง่าย ๆ ก็คือ ทำหน้าที่เป็น “เงิน” การชำระหนี้สมัยปัจจุบันส่วนใหญ่กระทำโดยวิธีการโอนเงินฝากประเภทเผื่อเรียกด้วย “เช็ค” (Cheque)
3. หน้าที่ให้กู้ยืมและลงทุน (Loan Function) หน้าที่อันสำคัญของธนาคารอีกประการหนึ่ง ได้แก่การเตรียมเงินไว้สำหรับให้ผู้ที่ต้องการเงินไปประกอบกิจการกู้ยืม (loan) หรือลงทุน (Investment) ในหลักทรัพย์
4. หน้าที่ทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับเงิน (Money Function)

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป. : 2) กล่าวถึง หน้าที่ทางธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

1. การรับฝากเงิน ประเภทเงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ
2. การให้กู้ยืมและให้เครดิต (การให้สินเชื่อ) ในประเภทเงินให้กู้ยืม (Loan) เงินเบิกเกินบัญชี (Overdraft) และตั๋วเงินซื้อลด (Bills Discount)
นอกจากนี้ มีธุรกิจเกี่ยวกับการรับรองตั๋วเงิน การอาวัลตั๋วเงิน และการออกเลตเตอร์ออฟเครดิตในประเทศ
3. การลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทหลักทรัพย์รัฐบาล อันได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล ตั๋วเงินคลัง และหลักทรัพย์ที่รัฐบาลค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ย รวมทั้งการลงทุนในบริษัทและหุ้นกู้ เป็นต้น
4. กิจการธนาคารต่างประเทศ อันได้แก่ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศประเภท ธนบัตร การซื้อขายเช็คเดินทาง การโอนเงินระหว่างประเทศ ทางดราฟท์ โทรเลข โทรศัพท์ เทเล็กซ์ สวิฟท์ การออกเลตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อการส่งสินค้าเข้า ตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บต่างประเทศ (Bills for Collection) การค้ำประกันการออกของ (Shipping Guarantee) การซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า (Forward Contract) เป็นต้น การให้กู้ยืมเพื่อการส่งสินค้าเข้าและการส่งสินค้าออก และในรูปทรัสต์รีซีท

5. การกู้ยืมเงิน (Borrowings) จากธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงินอื่นและการกู้ยืมเงินจากต่างประเทศ

6. การเรียกเก็บเงินตามตราสารระหว่างธนาคารโดยผ่านสำนักหักบัญชี (Clearing House) เพื่อลูกค้า

7. การโอนเงินในประเทศ ได้แก่ การโอนเงินโดยการขายตราพท์ การโอนเงินทางโทรเลข โทรศัพท์ และเทเล็กซ์ การโอนเงินทางจดหมาย

8. การโอนเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การฝากและถอนด้วยระบบออนไลน์

9. การฝากและถอนด้วยระบบ ATM

10. ตัวเงินเพื่อเรียกเก็บ ประกอบด้วย Outward Bills for Collection และ Inward Bills for Collection

11. การออกเช็คธนาคาร และเช็คของขวัญ

12. การออกหนังสือค้ำประกัน

13. ธุรกิจอื่น

วิวัฒนาการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ชมเพลิน จันทรเรืองเพ็ญ (2535 : 160 – 163) ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยว่า วิวัฒนาการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้มีการพัฒนาเป็นลำดับดังนี้คือ

สถาบันธนาคารพาณิชย์ได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทยในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว นับเป็นเวลากว่า 100 ปีแล้ว ธนาคารพาณิชย์ที่เปิดดำเนินการกิจการเป็นแห่งแรกในประเทศไทยเป็นสาขาของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิง คออร์เปอเรชั่น ซึ่งเป็นธนาคารสัญชาติอังกฤษและมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ฮ่องกง โดยเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2431 เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้าระหว่างประเทศไทยและประเทศตะวันตก และติดตามด้วยธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์แห่งอินเดีย ซึ่งเป็นธนาคารสัญชาติอังกฤษเช่นกัน หลังจากนั้นก็มีสาขาธนาคารต่างประเทศสัญชาติฝรั่งเศส และชาติอื่น ๆ ททยอยเปิดดำเนินการในเวลาต่อมา สำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทยแห่งแรกจัดตั้งขึ้นโดยพระเจ้านั่งยาเธอ กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2447 เรียกว่า “บุคคลิภย์” ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทเบงกัลสยามกัมมาจลทุน จำกัด เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2449 ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด เมื่อวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2482 ในระยะนี้ธนาคารไทยมักจะค่อนข้างเล็กและขาดบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมทางด้านการธนาคาร ดังนั้นจึงปรากฏว่าธนาคารพาณิชย์ที่สร้างขึ้นในประเทศในระยะนี้ไม่สามารถที่จะระดมเงินฝากได้ดีเท่ากับธนาคารพาณิชย์สาขาของยุโรป

ต่อมาตั้งแต่เกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 จนถึง พ.ศ. 2489 ได้มีธนาคารไทยเริ่มต้นเปิดดำเนินการขึ้นหลายธนาคาร เนื่องจากเหตุผลต่อไปนี้

1. รูปแบบการค้าระหว่างประเทศได้เปลี่ยนไป โดยเลิกเน้นการค้าขายกับยุโรปและหันมาเพิ่มการค้ากับประเทศเพื่อนบ้านและญี่ปุ่นมากขึ้น

2. ในระหว่างสงคราม สาขาของธนาคารต่างประเทศบางแห่งต้องถูกปิดกิจการลงชั่วคราว จึงเป็นโอกาสที่จะจัดตั้งธนาคารของไทยขึ้นเอง

3. ข้อบังคับที่กำหนดว่าเงินตราต่างประเทศที่พ่อค้าส่งสินค้าออกได้รับนั้นจะต้องนำมาขายให้กับธนาคารแห่งประเทศไทย การที่บังคับเช่นนี้ก็เพื่อการควบคุมให้มีการใช้เงินตราต่างประเทศไปในทางที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่บ้านเมือง แต่ก็ยังเป็นช่องทางที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์สามารถที่จะหากำไรจากการซื้อขายเงินตราต่างประเทศได้มากขึ้น

นับจาก พ.ศ. 2489 จนถึงปัจจุบันเป็นระยะของการธนาคารสมัยใหม่ ในระยะนี้ธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะธนาคารไทยได้ก้าวหน้าไปอย่างมากมายเหนือสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ทั้งในด้านปริมาณเงินฝาก เงินทุน และการให้กู้แก่ธุรกิจของต่าง ๆ ธนาคารไทยเหล่านี้ได้เริ่มจัดตั้งสาขาขึ้นอย่างมากมายภายในประเทศ และได้ขยายกิจการให้กว้างขวางออกไปนอกเหนือจากการให้สินเชื่อแก่ภาคการค้าระหว่างประเทศและส่งเงินไปต่างประเทศ นอกจากนี้ ที่สำคัญยิ่งก็คือ ธนาคารพาณิชย์เหล่านี้ได้เริ่มรวมกันเข้าเป็นระบบการเงินของประเทศ อาจกล่าวได้ว่าปี พ.ศ. 2505 เป็นปีที่ธนาคารพาณิชย์ในประเทศอื่น ๆ และในปีนั้นก็ได้มีการออกพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 ขึ้นมาด้วย ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2522 และปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีทั้งสิ้น 27 ธนาคาร เป็นธนาคารที่จดทะเบียนในประเทศทั้งสิ้น 13 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ นครธน ธนาคารเอเซีย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารรัตนสิน ธนาคารไทยธนาคาร ธนาคารไทยทุน ธนาคารศรีนคร ธนาคารทหารไทย และธนาคารกรุงไทย

ระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ระบบธนาคารพาณิชย์ไทยในประเทศไทยเป็นระบบธนาคารสาขา ซึ่งระบบการธนาคารสาขา คือระบบของธนาคารที่มีการดำเนินกิจการอย่างกว้างขวางเป็นธนาคารขนาดใหญ่ ตั้งดำเนินการไม่กี่ราย แต่มีที่ทำการมากกว่า 1 แห่ง โดยเปิดเป็นสาขาท้องถิ่นต่าง ๆ กระจายไปทั่วประเทศและอาจมีสาขาในต่างประเทศด้วย เป็นการสนองความต้องการของสังคมโดยเปิดสาขาในที่ต่าง ๆ ที่ธนาคารควรจะมีสาขา โดยระบบธนาคารสาขานี้ไทยได้รับอิทธิพลมาจากระบบธนาคารในประเทศอังกฤษ

วารี หะวานนท์ (2539 : 14) กล่าวถึงการแบ่งหน้าที่งานของสาขาธนาคารไว้ดังนี้ สาขาจะแบ่งหน้าที่งานในลักษณะทำนองเดียวกับหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ ที่สำนักงานใหญ่เพียงแต่มีขนาดเล็กกว่า แต่หน้าที่บางอย่าง เช่น หน้าที่ฝ่ายการพนักงาน ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายตรวจสอบภายในมีเฉพาะในสำนักงานใหญ่ การแบ่งหน้าที่งานในสาขาแบ่งเป็นหน้าที่

งานที่สำคัญๆ 5 อย่าง ดังนี้

1. ด้านการเงิน มีหน้าที่ในการรับจ่ายและเก็บรักษาเงินสด หน่วยนี้จะต้องรับผิดชอบในการดำรงเงินสดให้มีจำนวนเงินเพียงพอเพื่อการรับจ่ายประจำวัน หากมีเงินสดเหลืออยู่เป็นจำนวนสูงกว่าที่กำหนดไว้จะต้องส่งส่วนเกินไปยังสำนักงานใหญ่ หรือสาขาใกล้เคียง หรือนำฝากธนาคารแห่งประเทศไทย หรือคลังจังหวัดที่เป็นตัวแทนของธนาคารแห่งประเทศไทย และหากสาขามีเงินสดไม่เพียงพอที่จะจ่ายให้ลูกค้า ก็จะถอนเงินจากธนาคารแห่งประเทศไทย หากมีเงินในบัญชีไม่เพียงพอก็ขอโอนเงินจากสำนักงานใหญ่

2. ด้านสินเชื่อ มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงินแก่ลูกค้า ดำเนินการตั้งแต่รับคำขอกู้ยืมเงินและทำหลักฐานประกอบวิเคราะห์ และประเมินฐานะของลูกค้า เพื่อสนองความเห็นให้ผู้จัดการหรือสำนักงานใหญ่พิจารณาอนุมัติตามอำนาจที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งคอยติดตามดูแลฐานะการเงินของลูกค้า ความเคลื่อนไหวทางบัญชี และการปฏิบัติตามสัญญาดำเนินการทางตามลูกหนี้ให้ชำระหนี้เมื่อครบกำหนด และติดตามเร่งรัดหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน หรือส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมาย สำนักงานใหญ่ดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

3. ด้านบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชี งบการเงิน และรายงานต่าง ๆ ทางการเงินที่ต้องส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง และสำนักงานใหญ่ หน่วยบัญชีอาจแบ่งหน้าที่ในการลงบัญชีย่อยรายตัว ลูกค้าตามประเภทบัญชี คือ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ซึ่งรวมถึงบัญชีที่ลูกค้าเบิกเงินเกินบัญชีด้วย บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ นอกจากบัญชีย่อยดังกล่าวแล้วก็มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีแยกประเภทของสาขา

4. ด้านธุรกิจต่างประเทศ มีหน้าที่รับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รับซื้อเช็คเดินทาง รับโอนเงินไปต่างประเทศ หรือจ่ายเงินที่โอนจากต่างประเทศมาให้ลูกค้าของสาขา เปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต ฯลฯ จัดทำรายการต่าง ๆ เกี่ยวกับธุรกิจต่างประเทศ เพื่อให้สำนักงานใหญ่จัดทำรายงานรวมส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาของบางธนาคารอาจไม่มีหน่วยนี้ นอกจากรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศแล้วสาขาอาจเป็นเพียงผู้รับคำขอเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตจากลูกค้า แล้วส่งให้สำนักงานใหญ่เป็นผู้ดำเนินการ

5. ด้านธุรกิจสาขา มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดสถานทำงาน จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ควบคุมดูแลทะเบียนทรัพย์สินของสาขา และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพดี เก็บรักษาเอกสาร และอาจกำหนดให้หน่วยนี้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลตู้নিরภัยให้ลูกค้าเข้าด้วยก็ได้

การจัดแบ่งหน้าที่งานในสาขามีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการสาขาจะต้องใช้ความสามารถในการพิจารณา เพราะการปฏิบัติงานในสาขาเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเงินตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้จัดการจะต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติและความเหมาะสมเฉพาะตัวบุคคลแล้วยังจะต้องคำนึงถึงความรัดกุมในการควบคุมภายในสาขาด้วย เช่น มิให้พนักงานคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่งานเพียงคนเดียวโดยตลอด จะต้องมีการตรวจเช็คโดยผู้ที่

ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และทดแทนกันได้ในเวลาที่เป็น ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานสาขา มีความคล่องตัวยิ่งขึ้น และเป็นการฝึกฝนให้พนักงานมีทักษะในงานด้านอื่น ๆ ของสาขาเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2533 : 9 - 11) ได้กล่าวถึง ระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยไว้ดังนี้

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยอยู่ในระบบธนาคารสาขา (BRANCH BANKING SYSTEM) ทั้งหมด ทั้งธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และจัดอยู่ในประเภทธนาคารนคร (City Bank) คือ มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในนครหลวงทุกธนาคารระบบธนาคารสาขา (BRANCH BANKING SYSTEM) เป็นระบบธนาคารซึ่งมีสำนักงานใหญ่เป็นศูนย์กลางการบริหารและดำเนินงาน และมีสาขาเปิดทำการหลายแห่งกระจายไปในท้องถิ่นต่าง ๆ ในประเทศ และอาจมีสาขาในต่างประเทศด้วย เจ้าหน้าที่ระดับสูงของสาขา ได้รับแต่งตั้งจากสำนักงานใหญ่ ในยุโรป เช่น ประเทศอังกฤษ และประเทศในกลุ่มอาเซียน มีระบบธนาคารสาขาเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งประเทศไทยด้วย

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2533 : 9 - 10) ได้กล่าวถึง ข้อดีข้อเสียของระบบธนาคารสาขาดังนี้

ข้อดีของระบบการธนาคารสาขา

1. ระบบธนาคารสาขาจะกระจายทุนที่เหลือใช้จากท้องถิ่นไปยังอีกท้องถิ่นหนึ่งทำให้การใช้ประโยชน์ของทุน (Utilization) เป็นไปได้เต็มที่ และการกระจายการให้กู้ยืมไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ นั้น ลักษณะหรือวัตถุประสงค์การกู้ยืมและประเภทของผู้กู้ยืมก็จะแตกต่างกันไป จึงเป็นการกระจายความเสี่ยงไปในตัว อันเป็นผลดีต่อการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

2. ระบบธนาคารสาขามีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าธนาคารอิสระ เพราะสามารถปรับตัวให้ได้ขนาดประหยัด (Economics of scale) และสามารถลงทุนติดตั้งเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น Computer และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความชำนาญและรอบรู้ทันวิทยาการสมัยใหม่ได้เป็นอย่างดี เพราะค่าใช้จ่ายเฉลี่ยจะถูกกว่าธนาคารอิสระ โอกาสในการพัฒนาจึงมีมากและรวดเร็ว

3. ระบบธนาคารสาขาเป็นระบบที่มีความสามารถในการระดมทุนได้สูง เพราะสามารถระดมเงินทุนจากท้องถิ่นต่าง ๆ มาสมทบ สามารถจัดสรรให้กู้ยืมกับธุรกิจขนาดใหญ่ได้ ทำให้การใช้เงินทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสียของระบบการธนาคารสาขา

1. ระบบธนาคารสาขามีความโน้มเอียงไปสู่การผูกขาด เพราะธนาคารพาณิชย์มีน้อยแห่งการแข่งขันจึงมีน้อย และในการที่ธนาคารให้กู้ยืมแก่ธุรกิจต่าง ๆ อาจจะใช้อิทธิพลครอบคลุมนั้น ๆ ได้ง่าย

2. ความจำเป็นในด้านการควบคุม จึงทำให้การปฏิบัติงานของธนาคารมักจะมีลักษณะระเบียบจัด ทำให้เกิดการล่าช้าในการสั่งงาน และการสื่อข้อความต่าง ๆ ทำให้การดำเนินงานล่าช้า เช่น กรณีลูกค้าขอกู้เงินเกินขอบเขตอำนาจของผู้จัดการสาขา สาขาต้องขออนุมัติสำนักงานใหญ่ก่อน เป็นต้น

3. ระบบธนาคารสาขามีสาขาในท้องถิ่นต่าง ๆ มากมาย จึงเป็นการยากต่อการควบคุมดูแลอาจเกิดการทุจริตได้ง่าย

4. ผู้จัดการสาขาได้รับแต่งตั้งจากสำนักงานใหญ่ เมื่อไม่ใช่คนในท้องถิ่นก็อาจจะขาดความเข้าใจในปัญหาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารสินเชื่อขาดประสิทธิภาพ

2. เอกสารเกี่ยวกับสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ไทย

ความหมายของสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2533 : 3) ได้กล่าวถึง "สินเชื่อ" ตามความหมายของธนาคารพาณิชย์ไว้ดังนี้ "สินเชื่อ" มาจากคำว่า "Credit" ซึ่งตรงกับภาษาละตินว่า "Creditem" หมายถึง To Trust คือ ความเชื่อ โดยมีวิวัฒนาการมาจากระบบเศรษฐกิจที่ใช้สิ่งของแลกเปลี่ยนกัน เรียกระบบเศรษฐกิจในช่วงนี้ว่า "Barter Economy" ต่อมา Barter Economy ได้พัฒนาเข้าสู่ระยะที่มนุษย์ได้หาวิธีเพื่อให้เกิดความสะดวกในการแลกเปลี่ยน โดยนำวัตถุหรือแร่ธาตุมาเป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยนแทนโดยเรียกวัตถุนั้นว่า "เงินตรา" (Money) ซึ่งมีทั้งเงินตราที่ทำด้วยโลหะ เรียกว่า "Metallic Money" และเงินตราที่ทำด้วยกระดาษเรียกว่า "Paper Money" อันเป็นการก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจของการใช้เงินเรียกระบบเศรษฐกิจนี้ว่า "Money Economy" แต่การใช้เงินยังมีข้อจำกัด ในเรื่องความสะดวกอยู่หลายประการ อาทิ การพกพา , การใช้ชำระราคาสินค้าด้วยเงินจำนวนมาก , การชำระราคาสินค้าต่างเมือง ฯลฯ เป็นต้น จึงได้มีการนำวิธีการขอเครดิตมาใช้ เกิดเป็นระบบเศรษฐกิจใหม่ควบคู่กับ Money Economy เรียกว่า "Credit Economy"

ดารณี พุทธิวิบูลย์ (2531 : 1-2) ได้กล่าวถึง "สินเชื่อ" ตามความหมายของธนาคารพาณิชย์ไว้ดังนี้ สินเชื่อ (Credit) มีที่มาจากคำภาษาละตินว่า Credere แปลว่า to trust หรือ to believe และนักวิชาการบางท่านกล่าวว่ามาจากคำภาษาละติน Credo ซึ่งเป็นคำผสมระหว่างคำภาษาสันสกฤต Crad แปลว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ กับคำภาษาละติน do แปลว่า ทำให้เกิดหรือมอบ กล่าวคือสินเชื่อ คือ ความเชื่อถือและไว้วางใจและได้มีผู้กำหนดความหมายของสินเชื่อไว้หลายลักษณะ ดังนี้

เกี่ยวกับการค้า สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อถือที่ผู้ขายมีต่อผู้ซื้อ และยอมมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อไปก่อนโดย ไม่ต้องชำระเงินสด แต่มีสัญญาการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ

นั้นในวันข้างหน้าตามการตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเป็นลูกหนี้ และเจ้าหนี้ตามมา

เกี่ยวกับผู้บริโภค สินเชื่อ หมายถึง ความสามารถที่จะได้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยตกลงว่าจะนำเงินมาชำระค่าสินค้าหรือบริการในภายหลัง

เกี่ยวกับสถาบันการเงิน สินเชื่อ หมายถึง บริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงินที่ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่สถาบันการเงิน และมีความสำคัญที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบกระเทือนต่อระบบธุรกิจของชุมชนเป็นอย่างยิ่งด้วย

วานิช พูลวงศ์กาญจน์ (2530 : 44-46) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า "สินเชื่อ" ตามความหมายของธนาคารพาณิชย์ ไว้ดังนี้.-

"สินเชื่อ" นั้นหมายความว่าเชื่อใจโดยการให้สิ่งของไปใช้ก่อนโดยการชำระเงินภายหลัง ซึ่งการคำในยุคนปัจจุบัน ใช้กันมากที่สุด มาจากคำว่า Credit มาจากภาษาลาติน Credere ซึ่งแปลว่า to trust หรือเชื่อถือได้ ตามความหมายของบุคคลทั่วไปคือ " ความสามารถในการกู้ยืมเงินของบุคคลหนึ่งซึ่งมีต่อบุคคลอีกคนหนึ่ง โดยมีเงื่อนไขที่จะชำระเงินในอนาคต " ความหมาย "สินเชื่อ" จึงมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ความเชื่อถือ (Trust) ของผู้ขอสินเชื่อนั้น ถือเป็นพื้นฐานขั้นแรกในการพิจารณาเครดิต ถ้ามีพื้นฐานดี ความเชื่อถือมีมาก โอกาสในการที่จะได้รับสินเชื่อก็มีมากเช่นเดียวกัน
2. ความเสี่ยง (Risk) ซึ่งสามารถวัดได้จากความเชื่อถือ หมายความว่าถ้าความเชื่อถือมีมาก อัตราความเสี่ยงก็มีน้อย แต่ถ้าความเชื่อถือมีน้อยความเสี่ยงก็มีมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นของคู่กันตลอดในการพิจารณาการให้สินเชื่อของแต่ละบุคคล
3. ตัวกลางแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange) คือสามารถใช้แทนเงินหรือแปรสภาพเป็นตัวเงินได้ คล่องแคล่ว ซึ่งการแปรสภาพนั้นสามารถทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยสูง
4. สัญญาที่จะชำระในอนาคต (Futurity) หมายความว่า เมื่อปล่อยสินเชื่อออกไปแล้วก็ต้องได้รับคืนเมื่อถึง สัญญา ถือเป็นการตัดสินใจครั้งสุดท้ายของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพราะถ้าดูแล้วว่าโอกาสที่จะได้รับชำระคืนในอนาคตมีน้อยปกติจะไม่ปล่อยสินเชื่อ

บทบาทของสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

ดารณี พัทธวิบูลย์ (2531 : 6-7) กล่าวว่า บทบาทของสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ นั้นมีบทบาทในระบบเศรษฐกิจ คือ ตั้งแต่ ค.ศ. 1300 เป็นต้นมา สินเชื่อได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น เพราะมนุษย์เริ่มคิดผลตอบแทนคือ ดอกเบี้ยจากการให้ซื้อสินค้าและบริการหรือการกู้ยืมเงินกัน เพราะจากจำนวนทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด และความจำเป็นในการดำรงชีพ และความต้องการอยู่รอดในสังคมยังมีอยู่และมีมากขึ้นด้วย จึงทำให้สินเชื่อเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในระบบเศรษฐกิจ จึงต้องมีการศึกษาถึงผลดี และผลเสียของการมีสินเชื่อในระบบเศรษฐกิจ คือผลดีของการมีสินเชื่อในระบบเศรษฐกิจ คือ

1. ช่วยบำบัดความต้องการของมนุษย์ในการใช้จ่ายอุปโภคและบริโภคในระยะยาว โดยพิจารณาจากรายได้ปัจจุบันที่สามารถจะชำระหนี้ในอนาคต

2. ส่งเสริมให้เศรษฐกิจดีขึ้นได้โดยการก่อให้เกิดเงินออมและแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการที่เดือดร้อนด้านการเงิน ซึ่งสินเชื่อจะเข้ามามีบทบาทได้ตั้งแต่การผลิตการว่าจ้าง แรงงาน การซื้อขาย ตลอดจนถึงการบริหารกิจการเพื่อให้เกิดสภาพคล่องในการดำเนินงาน ซึ่งจะส่งผลถึงความกินดีอยู่ดีของชุมชน และสะท้อนให้เป็นถึงสภาพเศรษฐกิจที่ดีของสังคมนั้นด้วย

3. ส่งเสริมศีลธรรมของสังคม สังคมใดที่มีการใช้สินเชื่อมาก แสดงว่าสังคมนั้นประกอบ ด้วยบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือรักษาสัจจะต่อกัน ซึ่งจะส่งผลให้เห็นถึงความมีศีลธรรมอันดีในสังคม เพราะคนดีจึงจะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ

ผลเสียของการมีสินเชื่อในระบบเศรษฐกิจ คือ

1. การใช้สินเชื่อมากเกินไปไม่ว่าจะเพื่อบำบัดความต้องการของมนุษย์ หรือเพื่อการดำเนินงานในธุรกิจ จะทำให้บุคคลใช้จ่ายโดยไม่ระมัดระวังอาจเกิดหนี้สินล้นพ้นตัวจนถึงขั้นล้มละลาย

2. การใช้สินเชื่อเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนมากเกินไปอาจเกิดภาวะเงินเฟ้อ เพราะราคาสินค้าสูงขึ้น โดยเนื่องจากทุกคนสามารถใช้สินเชื่อเพื่อบำบัดความต้องการของตนจึงทำให้ความต้องการ (Demand) ในสินค้า หรือ บริการ มีมากกว่าอุปทาน (Supply)

3. การใช้สินเชื่อไปเพื่อลงทุนในการเพิ่มผลผลิตที่ไม่ได้ก่อให้เกิดผลดีแก่ผู้ลงทุน หรือเศรษฐกิจโดยรวม นับได้ว่าเป็นการสูญเปล่าในการลงทุน และใช้สินเชื่อ

วานิช พูลวงศ์กาญจน์ (2530 : 46-49) กล่าวว่า บทบาทของสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ นั้นมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งระบบสินเชื่อนั้นมีบทบาทที่สำคัญในการกระตุ้นการลงทุนเมื่อยามเศรษฐกิจฟื้นตัว นั้นหมายความว่าถึงเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยด้วย คือถ้าดอกเบี้ยลด ฐานะทางเศรษฐกิจโดยรวมมีแนวโน้มดีขึ้น การลงทุนก็จะตามมา การสร้างงานและการผลิตก็จะเกิดขึ้น กำไรและสินเชื่อก็จะขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งปรากฏการณ์เช่นนี้เป็นความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจชนิดหนึ่ง ดังนั้น ถ้าจะว่าไปแล้วฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศจะดีหรือเลวลง การปล่อย หรือลดสินเชื่อจะเป็นตัวชี้ตัวหนึ่ง เพราะนั้นหมายความว่าถ้ามีการเข้มงวดกวดขันเรื่องสินเชื่อมาก แสดงว่าอัตราการขยายตัวการลงทุนจะน้อยตามลงไปด้วย แต่ถ้ามีการปล่อยสินเชื่อมาก แสดงว่าฐานะทางการผลิตของประเทศกำลังขยายตัวมากขึ้น นั่นคือ ฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมแล้วดี จึงเห็นได้ว่าในปัจจุบันบทบาทของสินเชื่อเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก

บทบาททางด้านเศรษฐกิจ สินเชื่อมีบทบาทเป็นอย่างมากเพราะปัจจุบันได้มีการยอมรับกันในเรื่องของสินเชื่อ โดยสามารถใช้แทนเงินได้ ดังนั้นจึงทำให้เกิดอำนาจการซื้อเพิ่มมากขึ้น นั้นหมายความว่าไม่มีเงินสดก็สามารถซื้อของได้ถ้าเรามีเครดิต ทำให้เกิดการผลิตเพิ่มมากขึ้น ชีวิตความเป็นอยู่สะดวกสบายมากขึ้น

บทบาททางสังคม สินเชื่อทำให้บุคคลที่มีเครดิตนั้นเป็นที่ยอมรับกันในสังคม ถึงแม้ว่าสังคมไทยจะยังไม่ค่อยยอมรับกันก็ตามที่โดยเห็นว่าการเชื่อหรือกู้เงินนั้นเป็นเรื่องที่น่าอาย แต่ปัจจุบันความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งเหล่านี้กำลังจะหมดไปและยอมรับในเรื่องของสินเชื่อมากขึ้น

ประโยชน์ของสินเชื่อนั้นมีอยู่อย่างมากมาย ซึ่งก็พอสรุปออกมาได้ดังต่อไปนี้

1. สินเชื่อทำให้ความพอใจ และความต้องการบรรลุถึงจุดประสงค์
2. สินเชื่อเป็นแหล่งหนึ่งของเงินทุนในทุกระดับของบุคคลในสังคม
3. การใช้สินเชื่อในภาวะเงินฝืด ทำให้มีปริมาณเงินเพิ่มขึ้น
4. ช่วยยกระดับมาตรฐานการครองชีพของผู้บริโภคให้สูงขึ้น
5. สินเชื่อเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในการโอนเงิน

ผลเสียของสินเชื่อ สามารถสรุปได้ คือ

1. การใช้สินเชื่อมาก ๆ ก่อให้เกิดภาวะเงินเฟ้อ
 2. การใช้สินเชื่อมาก ๆ ก่อให้เกิดอัตราการเสี่ยงสูง
 3. การพิจารณาการให้สินเชื่อถ้าไม่รอบคอบจะทำให้เกิดการสูญเปล่าทางเศรษฐกิจได้
- เกิดหนี้สูญขึ้นทั่วไป

หน้าที่ของสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

วานิช พูลวังกาญจน์ (2530 : 52 - 53) กล่าวไว้ว่าขอบเขตของงานทางด้านสินเชื่อนั้นกว้างขวางเป็นอย่างมาก ระบบสินเชื่อนั้นก่อให้เกิดหน้าที่งานทางธุรกิจมากมายหลายอย่าง ซึ่งพอสรุปออกมาได้เป็น 3 ประการ คือ

1. หน้าที่การจัดการทางด้านเทคนิค ผู้พิจารณาสินเชื่อจะดำเนินงานในการตรวจสอบความเสี่ยงของผู้ขอสินเชื่อ เพื่ออนุมัติรายการเกี่ยวกับสินเชื่อ พร้อมทั้งกำหนดวิธีการเรียกเก็บเงินคืน ซึ่งวิธีการตรวจสอบเป็นงานทางด้านเทคนิค และวิชาการที่จะต้องอาศัยความชำนาญและรอบรู้ค่อนข้างมา
2. เป็นแหล่งหนึ่งของเงินทุนในธุรกิจ ซึ่งเมื่อผู้พิจารณาการให้สินเชื่อพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อเรียบร้อยแล้ว รายการการกู้ยืมเงินจะปรากฏในสมุดบัญชีของผู้ให้กู้หรือผู้ขายของผ่อนส่งในรูปแบบเป็นสินทรัพย์ประเภทลูกหนี้และตัวเงินรับ ตามมูลค่าของสินค้าซึ่งแลกเปลี่ยนกันตามสัญญา และในขณะเดียวกันรายการนี้สำหรับผู้ซื้อหรือผู้กู้ก็จะปรากฏเป็นหนี้สินประเภทเจ้าหนี้และตัวเงินจ่าย หากเป็นการกู้ยืมระยะยาวก็จะเป็นประเภทหนี้สินระยะยาว
3. เป็นวิธีการทางการตลาด การให้สินเชื่อเป็นการส่งเสริมการขาย ตั้งแต่ผู้ผลิต ผู้จำหน่ายเรื่อยไปจนกระทั่งถึงมือผู้บริโภคให้เป็นไปอย่างราบรื่น เพราะถ้าหากไม่มีสินเชื่อแล้วอัตราการบริโภคและอุปโภคอาจจะจำกัดขอบเขต ซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้นแล้วจะมีผลถึงกันไปหมด

หน้าที่ของระบบสินเชื่อในระบบทุนนิยม ว่ามีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับการอยู่รอดในทางเศรษฐกิจ หมายความว่าทำให้ระบบเศรษฐกิจขยายตัว และเดินคล่องอยู่เสมอ ซึ่งจะส่งผลสะท้อนถึง

การอยู่ดีกินดีของคนในสังคมเป็นการส่วนรวมด้วย

ดารณี พัทธวิบูลย์ (2531 : 30) กล่าวถึงหน้าที่งานด้านสินเชื่อคือ การจัดสายงานเพื่อ บริการสินเชื่อ สามารถทำได้หลายลักษณะและด้วยรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยฝ่ายจัดการสินเชื่อจะ ต้องทำหน้าที่งานด้านสินเชื่อที่สำคัญ 2 ประการ คือ

การติดต่อกับลูกค้า ประกอบไปด้วยงานทั้งหลายที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับลูกค้า ได้แก่

1. งานส่งเสริมการขายสินเชื่อ
2. การประเมินคุณค่าของลูกค้าเพื่อให้สินเชื่อ
3. การประเมินวงเงินที่จะให้สินเชื่อแก่ลูกค้า
4. การอนุมัติสินเชื่อ
5. การเรียกเก็บหนี้

การติดต่อประสานงาน ประกอบด้วยงานทั้งหลายที่มีส่วนช่วยหรือเสริมให้การปฏิบัติงานด้านติดต่อกับลูกค้าเป็นไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล และจัดแยกประเภทเพื่อความสะดวกในการใช้เพื่อ ค้นหาหรือติดตามด้านสินเชื่อ
2. การติดตามหาข้อมูลเพิ่มเติม
3. การจัดอบรมและฝึกงานเจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อ
4. การวิเคราะห์สินเชื่อ
5. การตรวจสอบการประสานงานภายในแผนก และระหว่างแผนก
6. การติดต่อด้านกฎหมาย

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2533 : 170 - 171) กล่าวถึง หน้าที่บริหารสินเชื่อไว้ว่า การบริหารเป็นศาสตร์อย่างหนึ่งที่หัวหน้างานทุกคนตามระดับของการบริหาร(Level of Management) ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) และผู้บริหารระดับล่าง (Supervisor) มีภาระกิจที่จะต้องทำ ซึ่งแยกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ต้องปฏิบัติเป็นผู้นำ
2. ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
3. ในด้านของความรับผิดชอบ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ ในองค์การให้ช่วยกันทำให้บังเกิดผล

วิวัฒนาการด้านบริการด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทย

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2533 : 31 - 32) ได้กล่าวถึง วิวัฒนาการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยไว้ดังนี้ คือ กิจการธนาคารพาณิชย์เป็นกลไกสำคัญในการร่วมพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยการระดมเงินออมจากประชาชนมาเป็นเงินทุน แล้วกระจายออกในรูปสินเชื่อสู่ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ จากประวัติศาสตร์อันยาวนานของธนาคารพาณิชย์ไทย นับตั้งแต่แบงก์สยามกัมมาจลทุนจำกัด (ธนาคารไทยพาณิชย์) ได้จัดตั้งขึ้นมาเป็นแห่งแรกในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2449 ได้มีการคิดค้นเพื่อวิวัฒนาการด้านการให้บริการประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ เพื่อเสนอบริการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และเป็นเครื่องมือของการแข่งขันเพื่อชิงความเป็นเลิศใน ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งได้มีการจัดตั้งขึ้นมาหลังจากนั้นอีกเรื่อย ๆ จนปัจจุบันมีอยู่เป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 ธนาคาร

ในสมัยที่ประเทศไทยยังไม่มีธนาคารพาณิชย์ที่เป็นของคนไทยเองนั้น แหล่งซึ่งเป็นที่พักเงินกู้สำหรับประชาชนก็คือ โรงรับจำนำซึ่งผู้กู้ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง การที่มีกิจการธนาคารพาณิชย์เกิดขึ้นและให้บริการด้านให้กู้ยืมจึงนับได้ก่อประโยชน์ให้แก่ประชาชนได้มาก ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ มีบทบาทสำคัญเป็นอันดับหนึ่งในการเข้ามามีส่วนช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยการจัดสรรกระจายสินเชื่อไปยังภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ

ในช่วงต้น ๆ ของการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของคนไทยนั้น บริการเงินกู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของธุรกิจยังไม่กว้างขวางนัก เมื่อลูกค้าส่วนใหญ่ซึ่งเป็นพ่อค้ามีความจำเป็นต้องการใช้เงินสดหมุนเวียน ธนาคารพาณิชย์ก็จะให้บริการในรูปเงินกู้เบิกเกินบัญชี (Overdraft) และได้วิวัฒนาการมาเป็นอีกรูปแบบหนึ่งเรียกว่า " เงินกู้ประจำ " (Fixed Loan) แต่ก็เป็นการให้กู้ยืมภายในระยะเวลาอันสั้นไม่เกิน 1 ปี การให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์"

ในช่วงก่อนปี 2506 จะให้ความสำคัญกับธุรกิจการค้าภายในและภายนอกประเทศในอัตราส่วนที่สูงมาก และให้ความสำคัญแก่ภาคเศรษฐกิจอื่น ๆ น้อยมาก ธนาคารพาณิชย์เริ่มขยายสินเชื่อเพื่อการอุตสาหกรรมในปี 2506 เป็นต้นมา และให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรและกระจายสินเชื่อไปยังภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ในชนบทตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2518 เป็นต้นมา ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้ปรับพื้นฐานในด้านการกระจายสินเชื่อไปยังภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ในสัดส่วนที่เหมาะสมพอสมควร มีการให้สินเชื่อทั้งระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาวตามความต้องการของการลงทุนและสังคม นอกจากนี้รูปแบบของการให้สินเชื่อก็ได้มีการกระจายออกไปอย่างกว้างขวางมาก จึงนับเป็นก้าวใหม่ของธนาคารพาณิชย์ที่จะเข้ามามีส่วนรับผิดชอบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในอนาคต

3. เอกสารเกี่ยวกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เดิมมีชื่อว่า "บริษัท ธนาคารนครหลวงแห่งประเทศไทย" ระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ต่อสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิและข้อบังคับของบริษัท เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2584 ด้วยเงินทุนครั้งแรก 1 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นหุ้น ๆ ละ 100.- บาท จำนวน 10,000 หุ้น ได้เปิดดำเนินธุรกิจการธนาคาร ตั้งแต่วันที่ 24 พฤษภาคม 2484 โดยสำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่ที่อาคารเลขที่ 5 ถนนราชดำเนินกลาง เขตพระนคร แขวงชนะสงคราม กรุงเทพฯ (ปัจจุบันเป็นธนาคารนครหลวงไทย สาขาราชดำเนิน) ซึ่งในวันเปิดธนาคารนั้นได้เชิญหลวงประดิษฐมนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) ขณะนั้นเป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เป็นประธานในพิธีเปิดที่ทำการ ต่อมาเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2484 ธนาคารนครหลวงไทย ได้รับตราตั้งพระราชทานโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้เป็นธนาคารอยู่ในพระบรมราชูปถัมภ์มายาวนานถึง 60 ปี รวมทั้งได้รับพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานเครื่องหมาย " พระมหามงกุฎ " เป็นสัญลักษณ์ประจำธนาคารตราบจนถึงปัจจุบัน

ในระยะก่อตั้งนั้น นายฉวี โกมลภิตติ ทำหน้าที่เป็นรักษาการผู้จัดการของธนาคาร มีพนักงานทั้งหมด 17 คน ต่อมาในปี 2487 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ ณ เลขที่ 13 ถนนอนุวงศ์ แขวงจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ และได้สร้างอาคารเพิ่มขึ้นใหม่เพื่อใช้ทำการแทนอาคารเก่าเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2506 โดยมี นายฉวี โกมลภิตติ เป็นผู้จัดการ , นายพร โกมลภิตติ เป็นรองผู้จัดการ และนายยิ้ม วีระภิตติ เป็นผู้ช่วยผู้จัดการ

เมื่อวันที่ 14 เมษายน 2524 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1101 ศูนย์การค้าเมโทร ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงเพชรบุรีตัดใหม่ เขตราชเทวี กรุงเทพฯ และทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ ในวันที่ 24 พฤษภาคม 2524 ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารจนถึงปัจจุบันนี้ ธนาคารฯ ได้ขยายการเปิดสาขาทั้งในกรุงเทพฯ และเขตภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง (ธนาคารฯ ได้สถาปนาก่อตั้งเป็นทางการในวันที่ 24 พฤษภาคม 2484 และถือว่าในวันดังกล่าวเป็นวันครบรอบวันสถาปนาของธนาคาร) ใน 3 ปีแรกที่ดำเนินการ มีสาขาอยู่ 25 สาขา และได้เพิ่มจำนวนสาขาเรื่อยมา ณ เดือนมิถุนายน 2545 ธนาคารมีสาขาที่เปิดบริการลูกค้าทั้งสิ้น 371 สาขา โดยมีพนักงานจำนวน 7,293 คน

ธนาคารได้นำหุ้นสามัญเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2537 ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน และเปลี่ยนชื่อเป็น "ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)"

ต่อมาเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2541 ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างคณะกรรมการใหม่ โดยมีนายสิววงศ์ จังคศิริ เป็นประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และมีนายสมโภชน์ อินทรานุกูล เป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ และในวันเดียวกันนั้นเอง ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีคำสั่งให้ธนาคารนครหลวงไทยลดทุนจำนวน 5,548 ล้านบาท จากเดิมที่มีทุน

เรียกชำระแล้วจำนวน 6,164 ล้านบาท เหลือมูลค่าหุ้นจำนวน 616 ล้านบาท โดยวิธีลดมูลค่าหุ้นจาก 10 บาท คงเหลือ 1 บาท และให้เพิ่มทุนโดยให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ ชื้อหุ้นเพิ่มทุนอีกจำนวน 20,000 ล้านบาท ส่งผลให้ธนาคารมีเงินกองทุนทั้งสิ้น 20,616.392 ล้านบาท และมีเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ระดับร้อยละ 10 โดยมีกองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในสัดส่วนร้อยละ 97

ต่อมาในวันที่ 31 สิงหาคม 2541 ธนาคารแห่งประเทศไทย มีคำสั่งให้ธนาคารลดทุนโดยวิธีการลดมูลค่าหุ้นที่ตราไว้จากหุ้นละ 10 บาท คงเหลือหุ้นละ 0.01 บาท และให้เพิ่มทุนอีกจำนวน 31,400 ล้านบาท ส่งผลให้กองทุนฟื้นฟูฯ ถือหุ้นในอัตราส่วนร้อยละ 99.998 ของทุนชำระแล้ว วันที่ 29 กันยายน 2542 ที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารมีมติแต่งตั้งนายอังคณีวรทรัพย์ เป็นประธานกรรมการธนาคาร แทนนายตีวงศ์ จังคศิริ ที่ลาออกและแต่งตั้งนายสมโภชน์ อินทรานุกูล อดีตกรรมการผู้จัดการใหญ่ ที่ครบเกษียณอายุ เป็นประธานกรรมการบริหาร พร้อมทั้งแต่งตั้งนายไพฑูรย์ กิจสำเร็จ เป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2542 วันที่ 14 มิถุนายน 2544 ที่ประชุมคณะกรรมการธนาคาร ได้มีมติแต่งตั้งนายสมพล เกียรติไพบูลย์ เข้าดำรงตำแหน่งประธานกรรมการและประธานกรรมการบริหาร วันที่ 21 มิถุนายน 2544 คณะกรรมการธนาคารมีมติแต่งตั้งนายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ เป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 5 กรกฎาคม 2544 วันที่ 29 มีนาคม 2545 ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยคำแนะนำของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้ประกาศให้ความเห็นชอบให้โอนกิจการของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ให้กับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2545 เป็นต้นไป โดยสำนักงานและสาขาของธนาคารทั้งสองแห่งยังคงเปิดดำเนินการต่อไป ตามปกติในชื่อธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จึงทำให้ธนาคารมีสาขารวมทั้งสิ้น 371 สาขา มีพนักงานรวมกันทั้งสิ้น 7,293 คน แยกเป็นสาขาในกรุงเทพฯ จำนวน 176 สาขา สาขาในเขตภูมิภาคจำนวน 195 สาขา

4. ทักษะและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร

4.1 ทักษะ (Opinion)

ทักษะ (Opinion) หรือ ความคิดเห็น นั้นมีความหมายว่า เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเชิงบวก กลาง ลบ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือ หรือความรู้สึกในการประเมินเกี่ยวกับความชอบ หรือไม่ชอบของบุคคล และความโน้มเอียงในการกระทำที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง ทักษะหรือความคิดเห็นนั้นมีความสำคัญคือ เป็นการสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะมีการแสดงออกถึงความคิดเห็นหรือทักษะที่แตกต่างกันไปตามความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด หรือการเขียน เป็นต้น การสำรวจทักษะหรือความคิดเห็นนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นได้ด้วยความเรียบร้อย โครงการพัฒนาใดๆ ก็ตาม ถ้าจะให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้วก็ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากสมาชิกของสังคม

หรือประชาชน การเผยแพร่โครงการ และการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนต่อโครงการจึงจะเกิดผลดี คือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น อันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการ ทำให้ประชาชนรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้ไม่เกิดการต่อต้าน ถ้าสาธารณะชนมีส่วนร่วมหรือมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในโครงการใด ๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้น ก็จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเป็นเจ้าของเปลี่ยนแปลงปรับปรุง หรือรักษาไว้ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย (Feldman. 1971 : 53)

4.2 คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) คำขวัญบริการที่ดีคือหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ : ธนาคารพาณิชย์ ใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ

คำขวัญในเรื่องที่เกี่ยวกับ การบริการที่ดี คือ หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะมีผู้นิยมใช้บริการของธนาคารมากขึ้น ถ้าพนักงานสาขา และเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาทุกคนของธนาคารมีคุณสมบัติประกอบด้วยศิลป์ในการให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งที่มีอยู่เดิม และผู้ที่จะมาเป็นลูกค้าใหม่ของธนาคาร ดังนี้.-

- 1) ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
- 2) ต้อนรับลูกค้าด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
- 3) ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลืออย่างกรทือหรือร้อนอยู่เสมอ
- 4) ต้อนรับลูกค้าด้วยควาอบอุ่น ยินดีให้ความช่วยเหลือ เท่าที่จะช่วยได้
- 5) ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจ
- 6) ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะละเลยไม่สนใจ
- 7) ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุนเคือง
- 8) ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะสร้างทำ
- 9) ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
- 10) ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่จะค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
- 11) ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้บริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
- 12) ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ แทนที่จะชักช้า
- 13) ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของงานที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉื่อยชา
- 14) ต้อนรับลูกค้าโดยให้มีความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

เจ้าหน้าที่สินเชื่อ (Credit Officers) มีหน้าที่ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ คือ

1. การหาลูกค้าใหม่

2. การเป็นผู้ให้การต้อนรับ รวมทั้งการเป็นผู้ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ
3. การเป็นผู้รับคำขอสินเชื่อ
4. การสืบสวนหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอสินเชื่อ
5. การสอบถามหรือการสัมภาษณ์
6. การวิเคราะห์สินเชื่อ
7. การกำหนดวงเงินสินเชื่อ (Credit Lines and Limits)
8. การจัดทำรายงานและข้อเสนอแนะ
9. การจัดทำแฟ้มสินเชื่อ
10. การแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบ
11. การจัดทำตราสารสินเชื่อและหลักประกัน
12. การเรียกเก็บหนี้
13. การควบคุม

ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา 2 ด้าน ได้แก่

- ก. คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา
- ข. คุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาชีพของเจ้าหน้าที่

สินเชื่อสาขา

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตัวเกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขามีผู้ให้ความหมายเอาไว้มากมาย เช่น

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2533 : 202 - 203) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่แตกต่างกับพนักงานอื่น ๆ ของธนาคารในด้านที่จะต้องมีการติดต่อกับบุคคลภายนอกแทนธนาคารอยู่ตลอดเวลา การกระทำหรือคำพูดของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขามีผลต่อภาพพจน์ของธนาคาร ดังนั้น เจ้าหน้าที่สินเชื่อจึงจะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกดีพอสมควร มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความสามารถสูง ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะจัดหาบุคคลที่มีคุณสมบัติดีพร้อมทุกอย่างมาเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อ โดยปกติธนาคารพาณิชย์ที่มีการบริหารงานบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพจะใช้วิธีเลื่อนฐานะ (Promote) พนักงานตำแหน่งอื่น ๆ ภายในธนาคารขึ้นมาเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อเป็นอันดับแรก โดยการกำหนดคุณวุฒิ คุณสมบัติ และประกาศรับสมัครสอบแข่งขัน ธนาคารจะมีโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สินเชื่อเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ส่วนในด้านผลตอบแทนและสภาพของเจ้าหน้าที่สินเชื่อก็อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมขวัญกำลังใจและความมั่นคง ซึ่งจะมีผลสะท้อนไปสู่การทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และกำลังความคิด เพื่อการพัฒนาธุรกิจของธนาคารให้เจริญรุ่งเรืองสืบไป

คุณสมบัติที่สำคัญของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขามีดังต่อไปนี้ คือ

1. พื้นความรู้และประสบการณ์ โดยปกติเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะไม่มีข้อจำกัดในเรื่องคุณวุฒิ แต่ถ้าคุณวุฒิและประสบการณ์ด้านบัญชีหรือธุรกิจก็จะเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดีได้กว่าผู้มีคุณวุฒิ และประสบการณ์ด้านอื่น และการฝึกอบรมเพื่อให้เป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีความสามารถก็จะทำได้ง่ายขึ้น
2. การเป็นนักวางแผน การเป็นนักวางแผนของเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะมีทั้งในด้านการวางแผนสำหรับการปฏิบัติงานของตนเอง ของธนาคาร รวมถึงการที่จะใช้ความรู้วิเคราะห์แผนงานของธุรกิจต่าง ๆ ที่ขอสินเชื่อด้วย
3. การเป็นผู้มีปฏิภาณไหวพริบ คือ การให้การต้อนรับลูกค้าในธนาคาร หรือการออกไปติดต่อหรือเยี่ยมเยียนกิจการของลูกค้า จะต้องมีการพูดคุย ชักถามหรือสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้อง และในบางครั้งการเยี่ยมเยียนธุรกิจที่ขอสินเชื่อหรือที่เป็นลูกหนี้ อาจจะต้องใช้วิธีพูดคุย หรือชักถามตั้งแต่หัวหน้างาน ผู้บริหารระดับล่างจนถึงผู้บริหารระดับสูง ดังนั้น การเป็นผู้ที่มีปฏิภาณไหวพริบ และการรู้จักเป็นนักฟังที่ดีจึงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ
4. การเป็นผู้มีความละเอียดถี่ถ้วน เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะเป็นผู้ที่หาข้อมูล และนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านั้นมาถนอมกรองและวิเคราะห์ ดังนั้น เจ้าหน้าที่สินเชื่อจึงต้องมีคุณสมบัติของความเป็นผู้ที่มีความละเอียดถี่ถ้วน ไม่ละเลยหรือมองข้ามข้อมูลที่ค้นหาหรือเห็นว่าไม่จำเป็น แต่ในสิ่งที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อละเลยหรือมองข้ามไปนั้นอาจมีผลถึงประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ ทำให้การปล่อยสินเชื่อหลวมส่งผลเสียหายต่อธนาคารได้
5. ความเป็นผู้กระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียรในการทำงาน โดยการเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดีนั้นจะต้องมีการติดตามที่ดีด้วย เจ้าหน้าที่สินเชื่อจึงต้องมีคุณสมบัติในความเป็นผู้กระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียรในการทำงานด้วย
6. มีความรู้ในภาษาต่างประเทศ ในปัจจุบันการลงทุนได้ขยายตัวกว้างขวางไปมาก มีทั้งการลงทุนในประเทศและการลงทุนข้ามชาติ ดังนั้น นอกจากภาษาไทยแล้วเจ้าหน้าที่สินเชื่อควรจะมีความรู้ภาษาอื่นด้วย เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น
7. เป็นผู้ที่มีความสามารถในการรายงานและการเสนอ เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีความสามารถในการรายงานและการเสนอ ซึ่งเป็นเรื่องของการรายงานเสนอความคิดเห็นไปยังผู้บริหารสินเชื่อเพื่อพิจารณาตัดสินใจ ดังนั้น การรายงานเสนอความคิดเห็นนั้น จะต้องชัดเจน เข้าใจง่ายไม่คลุมเครือ และมีการเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ตามแนวทางของนโยบายระเบียบแบบแผน และแนวความคิดที่เป็นอิสระของตนเอง
8. การชอบงานและซื่อสัตย์ เป็นคุณสมบัติประการสุดท้าย แต่มีความสำคัญมาก เพราะถ้าธนาคารใดมีเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ไม่ชอบงานและไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต เห็นแก่่อำิสสินจ้างแล้ว การให้สินเชื่อของธนาคารนั้นก็จะมีผลเสีย มีหนี้เสียมาก และอาจจะมีปัญหาถึงการประกอบธุรกิจได้ ดังนั้น การคัดเลือกเจ้าหน้าที่สินเชื่อจึงต้องคัดเลือกจากผู้ที่ชอบงานและมีความซื่อสัตย์เป็นประการสำคัญเพราะคุณสมบัติอื่น ๆ อาจฝึกอบรมได้ แต่คุณสมบัติในข้อนี้เป็นนิสัยหรือสันดานของคนที่ไม่แก้ไขยาก

ดาร์ณี พุทรวินัย (2531 : 43 - 47) กล่าวถึง คุณสมบัติที่สำคัญของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่ค่อนข้างจะแตกต่างไปจากพนักงานอื่น ๆ ของธนาคาร เพราะจะมีโอกาสติดต่อกับบุคคลภายนอกธนาคารแทนธนาคารอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ธนาคารจะต้องคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงานเป็น เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพราะมีฐานะเหมือนหูตารองของธนาคาร การกระทำหรือคำพูดของเจ้าหน้าที่สินเชื่อแม้จะไม่มีผลปรากฏออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ในสายตาบุคคลภายนอกมักจะถือว่า การกระทำหรือคำพูดเหล่านั้นเป็นความผูกพันทางใจกับธนาคาร เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะสมอาจทำให้ภาพพจน์ของธนาคารเสื่อมเสีย ตรงกันข้ามเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีความสามารถสูง จะเป็นผู้ส่งเสริมเกียรติคุณของธนาคาร ดังนั้นในการคัดเลือกพนักงานมาเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารควรจะได้คำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้

1. พื้นความรู้ โดยปกติแล้วคุณสมบัติของบุคคลที่จะมาทำงานทางด้านสินเชื่อจะเป็น อักษรศาสตร์ ศิลปศาสตร์ หรือแม้กระทั่งทางด้านวิทยาศาสตร์ ก็เป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดีได้ ซึ่งอาจจะขัดกับความรูสึกดั้งเดิมที่ว่า บุคคลที่มีพื้นความรู้ทางด้านบัญชีหรือธุรกิจเท่านั้นที่จะเป็น เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดีได้ อย่างไรก็ตามวิชาบัญชี เศรษฐศาสตร์ หรือธุรกิจเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้กันมากในการวิเคราะห์สินเชื่อ แต่บุคคลที่ไม่มีพื้นความรู้เหล่านี้ก็อาจสามารถเรียนรู้ได้จากการฝึกอบรมภายในและการทำงาน

ความรู้ทางด้านการบัญชีและการเงินจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถ วิเคราะห์ถึงฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของผู้กู้ และในบางครั้งสามารถจะจัดทำงบการเงินจำลองขึ้นมาศึกษาโดยเฉพาะในกรณีลูกค้ารายย่อยที่ไม่มีระบบบัญชีที่ดี ความรอบรู้ทางด้านการเงินจะช่วยให้สามารถคำนึงถึงความต้องการใช้เงินของผู้กู้ได้ถูกต้อง และสามารถจัดหาประเภทวงเงินสินเชื่อ (Credit Facilities) ให้เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานของผู้กู้ได้ ในเรื่องนี้จำเป็นต้องอยู่เองที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องรู้เรื่องของระบบและวิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อจำกัดบางประการในการให้กู้ยืมของธนาคารรวมทั้งเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องพยายามเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และการเงินของโลกด้วย

2. การวางแผน การวางแผนเป็นสิ่งสำคัญ เพราะในการจะไปติดต่อ (Call) ลูกค้า หรือผู้ที่อาจจะเป็นลูกค้าที่ดีเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องศึกษาถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่จะไปติดต่อ การออกเยี่ยมโดยมิได้มีการเตรียมการที่ดีก่อนเป็นเรื่องผิดพลาดมาก และจะเป็นการเสียเวลาทั้งสองฝ่าย เพราะข้อมูลบางชนิดเจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถได้ก่อนที่จะไปพบกับลูกค้า ดังนั้นการเตรียมการที่ดีจะช่วยย่นระยะเวลาของการสนทนา และจะทำให้บรรยากาศของการเจรจาเป็นไปอย่างราบรื่น เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีโอกาสใช้เวลาสนทนาในหัวข้ออื่นซึ่งไม่จำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องกับธุรกิจเสมอไป เช่น อาจจะเป็นเรื่องงานอดิเรกของกลุ่มสนทนา ซึ่งจะเป็นการปูทางไปสู่ธุรกิจในที่สุด นอกจากนี้ยังจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถป้อนคำถามที่จำเป็นและเหมาะสมในเวลาที่เหมาะสมด้วยการวางแผนนี้ยังรวมตลอดไปถึงการศึกษาด้วยว่าธุรกิจใดควรจะได้รับการเอาใจใส่ติดต่อหรือติดตามเป็นพิเศษ เพราะถ้าอุตสาหกรรมใดที่คิดว่ายังไม่น่าสนใจ เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะ

ประหยัดเวลาการออกเยี่ยม แล้วเอาเวลาไปใช้ในการเยี่ยมธุรกิจอื่นที่น่าสนใจกว่า

นอกจากจะมีการวางแผนที่ดีแล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีการติดตามที่ดีด้วย เพราะมีเหตุการณ์ที่เงินกู้ซึ่งผ่านการวิเคราะห์แล้วว่าดีต้องกลายเป็นหนี้ที่มีปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ๆ เพราะขาดการติดตามที่ดี ทำให้ผู้กู้นำเงินซึ่งควรจะใช้ชำระหนี้กับธนาคารไปลงทุนในเรื่องอื่น ๆ จนในที่สุดไม่สามารถจะชำระคืนได้

3. ความรู้ในภาษาต่างประเทศ เจ้าหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่สินเชื่อการขาย ภาพพจน์และบริการของธนาคารให้ลูกค้า การขายนี้เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีความสามารถหลายอย่าง เป็นต้นว่า ในเรื่องภาษา เพราะผู้ที่เราไปเยี่ยมอาจจะพูดภาษาอื่นที่มีใช้ภาษาไทย ฉะนั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องได้เปรียบเป็นอย่างมากหากสามารถพูดภาษาอังกฤษ และภาษาจีนได้เพิ่มขึ้นอีก เพราะ 2 ภาษานี้จัดเป็นภาษาสำคัญในวงการธุรกิจของไทย ในอนาคตอาจจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นเพิ่มเติมด้วยก็ได้

4. การมีหัวทางการค้า ในการออกเยี่ยมทุกครั้งเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องตระหนักว่าตนเป็นตัวแทนของธนาคาร ซึ่งคู่เจรจาย่อมจะพยายามขอใช้บริการของธนาคาร โดยให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกัน เจ้าหน้าที่สินเชื่อก็ต้องระลึกว่าทำอย่างไรธนาคารจะไม่เสียหาย และได้ผลประโยชน์ตอบแทนคุ้มกับการให้บริการ ฉะนั้นเราวิหะพริบ ตลอดจนการมีความรอบรู้ถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถพัฒนาธุรกิจของธนาคารให้ได้ผลตอบแทนที่เหมาะสมในการนี้เขาจะต้องเป็นคนมีเหตุผล รู้จักปรับตัว ดัดจริตใจให้ทันเหตุการณ์ โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า ตลอดจนเงื่อนไขต่าง ๆ ของธนาคารคู่แข่งขึ้นด้วยการสนทนานั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องทั่วไป เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องจับความให้ได้ว่าในการสนทนาแต่ละครั้งมีอะไรบ้างที่สามารถนำมาเพิ่มธุรกิจกับธนาคารได้ เพราะฉะนั้นเขาจะต้องเป็นคู่สนทนาที่ดี โดยการเป็นผู้ฟังที่ดี มีอารมณ์ขันพอสมควร และข้อสำคัญคือจะต้องให้ลูกค้ามีความเชื่อถือในตัว ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อเอง ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถเจรจาในทอมที่ดีขึ้น และบางครั้งก็ควรใจแข็ง คือ ไม่ควรยอมรับการขอ ถ้าพิจารณาเห็นว่าไม่เหมาะสมโดยต้องสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจและพอใจได้

5. การหาข้อมูลและการวิเคราะห์ การพัฒนาปริมาณธุรกิจทางด้านสินเชื่อนั้นยังต้องขึ้นอยู่กับความสามารถอีก 2 อย่างของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ในประการแรกคือ การหาข้อมูลโดยจะต้องรู้ว่าแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้นั้นควรจะมาจากที่ใด ข้อมูลบางประการอาจจะได้มาจากภายในธนาคารเอง เช่น จากแฟ้มสินเชื่อ การจัดการเดินบัญชีของลูกค้าบางข้อมูลก็ได้มาจากการสนทนากับลูกค้า หรือในงานสังคม ซึ่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อควรจะเสริมสร้างอำนาจแห่งการจำ (Memory Power) เพราะแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้บางครั้งอาจจะไม่จำเป็นต้องนำมาใช้ทันที แต่อาจจะมีประโยชน์ที่จะใช้ในโอกาสต่อไป

ความสามารถอีกอย่างที่สำคัญคือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องรู้จักนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับมาถั่นกรองและวิเคราะห์ จากนั้นจะต้องใช้ดุลยพินิจในการชั่งน้ำหนัก เพื่อทำรายงานเสนอเพื่อการพิจารณาต่อไป

6. การเสนอ เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีความสามารถในการเสนอแนวความคิดของตนเองอย่างมีความรอบรู้ โดยจะต้องเป็นผู้ประสานงานระหว่างทั้งสองฝ่าย ทั้งในด้านผู้กู้และผู้มีอำนาจอนุมัติของธนาคาร เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือในแง่ผู้กู้ซึ่งอยู่ในชั้นควรจะให้สินเชื่อ จะต้องสนใจให้เห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของธนาคารที่จะให้ความสนับสนุนในเงื่อนไขที่แข่งขันได้ ส่วนทางด้านธนาคารเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องเป็นผู้เสนอการขอสินเชื่อของลูกค้า และการคาดการณ์ให้กับผู้มีอำนาจอนุมัติเพื่อให้เห็นถึงภาพพจน์ของผู้กู้ว่ามีความสามารถชำระคืนได้เพราะก่อนจะมาถึงขั้นนี้ได้ทำการวิเคราะห์ เปรียบเทียบจนสุดความสามารถแล้ว

7. ขอบงานและสัตย์ซื่อ เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องเป็นคนที่ชอบทำงานค้าขายเพราะจะพบความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเปลี่ยนไปตามประเภทธุรกิจที่ออกเยี่ยมตลอดจนผลกระทบจากปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้อยู่เสมอ เช่น ปัญหา ทางด้านเศรษฐกิจ เพราะฉะนั้นต้องเป็นคนตื่นตัว และสามารถทำงานภายใต้ความกดดัน ในบางครั้งต้องเป็นคนชอบตัวเลขพอสมควร งานนี้เป็นงานที่ต้องมองการณ์ไกล เพราะการให้กู้เงินในวันนี้จะรู้ผลว่าดีไม่ดีก็ต่อเมื่อถึงกำหนดเวลาการชำระหนี้ของผู้กู้งานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อนั้น ทางธนาคารจะต้องคัดเลือกเอาบุคคลที่นอกจากจะมีความฉลาด รอบคอบแล้ว ยังจะต้องเป็นคนซื่อสัตย์ ทำงานตรงไปตรงมา เพราะอำนาจหน้าที่นี้อาจจะก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่สมควรได้ง่าย ๆ

อาจจะมีคุณสมบัติบางชนิดที่ยังไม่ได้กล่าวในที่นี้ แต่โดยสรุปแล้ว หากธนาคารมีเจ้าหน้าที่สินเชื่อซึ่งมีคุณสมบัติดังกล่าวมานี้พอสมควรแล้ว ธนาคารนั้นนับว่าโชคดี และสามารถจะขยายสินเชื่อของตนออกไปได้อย่างสะดวกใจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ควรมีคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา คือ คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ และคุณสมบัติที่สำคัญของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ได้แก่ พื้นความรู้และประสบการณ์ การเป็นนักวางแผน การเป็นผู้มีปฏิภาณไหวพริบ การเป็นผู้มีความละเอียดถี่ถ้วน ความเป็นผู้กระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียรในการทำงาน มีความรู้ในภาษาต่างประเทศ เป็นผู้ที่มีความสามารถในการรายงานและการเสนอ และการขอบงานและมีความซื่อสัตย์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาชีพของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา

ความรู้พื้นฐานสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา

เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรมีความรู้เพื่อเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ดังนั้น การที่จะปฏิบัติงานให้ได้รับผลสำเร็จตามหน้าที่ได้ เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีความรู้พื้นฐานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การบัญชี ซึ่งเกี่ยวข้องกับ

1.1 งบการเงิน (งบดุลและงบกำไรขาดทุน)

- 1.2 การจัดทำงบการเงินโดยคาดคะเน
- 1.3 การประเมินมูลค่าสินทรัพย์
- 1.4 การคำนวณค่าเสื่อมราคา
- 1.5 การบันทึกรายได้และรายจ่าย
- 1.6 การวิเคราะห์จุดเสมอตัว
- 1.7 ระบบต้นทุน
- 1.8 ระบบรายงาน
- 1.9 มาตรฐานการสอบบัญชี

2. การเงิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ

- 2.1 แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน
- 2.2 ตลาดทุน
- 2.3 ตลาดเงิน
- 2.4 ประเภทของหลักทรัพย์
- 2.5 สถาบันการเงิน
- 2.6 งบประมาณเงินสด
- 2.7 การเงินระหว่างประเทศ
- 2.8 อัตราแลกเปลี่ยน
- 2.9 อัตราดอกเบี้ย

3. การจัดการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ

- 3.1 การจัดองค์การและการบริหาร
- 3.2 การว่าจ้างแรงงานและระเบียบการจ้าง
- 3.3 การพัฒนาผลิตภัณฑ์
- 3.4 เทคนิคและกระบวนการผลิต
- 3.5 การควบคุมต้นทุน

4. การตลาด ซึ่งเกี่ยวข้องกับ

- 4.1 นโยบายผลิตภัณฑ์และการตั้งราคา
- 4.2 นโยบายการจัดจำหน่าย
- 4.3 การขายและนโยบายการขาย
- 4.4 การแข่งขัน

4.5 การส่งเสริมการขาย

5. เศรษฐกิจและการเมือง ซึ่งเกี่ยวข้องกับ

- 5.1 ภาวะเศรษฐกิจภายในและภายนอกประเทศ
- 5.2 นโยบายการเงินและการคลัง
- 5.3 ผลผลิตประชาชาติ (G.N.P.)
- 5.4 การควบคุมราคา
- 5.5 ภาษี
- 5.6 ระบบโครงสร้างของทางการ
- 5.7 ดุลการค้า
- 5.8 ดุลการชำระเงิน
- 5.9 ดัชนีค่าครองชีพ
- 5.10 นโยบายของรัฐบาล
- 5.11 การส่งเสริมการลงทุน
- 5.12 แนวโน้มและทิศทางการเมือง
- 5.13 การควบคุมภาวะแวดล้อม
- 5.14 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

6. กฎหมายธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ

- 6.1 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะที่เกี่ยวข้อง เช่น
ความสามารถของบุคคล, นิติกรรมสัญญา , ตัวเงิน , คลังสินค้า ,
ประกันวินาศภัย เป็นต้น
- 6.2 กฎหมายที่ควบคุมธุรกิจ เช่น พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์,
พระราชบัญญัติการ ประกอบธุรกิจเงินทุน , ธุรกิจหลักทรัพย์ และ
ธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์, พระราชบัญญัติประกันชีวิต ,พระราชบัญญัติ
ประกันภัย , ประกาศคณะปฏิวัติ เป็นต้น
- 6.3 พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด
- 6.4 พระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 6.5 ประมวลรัษฎากร
- 6.6 กฎหมายที่ดิน
- 6.7 กฎหมายแรงงาน

7. โครงการอบรมด้านสินเชื่อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ

- 7.1 หลักการของสินเชื่อ

- 7.2 การดำเนินงานของธนาคาร
- 7.3 วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ
- 7.4 รูปแบบของรายงานการออกเยี่ยม
- 7.5 แหล่งที่มาของข้อมูลสินเชื่อ
- 7.6 ธนาคารและบริษัทเงินทุน
- 7.7 ประเภทของสินเชื่อ
- 7.8 เทคนิคการติดต่อ
- 7.9 กรณีตัวอย่างด้านสินเชื่อ
- 7.10 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ
- 7.11 โครงสร้างและประวัติของธนาคาร
- 7.12 เงินทุนของธนาคาร

จากการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาเป็นผู้ที่มีภารกิจที่สำคัญต่อการทำงานให้กับธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าทุกราย ด้วยการบริการที่ดีและมีคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะชนะใจลูกค้า ผู้มาติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ซึ่งจะสร้างเสริมภาพพจน์และธุรกิจของธนาคารให้เจริญก้าวหน้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

สาขาของธนาคาร คือหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อผลประกอบการของธนาคาร เนื่องจากสาขาของธนาคารเป็นการขยายอำนาจในการระดมทรัพยากรและเพิ่มบทบาทของธนาคาร ดังจะเห็นได้ว่าเมื่อเปรียบเทียบอัตรากำไรระหว่างธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กับธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและขนาดเล็กแล้วจะพบว่าธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่จะมีอัตรากำไรสูงมาก ทั้งนี้เนื่องจากความได้เปรียบของขนาดการประกอบการและประสิทธิภาพการบริหารงานของธนาคาร (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2536 : 110)

จากความสำคัญของสาขาเช่นนี้ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้ขยายจำนวนสาขาเพิ่มขึ้น การบริหารสาขาอย่างมีประสิทธิภาพจะมีผลอย่างยิ่ง เช่น เพิ่มขึ้นของผลประกอบการทั้งในด้านของการเพิ่มผล กำไร สินทรัพย์ เงินให้สินเชื่อ เงินฝากและการขยายส่วนแบ่งตลาด

จากความสำคัญและภารกิจของสาขาดังกล่าว พนักงานจึงต้องมีคุณลักษณะและทักษะบางประการเพื่อทำหน้าที่เป็นพนักงานบริการ ซึ่งนักบริการที่จะประสบผลสำเร็จในงานบริการมีหลายคุณลักษณะ

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป.) กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ความสุภาพอ่อนโยน คุณสมบัติข้อนี้มีความสำคัญสูงสุดเป็นเบื้องต้นในการติดต่อกับลูกค้า สินค้าของธนาคารคือ เงิน ย่อมมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นความสุภาพอ่อนโยน จึงเป็นการสร้างความประทับใจอย่างหนึ่ง ความสุภาพอ่อนโยนหมายรวมถึง กิริยา ท่าทาง วาจา การแต่งกาย นอกจากนั้นพนักงานด้วยตนเองก็ควรมีความสุภาพต่อกัน เพื่อเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในที่ทำงานอีกประการหนึ่ง เป็นการแสดงความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน
2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ดันตัวจะรับใช้หรือต้อนรับลูกค้าอย่างจริงจัง กระตือรือร้นที่จะช่วยให้ธนาคารมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น หากพนักงานคนใดมีความกระตือรือร้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้พนักงานอื่น ๆ ปฏิบัติตาม
3. ความร่วมมือ เหตุที่ธุรกิจธนาคารมีปริมาณงานที่ไม่แน่นอน บางหน่วยงานหรือภายในหน่วยงานเดียวกัน บางคนมีงานมาก บางคนมีงานน้อย เพราะฉะนั้นการแสดงความร่วมมืออันดีกับพนักงานอื่นด้วยการถามไถ่และช่วยทำงาน เป็นการแสดงความร่วมมือระหว่างกัน อันจะเป็นผลให้งานเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว และยังเป็นการสร้างสามัคคีในหมู่คณะอีกด้วย
4. มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน ภาพพจน์ที่ประชาชนมีต่อธนาคารก็คือ ธนาคารจะต้องมีความวางใจได้ เชื่อถือได้ รอบคอบ ทำงานถูกต้องหรือไม่มีข้อผิดพลาดเลย เพราะฉะนั้นพนักงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจอย่างรวดเร็วและถูกต้อง อันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเชื่อถือได้
5. ความคิดริเริ่ม สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน งานรับผิดชอบต่าง ๆ หรืองานด้านอื่น ๆ พนักงานที่แสดงความคิดริเริ่มโดยออกมาในรูปการเสนอแนะ การให้ความคิดเห็นการเสนอโครงการใหม่ ๆ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาธนาคาร ต่อการเพิ่มรายได้หรือช่วยให้เกิดการประหยัด ลดค่าใช้จ่าย สร้างชื่อเสียงให้กับธนาคาร ฯลฯ
6. ความจงรักภักดี ชื่อสัตย์สุจริตและวางใจได้ เนื่องจากธนาคารประกอบธุรกิจเรื่องเงินพนักงานที่เข้ามาทำงานธนาคาร หากมีเจตนาไม่สุจริตอาจจะทำให้ทรัพย์สินของธนาคารประสบความเสียหายได้ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะจะเกี่ยวข้องไปถึงชื่อเสียงของธนาคารด้วย
7. การปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบของผู้บังคับบัญชา ฝ่ายบริหารพอใจที่จะเห็นพนักงานธนาคารได้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติตามไม่กระด้างกระเดื่อง หรือเพิกเฉยเสียหรือทำการขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา
8. การรู้จักรักษาความลับ พนักงานธนาคารจะต้องไม่เปิดเผยเรื่องราวของลูกค้าของธนาคารเองในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายมาสู่ธนาคาร โดยเฉพาะเรื่องของลูกค้าถือเป็นความลับที่พนักงานจะนำไปเปิดเผยไม่ได้
9. มีความรอบรู้ในงานของธนาคาร หรือพยายามศึกษาหาความรู้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ การเรียนรู้ในการทำงาน การศึกษาเกี่ยวกับงานธนาคารเพื่อให้รู้

ธนาคารมีบริการประเภทใดเสนอต่อลูกค้าบ้าง สามารถที่จะชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจ หรือเห็นจุดเด่นของบริการแต่ละประเภทสามารถแนะนำให้ลูกค้าไปติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง หรือศึกษาหาความรู้อื่น ๆ. เพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเอง

ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา 2 ด้าน ได้แก่

- ก. คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์
- ข. คุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการบริการและความรู้ทางวิชาการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตัว

บุคลิกภาพ บุคลิกภาพเป็นคำที่มีผู้ให้คำนิยามเอาไว้มากมาย เช่น

เสน่ห์ ศรีสุวรรณ (2533 : 81 – 86) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพที่ดีมีเสน่ห์เกิดจากภายนอก ได้แก่ รูปร่างหน้าตาดีมีสง่าราศรี มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะและกาลสมัย และมีอากัปกริยาที่เหมาะสมเป็นไปตามธรรมชาติ ส่วนการสร้างเสน่ห์เกิดจากภายใน ก็คือ มีความจำเริญยำ มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เห็นแก่ตัว มีความจริงใจและความมีไหวพริบปฏิภาณดี

สวนา พรพัฒน์กุล (2522 : 295) ให้ความหมายบุคลิกภาพว่า เป็นลักษณะโดยส่วนรวมของทั้งหมดของบุคคลแต่ละคน ที่สามารถมองเห็นจากภายนอกและซ่อนเร้นอยู่ภายใน เช่น รูปร่างหน้าตา ท่าทางอากัปกริยา การพูด ความสนใจ ทักษะคติ

เสนอ อินทรสุขศรี (2526 : 12 – 14) กล่าวถึง การปฏิบัติตนในการก่อให้เกิดความศรัทธา เคารพนับถือจากผู้มาติดต่อ หรือผู้เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. แต่งกายให้สะอาด เรียบร้อย หรือถูกต้องตามระเบียบของการใช้เครื่องแบบของตน หรืออย่างน้อยก็แต่งให้เหมือนสามัญชน ตามความนิยมทั่วไป และรักษาร่างกายให้สะอาด มีอนามัยอันดีอยู่เสมอ

2. มีกิริยามารยาทเรียบร้อย สุภาพ ไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือใช้คำพูดอันแสดงความอวดใหญ่ หยิ่งเยโส การชำเลื่องมองด้วยสายตา มองตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า แสดงความเฉยเมย ยื่นเท้าสะเอว มีใบหน้าบึ้งตึง เคี้ยวหมากฝรั่งหรืออาหารเวลาพูด จิ้มฟัน แคะฟัน ถ่มน้ำลาย ถอนคิ้ว ฯลฯ เหล่านี้พึงละเว้นเสีย

3. รู้จักที่จะรับฟัง และพูดแต่น้อย คิดเอาไว้เสมอว่าผู้ที่มาติดต่อพบปะด้วยนั้น ย่อมต้องการจะมาพึ่งพาอาศัย มาขอความช่วยเหลือ ต้องการพูดระบายความคิดเห็น และความทุกข์ในใจให้ทราบ และบุคคลนั้นอาจมีปัญหาทางจิตใจมาก พึงสนใจรับฟังความเห็นความต้องการของเขา รับฟังด้วยความเห็นอกเห็นใจ อย่าได้แสดงกิริยาหรือคำพูดอันใดที่แสดงถึงลักษณะอันเบื้อหน้าต่อการที่จะฟังเขาพูด

4. รู้จักที่จะถาม เพื่อแสดงความสนใจในคำบอกเล่าของผู้อื่น การแสดงความสนใจต่อคำพูดของผู้ที่พูดด้วย และรู้จักถามเมื่อควรจะถามนั้น ผู้มาติดต่อจะเกิดความพึงพอใจ เพราะมั่นใจว่าเราได้รับฟังที่เขาพูด

5. รู้จักใช้คำพูดให้เหมาะสมกับบุคคล โดยที่จะต้องรู้ว่าแต่ละคนมีการศึกษา มีความรู้ มีสภาพชีวิตและพื้นภูมิสำเนาแตกต่างกัน ควรจะรู้ว่าบุคคลใดควรพูดอย่างไร โดยทั่วไปแล้ว ก็ควรใช้คำพูดเป็นภาษาง่าย ๆ พูดกันให้เข้าใจ และให้รู้แน่ ไม่ควรพูดโดยใช้ภาษาศัพท์สูง ๆ หรือภาษาเทคนิคที่รู้กันแต่ในหมู่พวกของตน

6. เมื่อผู้มาติดต่อต้องการทราบอย่างไร เพราะความสงสัย อยากรู้ ต้องอธิบายให้เข้าใจโดยต้องพูดต้องอธิบายอย่างง่ายที่สุด และให้เข้าใจดีที่สุด ตามความรู้ ความสามารถของตน แต่ถ้าหากเรื่องใดไม่รู้แน่นอน ก็อย่าได้พูดอธิบายให้เกิดความเข้าใจผิด ๆ หรืออย่าได้พูดเรื่องใดอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้มาติดต่อ และแก่วงการของตน

7. มองหน้าผู้มาติดต่อในเวลาพูดคุย เวลาที่พูดจากับผู้อื่นใด ไม่ใช่มองไปทางอื่น อยู่ในท่าตะแคงข้างให้ผู้พูดด้วยมองข้ามศีรษะ หรือมองจ้องตาจนเสียมารยาท วิธีมองผู้พูดด้วยนั้น คือ มองบริเวณระดับจมูกและคางเท่านั้น

8. ยิ้มไว้เสมอ ยิ้มแสดงถึงความเป็นมิตร แสดงเป็นผู้มีน้ำใจดี มีความเมตตาปราณี และมีความเต็มใจ เห็นใจ และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การยิ้มนั้น ชนะใจคนอื่นแล้ว 50 เปอร์เซ็นต์ คนสวยที่สุดและน่ารักน่าจับถือนั้น คือ คนที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

9. มองคนอื่นในแง่ดีไว้เสมอ อย่างน้อยต้องคิดว่าผู้ที่มีติดต่อนั้น คือ ชีวิตหนึ่ง เป็นคน ๆ หนึ่งในสังคม มีความสำคัญเท่า ๆ คนอื่นทุกคน อย่าคอยแต่คิดเอาว่า เขาจะมารบกวนใจ มาหลอกลวง หรือมาคิดจะก่อความรำคาญให้ในด้านใด ๆ ควรนึกเสมอว่า เราอาจได้เรียนรู้เรื่องต่าง ๆ จากคนอื่น ๆ เขาได้มาก

10. ระมัดระวังน้ำเสียง น้ำเสียงที่คนเราพูดออกมาเป็นเครื่องแสดงให้รู้ถึงจิตใจ ตลอดจนนิสัยใจคอ ชีวิตครอบครัว ในสังคมของคน และชาติตระกูลกำเนิดของผู้พูด ฟังใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมและถูกต้องเสมอ

11. เวลาพูดก็พูดเฉพาะเรื่องระหว่างตนกับผู้มาติดต่อ อย่าได้นำเรื่องของผู้อื่นมาวิพากษ์วิจารณ์ ให้ผู้มาติดต่อฟัง การนินทาผู้อื่นเป็นการเสียมารยาท อีกทั้งก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ฟัง เพราะไม่ใช่เรื่องอะไรของเขา ผู้มาติดต่อจะขาดความนิยมนับถือผู้พูดอย่างมาก

12. เคารพในเกียรติและสิทธิของผู้อื่น อย่างน้อยก็ต้องเคารพในวุฒิ อันได้แก่การเคารพใน วัยวุฒิ ชาติวุฒิ และคุณวุฒิ ของผู้อื่น หรือเคารพในสิทธิแห่งมนุษยชนของเขา

13. รู้จักกล่าวคำขอบคุณและขอโทษให้ติดปากอยู่เสมอ

14. ทำตนเป็นกันเองกับคนทุกคน โดยไม่เลือกชั้นวรรณะ เพศหรือวัย

15. รู้จักที่จะพูดจาแนะนำ ปลอบโยน ให้ความหวัง ให้ความเห็นใจ รู้จักเอาใจหรือขัดใจด้วยการมีเหตุผลอันดี

จากความหมายบุคลิกภาพดังกล่าว สรุปได้ว่า บุคลิกภาพคือลักษณะของบุคคลใน ด้านความรู้สึกหรือพฤติกรรมที่แสดงออกให้ผู้อื่นรับรู้ได้ ดังนั้นบุคลิกภาพของพนักงานสาขาจึง ควรเป็นบุคลิกภาพที่ผู้อื่นรับรู้ในด้านดี เพราะเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่จะสร้างความประทับใจ แก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อ จึงพอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาได้แก่ การแต่งกาย การควบคุมอารมณ์ การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์

มนุษยสัมพันธ์

ในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การธุรกิจต่าง ๆ พนักงานจะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้อื่นจึงจำเป็นต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้เข้าใจเพื่อนร่วมงาน และสามารถใช้มนุษยสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า พนักงานสาขาจึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน และสามารถใช้มนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้หลายลักษณะ เช่น

วิจิตร อวาทกุล (2527 : 25) ได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ว่า หมายถึง กระบวนการปฏิบัติเพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานราบรื่น ก่อให้เกิดขวัญดีใน อันที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลงาน

นิพนธ์ คันทะเสวี (2525 : 4) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์คือ สภาพความสัมพันธ์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตร่วมกันอย่างราบรื่น หรือทำงานด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิ ภาพ

ชูชัย สมितिไกร และสมชาย เตียวกุล (2530 : 6 – 10) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็น คุณลักษณะและเป็นความสามารถที่เรียนรู้และพัฒนาได้ โดยการเรียนรู้และพัฒนาดังกล่าวจะ ต้องครอบคลุมองค์ประกอบพื้นฐาน 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านจิตใจ ได้แก่ การมองเห็นและยอมรับในคุณค่าความสามารถ ความดีงามทั้งของตนเองและผู้อื่น การให้แต่ละคนได้แสดงความเป็นตัวของตัวเอง โดยไม่ชี้นำ การกระทำให้บุคคลอื่น พร้อมทั้งส่งเสริมแต่ละบุคคลให้เติบโตงอกงามและพัฒนาไปสู่จุดสูงสุด ของแต่ละบุคคล

2. องค์ประกอบด้านการแสดงออก ได้แก่ การแสดงออกซึ่งความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ไพบุลย์ พึ่งทองหล่อ (2536) ได้กล่าวถึง หลักมนุษยสัมพันธ์ ในหน้าที่บริการ ไว้ดัง นี้

หลักมนุษยสัมพันธ์ในหน้าที่บริการ

ผู้ที่ทำงานในหน้าที่บริการต้อนรับมีความจำเป็นที่ต้องมีหลักมนุษยสัมพันธ์อันดีเพราะ ต้องติดต่อกับบุคคลหม่มากและจะต้องจูงใจในบริการที่เขาได้รับ ดังนั้นศิลปะในการใช้หลัก มนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะต้องศึกษา เข้าใจและนำไปปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ หรือเรียกว่า “รู้เขารู้เรา” คือถ้าเรามีปฏิกิริยาแสดง

ออกไปอย่างไร เราก็มักจะได้รับการสนองตอบกลับมานั้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า

- 1.1 ต้องเข้าใจคนและเข้าใจตนเอง
- 1.2 ต้องทำให้ผู้อื่นเข้าใจตัวเราไปในทางที่ดี
- 1.3 การเข้าใจธรรมชาติมนุษย์

ผู้ที่ทำหน้าที่บริการต้อนรับ ควรศึกษาว่า ผู้มาใช้บริการของเราต้องการอะไรและพยายามสนองตอบด้วยสิ่งที่เขาอยากได้ เมื่อเขาได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้วย่อมทำให้เขาได้เกิดความพึงพอใจ อยากจะกลับมาใช้บริการของเราอีก

2. รู้จักการใช้สื่อสัมพันธ์ที่ดี เพื่อจะนำความรู้สึก ความรู้ ความเข้าใจ ความปรารถนาของเราไปสู่ผู้อื่นเป็นการจูงใจให้เขาคล้อยตาม ยอมให้ความร่วมมือและเชื่อถือ ไม่ต่อต้านขัดขวางและขัดแย้งต่อเราสำหรับหน้าที่บริการต้อนรับนั้น สื่อสัมพันธ์ที่ต้องใช้มากจะมีลักษณะรวม คือ การสื่อสัมพันธ์เป็นรายบุคคล (Individual Contacts) และการสื่อสัมพันธ์เป็นกลุ่ม (Group Contacts)

สรุปหลักสำคัญในการสื่อสัมพันธ์ มีดังนี้คือ

- 2.1 ใช้วิธีการติดต่อโดยคำนึงถึงธรรมชาติมนุษย์
- 2.2 ให้เหมาะกับกลุ่มชนทั้งด้านความรู้ อายุ เพศ และวัฒนธรรม
- 2.3 ใช้ภาษาที่ผู้รับจะเข้าใจง่าย
- 2.4 เหมาะสมกับเวลา สถานที่และบุคคล
- 2.5 ใช้วิธีสื่อความหมายสองทาง (Two – Way Communications) คือ ต้องตรวจสอบ ความเข้าใจของผู้รับด้วยเปิดโอกาสให้เขาซักถาม อย่าคิดว่าพูดอะไรไป แล้วผู้ฟังจะเข้าใจทุกอย่าง
- 2.6 เป็นการสื่อสารที่ให้ประโยชน์แก่บริษัท หรือองค์การ
- 2.7 ย้ำ หรือ ซ้ำ อีกครั้งถ้าจำเป็น
- 2.8 ให้ความสนใจ ข้อเสนอแนะ ผลสะท้อนและความคิดเห็นของผู้ที่มาใช้บริการ

3. ใช้สมองทำงานมากกว่าอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อารมณ์โกรธอารมณ์ขุ่นมัวซึ่งเป็นอันตรายเพราะจะเป็นจุดอ่อน จงหาทางหลีกเลี่ยงและข่มอารมณ์ ไม่ให้ไปกระทบกับผู้มาใช้บริการเพราะจะทำให้เกิดความเสียหายอย่างมาก จึงควรปฏิบัติ ดังนี้

- 3.1 ขจัดและแก้ไขสิ่งที่ทำให้หงุดหงิดก่อนเริ่มงานทุกครั้ง
- 3.2 จงอดทนหนักแน่นใจเย็นเสมอ
- 3.3 อย่าชักสีหน้าเมื่อไม่พอใจ
- 3.4 อย่าเป็นคนใจร้อน
- 3.5 อย่าผูกใจเจ็บ แก่เคียด แก่แค้นผู้มาใช้บริการ

4. รู้จักสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน การทำงานอยู่ต่อเพื่อนหลายคนย่อม

มีโอกาที่จะกระทบกระทั่งขัดแย้งกัน ไม่เข้าใจกัน ถ้าเรารู้จักสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อน ก็ย่อมมีผลดีส่งมา至于การทำงานซึ่งเป็นระบบ กลุ่มประสานสัมพันธ์ (Team Work) ด้วย เรา พึงมีหลักปฏิบัติต่อเพื่อนดังนี้

- 4.1 เปิดฉากทักทายเพื่อนก่อน
- 4.2 มีความจริงใจต่อเพื่อน
- 4.3 หลีกเลี่ยงการนินทาเพื่อน
- 4.4 อย่าขัดทอดความผิดให้เพื่อน
- 4.5 ยกย่อง ชมเชยเพื่อนในสิ่งที่สมควร
- 4.6 ให้เพื่อนได้ทราบในเรื่องที่เขารับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง
- 4.7 รับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ๆ บ้าง
- 4.8 หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน
- 4.9 ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย
- 4.10 ใจกว้างและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนฝูง
- 4.11 ออกไปพบปะสังสรรค์บ้างตามสมควร

5. รู้จักการประสานงาน (Coordination) ไม่ใช่ประสา (Conflict) การทำงานเกี่ยวกับบริการต้อนรับนั้น มักทำกันเป็น แบบกลุ่มเสริมประสานงาน (Team Work) ซึ่งเป็นการทำร่วมกันหลายฝ่ายหลายหน่วยงาน เป็นการประสานกำลังความสามารถของบุคคลให้เข้าด้วยกันอย่างมีระเบียบผสมกลมเกลียวกันในจังหวะเวลาเดียวกันไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อบรรลุความประสงค์ร่วมกันในหลักการประสานงาน เราควรจะต้องปฏิบัติตามหลักมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้

- 5.1 สร้างนิสัยให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทุกโอกาส
- 5.2 ยึดหลักสายกลางและประสานประโยชน์
- 5.3 จงแสดงความสามารถให้มาก แต่คุยโววางเชิงให้น้อยลง
- 5.4 มีสำนึกความเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) และมีส่วนร่วม (Participation) ร่วมกันรู้จักรักสถาบันองค์กรหรือบริษัท
- 5.5 อย่าวางตนเหนือผู้อื่นหรือหากเป็นหัวหน้าก็ต้องระวัง ไม่ใช่อำนาจจนเกินความจำเป็น

6. ทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

เสนอ อินทรสุขศรี (2526 : 10 – 12) กล่าวถึงหลัก 9 ประการ ในการสื่อสารดังนี้

1. เข้าใจและใช้ภาษาให้ถูกต้องต้องรู้จักใช้ถ้อยคำตลอดจนไวยากรณ์ของภาษาให้ถูกต้อง รู้จักว่า คำใดควรใช้ ไม่ควรใช้ รู้จักใช้ภาษาพูดง่าย ๆ ไม่ใช่ศัพท์อันยุ่งยาก และผู้อื่นไม่เข้าใจ

2. พูดโดยใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมน้ำเสียงแสดงถึงอารมณ์ และความคิดนึกภายในใจของผู้พูด และยังสะท้อนให้เห็นถึงนิสัยใจคอ ชาติตระกูลกำเนิดด้วย น้ำเสียงจะบอกให้รู้ถึงความรู้สึกของผู้พูดว่ารู้สึกอย่างไร การฝึกหัดใช้น้ำเสียงให้ถูกต้องเหมาะสม จึงมีความสำคัญต่อผู้พูดอย่างยิ่ง

3. ให้โอกาสผู้อื่นพูดบ้างในการสนทนากับผู้อื่น พึงให้ผู้อื่นได้พูด ได้แสดงความคิดเห็น ได้ระบายความในใจอย่าทำตนเป็นผู้ที่พูดแต่ผู้เดียว

4. หัดเป็นนักฟังที่ดีกล่าวกันว่า “นักพูดที่ดีนั้น คือ นักฟังที่ดี” ดังนั้นในการสนทนา พึงทำตัวเป็นนักฟังและฟังคนอื่นพูดด้วยความสนใจ อย่าทำเฉยเมยต่อคู่สนทนาการขาดความสนใจต่อคู่สนทนาในเวลาพูดเป็นการเสียมารยาท และยิ่งจะขาดเพื่อนสนทนาที่ดีต่อไปในวันข้างหน้า

5. แสวงหาความรู้รอบตัวให้กว้างขวางความรู้รอบตัวมีความสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของคนเรา ความรู้รอบตัวจะทำให้แนะนำคนอื่นได้ เข้าใจเรื่องที่ผู้สนทนาด้วย พูดถึงได้ พูดเล่าให้คนอื่นเข้าใจได้ หรืออย่างน้อยก็มีหลักพอที่จะซักถามเขาได้ถูกต้อง จะทำให้การพูดจาสนทนานั้นเกิดประโยชน์ และสนุกสนานยิ่งขึ้น

6. รู้จักพูดถึงเรื่องที่คู่สนทนาสนใจคนเรามีความภูมิใจในตัวเอง และอยากจะอวดเรื่องที่ตนรู้ตนชำนาญ หรือประสบการณ์ที่ตนได้เคยรับมา ผู้พูดที่ดีจะต้องสังเกตหรือหาทางให้ทราบว่า คู่สนทนาของตนมีความรู้ ความสนใจในเรื่องใดจะได้พูดได้คุยถึงเรื่องที่เขาสอบและสนใจเพื่อให้เขามีโอกาสได้คุยได้แสดงความภาคภูมิใจของเขา

7. ต้องพึงพอใจและเป็นกันเองกับคู่สนทนาคนที่มีความรู้ดี สติปัญญาดี พูดได้เก่งนั้นจะได้ชื่อว่าเป็นคนพูดดีไม่ได้ ถ้าหากในจิตใจไม่ชอบคู่สนทนา หรือไม่เป็นกันเองกับคนทุกชั้นทุกเพศ ทุกวัย ความเป็นกันเอง ไม่แสดงซึ่งความเย่อหยิ่งทะนงตัว หรือถือตัว จะทำให้การพูดคุยเป็นไปด้วยดีและได้ผลดีด้วย

8. มั่นใจในตนเองผู้ที่พูดได้ดี ต้องขจัดปมด้อยของตนเองให้หมดสิ้นไป จะต้องนึกไว้เสมอว่า ผู้ฟังหรือคู่สนทนา คือ เพื่อน เขามีสิทธิที่จะได้พูด ได้ออกความเห็น ได้ซักถาม มีความเห็นพ้องมีการขัดแย้งหรือส่งเสริมคำพูดของเราได้

9. หาโอกาสที่จะได้ร่วมสนทนากับผู้อื่นอยู่เสมอการที่ได้ร่วมพูดคุยสนทนากับผู้อื่นมาก ๆ บ่อย ๆ นั้น เท่ากับเป็นการฝึกพูด ทำให้เกิดความมั่นใจได้ความรู้ใหม่ ๆ แปลก ๆ รู้ถึงวิธีการพูดและได้ถ้อยคำที่น่าจะนำมาใช้พูดได้ต่อไปอีก

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ควรมีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและผู้มาติดต่อในด้านสินเชื่อ ได้แก่ ความมีน้ำใจ ความเป็นมิตร ความสามารถในการเข้ากับบุคคลอื่น และความสามารถในการสื่อสาร

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพ

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจธนาคารได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และสาขาของธนาคารต่าง ๆ ได้รับอนุมัติให้เปิดดำเนินการเพิ่มขึ้น ทำให้การแข่งขันในธุรกิจการธนาคารทวีความรุนแรงขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งการจะทำหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพได้ก็ต้องอาศัยวิธีการทำงานที่ถูกต้องและมีความรอบรู้ในระบบงานต่าง ๆ เป็นอย่างดียิ่งในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสาขานั้นมีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความประทับใจและต้องเผชิญต่อความเสี่ยงต่อความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ฉะนั้นผู้ทำงานในตำแหน่งงานนี้ได้ต้องมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีคุณลักษณะทางวิชาชีพ ดังนี้

ความสามารถในการบริการ

ธุรกิจและบริการของสาขาสามารถแบ่งบริการต่าง ๆ ออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ ๆ ดังนี้

1. บริการเงินฝาก ธนาคารมีบัญชีเงินฝากให้ลูกค้าเลือกหลายประเภท เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนี้ บัญชีออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากพิเศษอื่น ๆ
2. บริการสินเชื่อ ธนาคารมีบริการสินเชื่อ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการที่แตกต่างกับบริการสินเชื่อเคหะ สินเชื่อเพื่อธุรกิจรายย่อย สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีเงินกู้ตามตัวสัญญาใช้เงิน การออกหนังสือค้ำประกันสัญญา
3. บริการอื่น ๆ เป็นบริการเสริมที่ธนาคารให้เพื่อความสะดวกและปลอดภัยแก่ลูกค้า โดยธนาคารควรจะได้รับผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียม โดยมีบริการต่าง ๆ ให้เลือกใช้ ดังนี้ แคชเชียร์ออร์เตอร์ เช็คของขวัญ ตู้নিরภัย บัตรเอทีเอ็ม การโอนเงิน ดราฟท์ แคชเชียร์เช็ค บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ ตัวแลกเงิน บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค

ในการบริการลูกค้าเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาต้องมีความสามารถในการบริการ ในหลายประการเพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะในงานบริการ

มานิตย์ จันทิราช (ม.ป.ป. : 11 – 14) ได้กล่าวถึงศิลปะและทักษะของงานบริการไว้ ดังนี้

ศิลปะการติดต่อกับผู้ใช้บริการ

“ผู้บริการ” นั้นหมายถึงความถึง ผู้ทำหน้าที่ และต้องเป็นการให้ที่ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มาใช้บริการพอใจและกลับมาใช้บริการอีก อันเป็นหัวใจของการให้บริการ ซึ่งทำเพื่อการค้า เพราะการกลับมาใช้บริการ อีกหรือการบอกต่อกันไปทำให้ขยายผลทางตลาดซึ่งจะมีผลดีแก่ธนาคาร

พนักงานสาขาในฐานะผู้ให้บริการ นอกจากจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริการแล้ว ยังเป็นสิ่งท้าทายความสามารถประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจว่าสามารถจะทำให้คนอื่นมีความประทับใจในบริการของเรา

ซึ่งการจะทำให้ผู้อื่นมีความประทับใจในการบริการของเรา บุคคลซึ่งทำหน้าที่ต้องมีคุณสมบัติหลายประการ คือ

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship)

1.1 มีใบหน้าอันยิ้มแย้มเสมอ

1.2 พูดจาให้ชัดเจน ไพเราะและเรียบร้อย

1.3 แต่งกายให้เรียบร้อยและสะอาด

1.4 เป็นคนดี น่ารัก สุภาพและบุคลิกสง่าผ่าเผย

1.5 บริการให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้

1.6 ไม่จำเป็นต้องรับคำเสมอไป แต่จะต้องพยายามให้ดีที่สุดที่จะไม่กล่าวคำ

ปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมากับผู้ที่มาติดต่อ เพราะยังมีวิธีพูดอีกหลายวิธีที่ใช้แทนกันได้

1.7 ในการติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อที่เอาแต่ใจตัว ไม่ยอมเข้าใจง่าย ๆ จงแนะนำอธิบายแสดงความเสียใจหรือหนึ่งแล้วแต่กรณี แต่อย่าได้ทะเลาะโต้เถียง พูดย้อน หรือขึ้นเสียงเป็นอันขาด

1.8 ลูกค้ายที่มาติดต่อเป็นฝ่ายถูกไว้ก่อนเสมอ

1.9 ต้องจำได้ว่า ไม่มีใครชนะในการโต้เถียง

1.10 จงรักษาอารมณ์ไว้เพื่อรักษาดลาด

2. ศิลปะโน้มน้าวจิตใจ (Persuasive Technique)

2.1 จงให้ความสนใจแก่ผู้นั้น หรือกลุ่มนั้นอย่างจริงจัง ท่านจะได้รับการต้อนรับและสนใจมากทุกคนทุกหน ทุกแห่ง นักบริการที่ดีไม่ควรพูดถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง แต่จงให้ความสนใจแก่เขาและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเขา แสดงออกไปทั้งทางกิริยา วาจาและใจ

2.2 ความยิ้มแย้ม เป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ทุกคนเมื่อแรกพบ

2.3 จงจำชื่อผู้ที่มาติดต่อให้ได้และใช้เรียกได้อย่างถูกต้อง เพราะทุกคนจะรู้สึกว่าการพูดที่ไพเราะที่สุดและมีความหมายสำคัญยิ่งสำหรับเขาก็คือ ชื่อของเขานั่นเอง

2.4 จงเป็นนักฟังที่ดีด้วยการให้ความสนใจฟังเรื่องที่เขาพูดและช่วยๆ ให้ เขาพูดเรื่องเกี่ยวกับตัวเขาไปเรื่อย ๆ ตามความพอใจของเขา

2.5 จงพูดในเรื่องที่เขากำลังสนใจ ได้แก่ เรื่องที่เขากำลังคลั่งไคล้ เรื่องที่เขาเพิ่งได้รับความตื่นเต้นมาใหม่ ๆ

2.6 จงทำให้เขารู้สึกว่า เขาเป็นคนสำคัญหรือชี้ให้เห็นจุดสำคัญดีเด่น ในตัวเขา และจงทำเช่นนั้นด้วยความจริงใจ ทุกคนจะรู้สึกชอบท่านทันที เพราะทุกคนชอบที่มี ใครยกย่อง แม้จะเป็นการยกย่องหน้าก็ตาม

3. วิธีชนะใจผู้อื่นตามแนวคิดของท่าน

3.1 การโต้เถียงที่ได้ผลที่ดีที่สุด คือ การไม่โต้เถียง

3.2 จงแสดงความเคารพในความคิดเห็นของเขา อย่าบอกว่า เขาผิด

3.3 ถ้าเราผิด จงรับผิดชอบนั้นทันที และอย่างหนักแน่น

3.4 จงเริ่มต้นด้วยความเป็นมิตร พูดไพเราะ อ่อนหวาน ไม่นำเรื่อง ชัดแย้งมา

กล่าว

3.5 จงทำให้เขาพูดยอมรับว่า “ใช่” โดยเร็ว ถ้าโดยตรงไม่ได้ก็คือ ก็ค่อยทำทางอ้อมให้เขารับไปที่ละขั้น ๆ

3.6 จงปล่อยให้เขาได้มีโอกาสพูดอย่างเต็มที่

3.7 จงทำให้เขารู้สึกว่า “ความคิด” นั้นเป็นของเขา แล้วเขาจะคล้อยตามโดยง่าย

3.8 จงพยายามมองดูเรื่องต่าง ๆ ใน “สายตา” ของเขา

3.9 จงแสดงความคิดเห็นใจในความต้องการของเขา

3.10 จงพูดถึงสิ่งที่เขาควรภูมิใจหรือปมเด่นของเขา ไม่ควรกล่าวถึง ปมด้อยของ

เขา

3.11 จงแสดงความคิดเห็นของเราให้เป็นเรื่องน่าฟังหรือสนุกสนาน

3.12 จงยับยั้งให้เกิดความรู้สึกแข่งขัน ไม่ยอมแพ้กันหรือไม่ยอมหน้าใคร

4. สร้างความนิยม เลื่อมใส ประทับใจด้วยการสื่อสารทางวาจา (Impressive Communication)

4.1 ควรพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะและอย่างมีบุคลิกภาพ

4.2 ควรพูดด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และแสดงความสนใจต่อผู้มาติดต่อหรือผู้ที่เรา

สนทนาอยู่ตลอดเวลา

4.3 ควรพูดอย่างสนิทสนมเป็นกันเอง คือ ไม่ควรวางมาดหรือแสดงบทบาทอย่างเป็นทางการนักแต่ควรพูดอย่างมีการระแคะระคาย

4.4 ควรพูดให้เป็นที่พอใจแก่ผู้สนทนาหรือผู้มาไต่ถาม

4.5 ควรพูดให้ชัดถ้อยชัดคำ เป็นภาษาพูด ง่าย สั้น ไม่ยาวฟุ่มเฟือย หรือเจื้อยแจ้ว

4.6 ควรพูดให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดแจ้งแก่คู่สนทนาและถ้าเป็นกรณี ได้ตอบคำถามของผู้มาติดต่อกิจการ ก็ควรรู้เรื่องทั่วไปไว้พอที่จะตอบให้ฟังเข้าใจได้

ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ (2535 : 1 – 3) กล่าวถึงศิลปะการให้บริการที่มีคุณภาพไว้ดังนี้

1. ทำตนให้เป็นคนสดชื่นมีชีวิตชีวา
2. รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง
3. ปรับบุคลิกภาพของตนเองให้เหมาะสม
4. มีสัมมาคารวะ
5. เป็นผู้ฟังที่ดี

6. การรู้จักใช้คำพูดด้วยภาษาพูดที่เข้าใจง่าย เหมาะสม ถูกกาลเทศะ
7. ไม่เป็นคนเย่อหยิ่ง ถือตัว
8. การมีไมตรีจิตและมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
9. การแสดงความชื่นชม ยินดีต่อความสำเร็จของบุคคลอื่น
10. พยายามจดจำคุณลักษณะ เด่น ๆ ของผู้รับบริการให้มากที่สุด เช่น ชื่อนามสกุล

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏเลขหน้า) กล่าวถึง ทักษะคติของนักบริการที่ดีไว้ดังนี้

ธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ดังนั้นหัวใจที่สำคัญของธนาคารคือการให้บริการ ธนาคารที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้จะต้องมีการให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจต่อลูกค้า ดังนั้นในการที่จะให้เกิดบริการที่ดีเกิดขึ้น พนักงานธนาคารในฐานะเป็นผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการดังนี้

1. ลูกค้าของธนาคารเป็นผู้ที่สำคัญที่สุด ธุรกิจของธนาคารจะอยู่ไม่ได้ถ้าปราศจากลูกค้าผู้มาใช้บริการ ดังนั้นพนักงานธนาคารในฐานะเป็นผู้ให้บริการจะต้องคิดอยู่ตลอดเวลาว่าลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เป็นผู้มีพระคุณต่อเราทำให้กิจการของเราอยู่ได้ เมื่อมีจิตสำนึกดังนี้แล้วการปฏิบัติต่อลูกค้าก็จะดำเนินไปในทางที่ดี

2. เอาจริงเอาจังให้บริการกับเขา การขายบริการต้องเอาจริงเอาจัง มีความมุ่งมั่นในการที่จะให้บริการกับลูกค้า ลูกค้าจึงจะเกิดความประทับใจ

3. ต้องมีจิตสำนึกในการบริการที่ดีเลิศ ธุรกิจบริการลำบากนิดคือ ผู้ให้บริการคือผู้ขายบริการด้วยคือเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ส่วนธุรกิจขายสินค้า ผู้ขายและผู้ผลิตจะเป็นคนละคนกัน ดังนั้นผู้ผลิตจะละเอียดยังไงก็ขังขอให้สินค้าที่ผลิตออกมาดีเป็นใช้ได้ แต่ธุรกิจการขายบริการเป็นเช่นนั้นไม่ได้ ดังนั้นต้องปลูกฝังจิตสำนึกการบริการที่ดี หลักการบริการที่ดีมีดังนี้ คือ

- ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้เต็มใจ เต็มใจเกิดจากการที่มีทัศนคติในการให้ ถ้าเห็นลูกค้าเดินเข้ามา เราต้องเป็นทุกข์ทันทีที่เราเห็นคิดเกี่ยวกับการรอเรา เราต้องเต็มใจขมขื่นให้บริการแก่เขาไม่ว่าเราจะเหนื่อยอย่างไร เมื่อลูกค้าเข้ามาต้องรีบต้อนรับลูกค้าทันที

- ความรวดเร็ว ผู้ให้บริการจะต้องว่องไว รวดเร็ว สิ่งไหนเร็วต้องเร็วจริง ๆ สิ่งไหนช้าก็ต้องเอาคนที่เร็วมาทำเพื่อจะได้เร็ว แต่ถ้าพูดอย่างดี สุภาพ น่าฟังแล้ว เช่น “เชิญค่ะ” “รอเดี๋ยวนะคะ” “เชิญนั่งก่อนนะคะ” แบบนี้ลูกค้ารอก็ไม่โกรธ การที่จะรวดเร็วหรือไม่เร็วขึ้นอยู่กับฝีมือของผู้ให้บริการ

- ระบบการให้บริการ ระบบการให้บริการที่ดีนั้น พนักงานธนาคารจะต้องมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการให้บริการ ไม่ใช่ตัวใครตัวมันเพราะในบางวันในบางแผนกอาจจะมีผู้มาใช้บริการมากเป็นพิเศษ

- ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คนเราไม่ชอบให้ใครเด่นกว่าใคร ลูก้ามาฝากเงินกับธนาคาร คนแรกฝาก 500 บาท คนหลังฝากหนึ่งล้านบาท ก็ให้บริการคนหลังก่อนแบบนี้ไม่ดี ต้องใครมาก่อนก็บริการให้ก่อน ไม่ใช่ฝากมากก็บริการผู้ที่ฝากมากอย่างดี แบบนี้เป็นการแสดงความไม่ยุติธรรมต่อลูกค้า

- ความถูกต้อง พนักงานธนาคารทำงานพลาดไม่ได้ 500 ต้อง 500 ห้ามขาดห้ามเกิน และต้องรวดเร็วแต่ถูกต้องด้วย ธุรกิจธนาคารคนที่จะมีส่วนช่วยบริการลูกค้าต้องเป็นคนที่มีละเอียด ฉะนั้นความถูกต้องต้องนี่จำเป็นขาดไม่ได้

- ความรู้ความชำนาญ พนักงานธนาคารจะต้องฝึกฝนหาความรู้ความชำนาญอยู่ตลอดเวลา มีความรอบรู้ในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี จึงจะสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้

4. ผู้ที่ให้บริการต้องมองโลกในแง่ดี ผู้ที่ให้บริการอย่าหนีลูกค้า ยิ่งเจอลูกค้ามีปัญหา ยิ่งยากเท่าไร นั่นคือสิ่งที่ดีเพราะเป็นประสบการณ์ ผู้ที่ให้บริการต้องคิดว่าพร้อมเสมอที่จะต้องเจอลูกค้าหลายลักษณะ จึงเตรียมไว้ให้พร้อมเพื่อจะได้สามารถแก้ปัญหาที่พบได้

5. จงอย่าปล่อยปละละเลย พวกที่ทำงานสาขา ใครเป็นผู้คอยดูแล? หลายคนบอกว่าผู้จัดการสาขา พวกนี้คิดผิดที่จะจริงทุกคนมีหน้าที่ดูแลไม่ใช่เกี่ยงกัน หรือพอมีอะไร เช่น ลูกค้าบอกว่าสั้วเหม็นพนักงานก็บอกว่า “บอกผู้จัดการแล้วก็ไม่แก้ไขสักที” อย่าพูดเช่นนั้น อย่างนี้แสดงว่าขายตัวเองไม่เป็นจะทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือเลย เราจะต้องขายตัวเองให้ได้ ทั้งลูกค้าเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา คนที่บอกแก้ไขไม่ได้หรือปฏิเสธเป็นคนที่ไม่ปล่อยปละละเลยและปิดความรับผิดชอบ คนที่มีศิลปะในการขายต้องเพียบพร้อมทุกอย่างไม่ว่า การแต่งกาย หรือบุคลิกลักษณะท่าทางต่าง ๆ

6. การยิ้ม สำคัญที่สุดในการต้อนรับลูกค้าไม่ว่าเมื่อเหน็ดเหนื่อยมากก็ทำหน้าที่ใส่ลูกค้า ดังนั้นการยิ้มจึงสำคัญมากสำหรับพนักงานผู้ให้บริการ

7. ต้องฉลาดมากขึ้น ผู้ให้บริการต้องมีความฉลาดและไหวพริบปฏิภาณที่จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ตลอดเวลา

8. ต้องพูดเสมอว่าจะต้องนำธนาคารให้ประสบความสำเร็จให้ได้ เราต้องคิดยกฐานะของธนาคารเรา ต้องภูมิใจในธนาคารที่เราอยู่ ต้องบอกว่าต้องก้าวหน้า ๆ ๆ ๆ แล้วต้องทำให้ได้ด้วย

9. จงยึดคำว่า “พอดี” พนักงานธนาคารบางคนก็เคี้ยวลูกค้ามากเกินไป ลูกค้าโกรธ บางคนก็ไม่สนใจลูกค้าเลย ลูกค้าก็เลยเกลียด คำว่าพอดีอยู่ที่ไหน พนักงานผู้ให้บริการจะต้องรู้

ชนินทร์ พิทยาวิธ (2533) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่และคุณลักษณะ ประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ

4. ด้อยรับลูกคำด้วยความอบอุ่น และยินดี ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ด้อยรับลูกคำด้วยความพยายาม เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ด้อยรับลูกคำด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
7. ด้อยรับลูกคำด้วยความจริงใจ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
8. ด้อยรับลูกคำด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
9. ด้อยรับลูกคำด้วยความคุ้นเคย
10. ด้อยรับลูกคำด้วยความเพียรที่จะค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ด้อยรับลูกคำด้วยการให้บริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ด้อยรับลูกคำด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจแทนที่จะชักช้า
13. ด้อยรับลูกคำด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉื่อยชา
14. ด้อยรับลูกคำโดยไม่ให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2533 : 18) กล่าวว่า คุณสมบัติของพนักงานประจำสาขาในยุคปัจจุบัน มีดังนี้

1. รูปร่างหน้าตาดี
2. แต่งกายดี
3. มารยาทดี
4. ความรู้ดี
5. ยิ้มเป็น

พาราซูราแมน ไชร์ทาเนล และเบอร์รี่ (Parasuraman ,A.,Zeithanel,V.A. and Berry, 1985, p. 79-81) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 การพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ

- 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
- 3.3 ความสามารถในการรู้วิชาที่ให้บริการ
- 4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน ไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการเสียเวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

ความรู้ทางวิชาการ

พนักงานสาขาจำเป็นต้องมีความรู้ทางวิชาการเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในหลายด้าน ได้แก่

2.1 ระบบคอมพิวเตอร์สาขา ระบบงานคอมพิวเตอร์ของสาขามีระบบงานย่อยที่สำคัญคือ

- 1. ระบบเพิ่มข้อมูลลูกค้า
- 2. ระบบเงินฝาก
- 3. ระบบ ATM
- 4. ระบบสินเชื่อ

5. ระบบบันทึกบัญชีโดยคอมพิวเตอร์

2.2 ความรู้ด้านบัญชีธนาคาร

1. มีความรู้โครงสร้างบัญชี
2. รู้หลักการออกสลิปและการบันทึกบัญชี
3. รู้ขั้นตอนการแก้ไขบัญชี
4. รู้หลักการจัดเก็บสลิปประจำวัน
5. สามารถจัดทำรายงานบัญชี
6. รู้วิธีการทำบัญชีภาษีอากรธนาคารและการนำส่งกรมสรรพากร

2.3 ความรู้ด้านกฎหมายการธนาคาร ประกอบด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

1. พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์
2. กฎหมายบัญชีเดินสะพัด
3. กฎหมายว่าด้วยเช็ค
4. กฎหมายว่าด้วยตั๋วเงิน
5. กฎหมายว่าด้วยการประกันด้วยบุคคลและทรัพย์สิน
6. กฎหมายว่าด้วยห้างหุ้นส่วนบริษัทจำกัดและกฎหมายมหาชน
7. กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ
8. กฎหมายว่าด้วยภาษีอากร

2.4 ความรู้ด้านการตลาดธนาคาร ธนาคารสมัยใหม่ได้มีการเน้นทางด้านการตลาดมากขึ้น เพราะมีผู้แข่งขันทั้งระหว่างธนาคารด้วยกัน และสถาบันการเงินอื่น ๆ พนักงานของสาขาจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในด้านการตลาดธนาคาร พนักงานสาขาต้องออกไปต่อสู้กับสภาวะการณ์ต่าง ๆ ภายนอก จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวโดยการวางแผนก่อนออกไปขายของและต้องเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เข้าช่วย โดยใช้หลักการตลาดเข้ามาประยุกต์ใช้

อำนวย ลียาพิทย์กุล (2531 : 485 – 497) กล่าวว่า หลักการตลาดของธนาคารว่าหมายถึงวิธีการสร้างบริการให้แก่ลูกค้า โดยลูกค้าต้องได้รับความพอใจ และธนาคารจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการ การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าเป้าหมายจึงเป็นกระบวนการตลาดซึ่งได้แก่ วิธีการในการสร้างบริการที่ลูกค้าต้องการ กลุ่มลูกค้าที่ได้รับการคัดเลือกไว้แล้ว และผลประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับ

นอกจากกระบวนการตลาดแล้ว ธนาคารอาจนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ในลักษณะของการแบ่งตลาด (Segment) และส่วนผสมตลาด (Marketing Mix) ซึ่งเป็นกระบวนการค้นหาว่า ลูกค้าคือใคร และจะสร้างความพอใจให้ลูกค้าได้อย่างไร

การประยุกต์หลักการตลาดเพื่อขายบริการด้านเงินฝาก

วิธีการและขั้นตอนการหาเงินฝาก

1. สำรวจและวางแผน
2. จัดกลุ่มทำงาน
3. ตั้งเป้าหมายให้พนักงาน
4. คัดเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
5. การเตรียมการก่อนพบลูกค้า

กลยุทธ์ในการแสวงหาเงินฝาก

ธนาคารต้องกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการทั้งภายในสาขาและภายนอกสาขา ดังนี้

1. ภายในสาขา

1.1 การเตรียมตัว พนักงานทุกระดับของธนาคารจะต้องมีความรู้ทั้งบริการระเบียบและสถานะของตนเอง วิธีการที่จะให้พนักงานทุกระดับได้รับความรู้อย่างทั่วถึง อาจทำได้โดยการจัดประชุม หรือใช้วิธีอ่านระเบียบให้พนักงานทราบในตอนเย็นหลังปิดทำการแล้วก็ได้ และเครื่องมือเครื่องใช้ต้องเตรียมให้พร้อมอยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้อยู่เสมอและเพียงพอ

1.2 การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความสำเร็จในการหาเงินฝากขึ้นอยู่กับการทำงานเป็นทีม ฉะนั้นจะต้องพยายามทำให้การทำงานเป็นทีมของสาขาไปได้ด้วยดี พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานเพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาเกิดความประทับใจ สำหรับหลักสำคัญในการบริการลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี จะประสบความสำเร็จโดยต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกตั้งแต่แรกที่ก้าวเข้ามาในที่ทำงานของธนาคารว่า เขาจะได้รับการต้อนรับอย่างเต็มที่ ทำให้ลูกค้ารู้ว่าพนักงานของธนาคารพยายามจะบริการให้ดีที่สุดตามที่ลูกค้าต้องการ นอกจากนี้พนักงานยังต้องเตรียมพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการหรือร้องขอ ตั้งใจฟังความเห็นข้อคิดเห็นของลูกค้าด้วยความอดทนและยิ้มแย้มแจ่มใส และจงพยายามอย่าให้เกิดความเข้าใจผิด ในการปฏิบัติหน้าที่ การกระทำหรือการแสดงออกของตนต่อลูกค้า จะเป็นภาพสะท้อนที่จะทำให้ลูกค้าของธนาคารมองเห็นคุณค่าการบริการของพนักงานคนนั้น และจงจำไว้เสมอว่าลูกค้าย่อมถูกเสมอแม้แต่ในกรณีที่เห็นได้ชัดว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายผิดก็ตาม ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจ่ายค่าบริการให้ธนาคารด้วยความพอใจและเต็มใจยิ่ง

1.3 การสร้างทีมงาน การทำงานของธนาคารผู้บริหารของสาขาจะต้องเป็นผู้เริ่มต้นโดยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยยึดหลักว่า พนักงานทุกคนต้องการความรัก ต้องการการยอมรับในผลงานที่ทำไป ต้องการความมั่นคงในการทำงาน และต้องการความอิสระในการทำงานภายใต้ขอบเขตที่กำหนด ธนาคารต้องพยายามหาวิธีจูงใจให้พนักงานเต็มใจทำงานตลอดจนจัดกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับพนักงานเพื่อสร้างความสามัคคี

2. ภายนอกสาขา

2.1 ธนาคารต้องหมั่นไปเยี่ยมลูกค้าทั้งรายใหม่และรายเก่าอยู่เป็นประจำ รักษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับผู้นำชุมชนในท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ธนาคารควรเข้าไปมีส่วนในกิจกรรมของท้องถิ่น และมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์

2.2 การเจรจากับลูกค้าที่มีปัญหา ลูกค้าที่มีปัญหานั้นมีอยู่หลายประเภท พนักงานหาเงินฝากจะต้องหาวิธีเจรจากับลูกค้าแต่ละประเภทให้ได้ผลหรือมีประสิทธิภาพ

2.3 การป้องกันมิให้ลูกค้าถอนเงินฝาก การป้องกันมิให้ลูกค้าถอนเงินฝากไปฝากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น หรือการปิดประตูหลังบ้านมิให้ลูกค้าถอนเงินสามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน ดังต่อไปนี้

- ธนาคารต้องนำระบบรายงานภายในมาใช้ให้เป็นประโยชน์ เช่น รายงานการครบกำหนดของเงินฝากแต่ละประเภทและแต่ละบัญชี เมื่อทราบว่า มีลูกค้ารายใดใกล้ครบกำหนดก็ควรออกไปชักชวนให้ลูกค้าฝากต่อ และรายงานเงินให้กู้ยืมประจำงวด ด้วยเหตุที่เงินให้กู้ยืมสามารถสร้างเงินฝากและเงินให้กู้ยืมจะต้องมีผู้ค้ำประกัน ซึ่งผู้ค้ำประกันมักจะมีฐานะดี ดังนั้นธนาคารจึงใช้วิธีระดมเงินฝากจากผู้ค้ำประกันเงินให้กู้ยืมด้วย

- ธนาคารจะต้องออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มและมอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบและจัดตารางการเยี่ยมลูกค้า หรืออาจจะใช้วิธีติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด

- ธนาคารควรพิจารณาบริการของธนาคารเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น และพิจารณาข้อเสนอของคู่แข่งชั้นอยู่ตลอดเวลาและควรมีหุตากว้างอยู่เสมอ

จากการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาเป็นผู้ที่มีภารกิจสำคัญคือต้องเป็นด่านหน้าในการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าทุกราย ด้วยบริการทางด้านสินเชื่อที่ดีและมีคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะชนะใจลูกค้า ผู้มาติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ซึ่งจะสร้างเสริมภาพพจน์และธุรกิจของธนาคารให้เจริญก้าวหน้า

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิทยา วุธ อังศุสิงห์ (2537 : 80 – 96) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามทัศนะของพนักงาน” โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย ตามทัศนะของพนักงาน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้านบุคลิกภาพและด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งและอายุงานในตำแหน่ง ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็น

เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ด้านวิชาการด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพและด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งและอายุงานในตำแหน่ง ที่มีความแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้ง 4 ด้าน ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน พบว่ามีทัศนะด้านวิชาการแตกต่างกัน และความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนส่งเสริมให้การฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายสำคัญสูงสุดคือ การมีความรู้ในเนื้อหาวิชาการด้านการฝึกอบรมเป็นอย่างดี และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การเรียนการสอนและการสร้างบรรยากาศ

ณัช อุษาคณารักษ์ (2540 : 194 – 199) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทยตามทัศนะของผู้บริหาร” โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย 4 ด้านคือ ด้านวิชาการ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพและด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา อายุงานในตำแหน่งบริหารและธนาคารที่สังกัด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ทัศนะของผู้บริหารเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้านในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านและเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยแล้วพบว่าด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานและด้านบุคลิกภาพ ผู้บริหารให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และด้านวิชาการอยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารโดยรวม 4 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงานในตำแหน่งบริหารและธนาคารที่สังกัด พบว่า ผู้บริหารที่มี อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา อายุงานในตำแหน่งบริหาร และธนาคารที่สังกัดต่างกันมีทัศนะแตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีสถานภาพสมรสและเพศต่างกัน มีทัศนะไม่แตกต่างกัน

มาลี ศรีนุก (2538 : 83 – 91) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในทัศนะของผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข” โดยมุ่งศึกษาและจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านวิชาชีพและด้านส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในทัศนะของผู้บังคับบัญชา 2 ด้าน คือ ด้านวิชาชีพและด้านส่วนบุคคล ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความต้องการคุณลักษณะของเลขานุการในด้านส่วนบุคคลมากกว่าด้านวิชาชีพ เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านวิชาชีพของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ การมีความรู้ ความสามารถในการจัดเก็บและดูแลเอกสารต่าง ๆ และความสามารถกลั่นกรองงานเสนอผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี และต้องการน้อยที่สุดในเรื่องการมีความรู้ในงานด้านธุรกิจ เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านส่วนบุคคลของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความต้องการมากที่สุด

ในเรื่องมีการรู้จักรักษาความลับให้ผู้บังคับบัญชา และต้องการน้อยที่สุดในเรื่องการมีรูปร่างหน้าตาดี และผู้บังคับบัญชาที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความต้องการให้เลขานุการมีคุณลักษณะทางสังคมมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ศุภโรจน์ เตชะบรรเจิด (2539 : 59 – 67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทัศนะของผู้บริหารระดับสูง และระดับกลาง ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะของพนักงานที่พึงประสงค์ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะทางอาชีพซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงทางด้านสถานภาพของพนักงานบุคคลคือ พนักงานบุคคลเป็นเพศใดก็ได้ อายุ 26 – 30 ปี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานในด้านบุคคล 4 – 5 ปี ในด้านบุคลิกภาพผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในประเด็นรักษาความลับได้ดี มนุษย์สัมพันธ์ดีและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความสามารถ 3 อันดับแรกคือ ความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กร ความสามารถในการตอบโต้การวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะที่เป็นมิตร และความสามารถในการให้ความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลต่าง ๆ ในด้านความรู้ ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความรู้ด้านการสรรหาและคัดเลือกมากที่สุด รองลงมาคือความรู้ด้านการวางแผนกำลังคน ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญในด้านสถานภาพของพนักงาน คือ พนักงานบุคคลเป็นเพศใดก็ได้ อายุ 26 – 30 ปี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานในด้านบุคคล 0–3 ปี ในด้านบุคลิกภาพผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญในประเด็นรักษาความลับได้ดี มนุษย์สัมพันธ์ดี มีจิตใจให้บริการ มีความรับผิดชอบต่อนื่องงานในด้านความสามารถผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญกับความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กรและความสามารถทำงานกับคนหลายประเภท ในด้านความรู้ผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญมากที่สุดกับความรู้ด้านการสรรหาและคัดเลือก และความรู้ด้านการวางแผนกำลังคนเป็นอันดับสองและโดยภาพรวมผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลไม่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านสถานภาพ บุคลิกภาพ ความสามารถและความรู้ ยกเว้นรายละเอียดย่อย 3 ด้านต่อไปนี้

3.1 ผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานบุคคลควรมีประสบการณ์ทำงาน 4 – 5 ปี แต่ผู้บริหารระดับกลางเห็นว่าควรมีประสบการณ์ทำงาน 0 – 3 ปี

3.2 ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพ 3 ด้าน ของพนักงานบุคคลคือ ความเป็นผู้นำความสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นทำงานและความสามารถในการรักษาความลับสัญญาสูงกว่าผู้บริหารระดับกลาง

3.3 ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความสามารถของพนักงานบุคคลด้านความ

สามารถในการทำงานด้วยตนเองและความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กร สูงกว่าผู้บริหารระดับกลาง

สุภาวดี ศรพรหม (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะ การเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร” โดยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์องค์ ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร ของธนาคารนคร หลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของ พนักงานธนกรประจำธนาคารโดยรวมและพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษาศรีธุรกิจ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารที่ไม่ได้จบสายการ ศึกษาธุรกิจ มีจำนวน 5 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่

จันทร์ดา คลอดเพ็ง (2532) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของอาจารย์ผู้สอนวิชาพล ศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษา” เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ผู้ สอนวิชาพลศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะที่ปฏิบัติจริง 6 ด้าน คือ ด้านการสอน ด้านการนิเทศการ สอน ด้านการให้คำปรึกษา ด้านวิชาการ ด้านการบริการสังคม และด้านบุคลิกภาพ ซึ่งผลการ วิจัยพบว่า คุณลักษณะโดยส่วนรวม 6 ด้าน ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าอาจารย์ผู้สอนวิชาพลศึกษาใน วิทยาลัยพลศึกษาควรปฏิบัติในระดับมากที่สุด แต่ในด้านการให้คำปรึกษาและด้านการบริการ สังคมที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รายด้านแต่ละด้านอาจารย์เห็นว่าอาจารย์ ผู้สอนวิชาพลศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษาได้ปฏิบัติอยู่ในระดับมากและอาจารย์เห็นว่า คุณลักษณะโดยส่วนรวม 6 ด้าน ของอาจารย์ผู้สอนวิชาพลศึกษาที่ได้ปฏิบัติจริงมีระดับต่ำกว่า เกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ

หทัยกร พันธุ์งาม (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ในสังคมสารสนเทศ” เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ในด้านคุณลักษณะส่วนตนซึ่ง ประกอบด้วยบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงาน ซึ่ง ประกอบด้วยงานเลขานุการ และงานสำนักงาน โดยจำแนกผู้บริหารตามประเภทของธุรกิจและ จำแนกเลขานุการตามประเภทเลขานุการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความ คิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ในด้านคุณลักษณะส่วน ตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับ งานเลขานุการ และงานสำนักงาน โดยรวมอยู่ในลักษณะที่พึงประสงค์มาก โดยด้านที่อยู่ใน ระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ส่วนด้านที่อยู่ใน ระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานสำนักงาน ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการพบว่าไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารต่างองค์การธุรกิจกันพบว่า

ไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของเลขานุการต่างประเภทกันพบว่าในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์และการเป็นผู้นำแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันและด้านคุณลักษณะความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานสำนักงานแตกต่างกัน

ประภาศรี อมรสิน และชุลีพร เปี่ยมสมบูรณ์ (สุภาวดี ศรพรหม. 2541 : 34 ; อ้างอิงมาจาก ประภาศรี อมรสิน และชุลีพร เปี่ยมสมบูรณ์. ม.ป.ป.) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า เหตุจูงใจในการใช้บริการธนาคาร ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารเอง ซึ่งอาจใกล้บ้านหรือที่ทำงานก็ได้ รองลงมาตามลำดับ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร และความประทับใจในบริการจากพนักงานธนาคาร

นิภาวรรณ วรรณสาธพ (2531) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานให้บริการ ความอดทนในงานบริการและความรับผิดชอบในงานให้บริการในระดับปานกลาง ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน ดังนี้ ตัวแปรระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในลักษณะผกผัน ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงานทุกตัว ต่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการในเชิงสัมพันธ์กัน

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และ เสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2534 : 188 – 192) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกสิกรไทย พบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทยเนื่องจากความสะดวกรวดเร็ว มารยาทของพนักงาน การประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ ทำเลที่ตั้ง สถานที่จอดรถ และจุดบริการ เอทีเอ็ม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา สาขาธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาสาขา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ผู้บริหารสาขาสาขาของธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนกลางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 176 สาขา ผู้บริหารสาขาประกอบด้วยผู้จัดการสาขา 131 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 68 คน และเจ้าหน้าที่บริหารสาขา 266 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 465 คน (ข้อมูลได้จากการสอบถามฝ่ายการพนักงาน ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2545)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสาขาสาขาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามตำแหน่งบริหาร (Stratified Random Sampling) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Taro, Yamane. 1967 : 886-887 อ้างอิงจาก พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 284-285) ได้กลุ่มตัวอย่าง 207 คน

ตาราง 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งบริหาร	รวม (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้จัดการสาขา	131	58
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	68	30
เจ้าหน้าที่บริหารสาขา	266	119
รวมทั้งสิ้น	465	207

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ชนิด 4 ตัวเลือก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน 4 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

คะแนน 3 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

คะแนน 2 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. สืบหาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพโดยทั่วไปเกี่ยวกับประชากร

2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากประชากร เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัยทั้ง 3 ด้าน

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนำไปให้อาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Tryout)

7. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Tryout) กับผู้บริหารสาขา วิชาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน

8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปทดลองหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค Cronbach เท่า . 9326

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานวิชาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความร่วมมือในการติดต่อกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสาขาดอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
3. ชี้แจงให้ผู้บริหารสาขาเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตอบและอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อนให้ทุกคนเริ่มต้นทำโดยทำเป็นหนังสือแจ้งผู้บริหารสาขาที่ตอบแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus) ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทักษะของผู้บริหารสาขาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ

เจ้าหน้าที่สินเชื้อสาขาสาขา วิชาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544)

- 1.00 – 1.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อยที่สุด
- 1.51 – 2.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อย
- 2.51 – 3.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก
- 3.51 – 4.00 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

3. เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื้อสาขา วิชาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามตัวแปร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตามตำแหน่งโดยใช้สถิติ t – test และ เปรียบเทียบตามตัวแปร ตำแหน่งบริหาร และคุณวุฒิทางการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way analysis of Variance)

4. คุณลักษณะที่พึงประสงค์จะทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 หาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 65)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามโดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 :132)

$$t = \frac{\bar{X}_{\text{สูง}} - \bar{X}_{\text{ต่ำ}}}{\sqrt{\frac{S_{\text{สูง}}^2}{n_{\text{สูง}}} + \frac{S_{\text{ต่ำ}}^2}{n_{\text{ต่ำ}}}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาของการแจกแจงแบบที่
	$\bar{X}_{\text{สูง}}, \bar{X}_{\text{ต่ำ}}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูงและต่ำ
	$S_{\text{สูง}}^2, S_{\text{ต่ำ}}^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูงและต่ำ
	n	แทน	จำนวนคนในแต่ละกลุ่มซึ่งเท่ากัน

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 125 – 126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	=	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	=	แทน	จำนวนข้อ
	S_i^2	=	แทน	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S_t^2	=	แทน	คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

3. สถิติทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ใช้ t-test for independent samples โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 166)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
	$\overline{X}_1, \overline{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ กลุ่มที่ 2

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม
 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตร
 ของ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 236)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่พิจารณาใน F - distribution
	MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ถ้าพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธีการของ
 เชฟเฟ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 248)

$$Cvd = \sqrt{(K-1)(F^*)(MS_W)\left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}\right)}$$

เมื่อ	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	F^*	แทน	ค่า F ที่เปิดจากตาราง
	MS_W	แทน	ค่า Mean Square ภายในกลุ่ม
	n_i, n_j	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ต่าง ๆ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	=	จำนวนผู้บริหารสาขา
$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
S	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาสาขาของธนาคาร จำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งบริหาร และคุณวุฒิทางการศึกษา

ตอนที่ 4 ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา สาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งบริหาร และคุณวุฒิทางการศึกษา โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง ปัจจุบัน ตำแหน่งบริหาร และคุณวุฒิทางการศึกษา

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน		
1. ต่ำกว่า 5 ปี	85	41.10
2. 5 ปีขึ้นไป	122	58.90
รวม	207	100.00
ตำแหน่งบริหาร		
1. ผู้จัดการสาขา	58	28.00
2. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	30	14.50
3. เจ้าหน้าที่บริหารสาขา	119	57.50
รวม	207	100.00
คุณวุฒิทางการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	4.80
2. ปริญญาตรี	172	83.10
3. สูงกว่าปริญญาตรี	25	12.10
รวม	207	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 207 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน ปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป (58.90 %) ในตำแหน่งบริหารโดยเป็นเจ้าหน้าที่บริหารสาขา (57.50%) และมีคุณวุฒิทางการศึกษาในระดับปริญญาตรี (83.10%)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมและรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
ด้านบุคลิกภาพ	3.45	.43	มาก
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.30	.44	มาก
ด้านความสามารถในการบริการ	3.39	.47	มาก
ด้านความรู้ทางวิชาการ	3.27	.47	มาก
รวม	3.36	.37	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.36$)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านบุคลิกภาพ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
ด้านบุคลิกภาพ			
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงานทางด้านสินเชื่อ	3.31	.61	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่องานทางด้านสินเชื่อ	3.58	.51	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ	3.22	.59	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติงานได้ดี	3.46	.61	มาก
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา	3.52	.64	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.73	.46	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่แสดงออกทางกายและวาจาได้อย่างเหมาะสม	3.28	.65	มาก
รวม	3.45	.43	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X}=3.45$) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่องานทางด้านสินเชื่อ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาและเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านมนุษยสัมพันธ์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
ด้านมนุษยสัมพันธ์			
1. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	3.28	.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ	3.40	.57	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้	3.29	.58	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน	3.26	.52	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสาร	3.31	.62	มาก
รวม	3.30	.44	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X}=3.30$)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านความสามารถในการบริการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
ด้านความสามารถในการบริการ			
1. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการด้านสินเชื่อ	3.52	.61	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร	3.41	.69	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีมารยาทในการบริการ	3.29	.54	มาก
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน	3.40	.61	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน	3.33	.63	มาก
รวม	3.39	.47	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X}=3.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการด้านสินเชื่อ ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสาขา
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านความรู้ทางวิชาการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
ด้านความรู้ทางวิชาการ			
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานทางด้านสินเชื่อ	3.58	.57	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการประยุกต์ความรู้ทางวิชาชีพ	3.30	.63	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทางด้านสินเชื่อ	3.45	.64	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศสื่อสาร	2.87	.75	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานสินเชื่อ	3.29	.62	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชีในงานด้านสินเชื่อ	3.14	.64	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการตลาดในงานสินเชื่อ	3.24	.66	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้รอบตัวในการปฏิบัติงาน	3.35	.59	มาก
รวม	3.27	.47	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X}=3.27$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานทางด้านสินเชื่อ ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคาร จำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งบริหาร และคุณวุฒิทางการศึกษา

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ต่ำกว่า 5 ปี			5 ปีขึ้นไป			t	p
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
ด้านบุคลิกภาพ	3.42	.39	มาก	3.46	.46	มาก	-0.67	0.50
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.30	.49	มาก	3.30	.41	มาก	-0.62	0.95
ด้านความสามารถในการบริการ	3.40	.37	มาก	3.38	.52	มาก	0.37	0.72
ด้านความรู้ทางวิชาการ	3.33	.41	มาก	3.24	.50	มาก	1.30	0.19
รวม	3.36	.33	มาก	3.34	.39	มาก	0.29	0.76

จากตาราง 8 แสดงว่าผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบันต่ำกว่า 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งบริหาร เป็นรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.56	1.28	7.32**	0.01
	ภายในกลุ่ม	204	35.68	0.17		
	รวม	206	38.25			
ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.52	1.26	6.62**	0.02
	ภายในกลุ่ม	204	38.89	0.19		
	รวม	206	41.41			
ด้านความสามารถในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.48	0.24	1.09	0.34
	ภายในกลุ่ม	204	44.51	0.22		
	รวม	206	44.98			
ด้านความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.13	0.01	0.31	0.74
	ภายในกลุ่ม	204	44.43	0.22		
	รวม	206	44.56			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.73	0.36	2.64	0.07
	ภายในกลุ่ม	204	28.04	0.14		
	รวม	206	28.76			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 แสดงว่าผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งบริหารต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านบุคลิกภาพและด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ ปรากฏดังตาราง 10

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามตำแหน่งบริหารเป็นรายคู่

ตำแหน่งบริหาร	$\bar{X}$	ผู้จัดการสาขา 3.50	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 3.17	เจ้าหน้าที่บริหารสาขา 3.48
ผู้จัดการสาขา	3.50		0.33**	0.02
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	3.17			0.31**
เจ้าหน้าที่บริหารสาขา	3.48			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 แสดงว่าผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการสาขา มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านบุคลิกภาพ มากกว่า ผู้บริหารสาขาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้บริหารสาขาในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารสาขา มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากกว่าผู้ช่วยผู้จัดการสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามตำแหน่งบริหาร เป็นรายคู่

ตำแหน่งบริหาร	$\bar{X}$	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	เจ้าหน้าที่บริหารสาขา
		3.35	3.04	3.35
ผู้จัดการสาขา	3.35		0.31**	0.00
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	3.04			0.31**
เจ้าหน้าที่บริหารสาขา	3.35			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 แสดงว่าผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการสาขา มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านมนุษยสัมพันธ์ มากกว่า ผู้บริหารสาขาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้บริหารสาขาในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารสาขา มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากกว่าผู้ช่วยผู้จัดการสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา เป็นรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.64	0.32	1.73	0.18
	ภายในกลุ่ม	204	37.61	0.18		
	รวม	206	38.25			
ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.33	0.66	3.37*	0.03
	ภายในกลุ่ม	204	40.10	0.19		
	รวม	206	41.42			
ด้านความสามารถในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.14	0.57	2.64	0.07
	ภายในกลุ่ม	204	43.85	0.21		
	รวม	206	44.98			
ด้านความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.29	0.15	0.67	0.51
	ภายในกลุ่ม	204	44.27	0.22		
	รวม	206	44.56			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.35	0.18	1.26	0.29
	ภายในกลุ่ม	204	28.41	0.14		
	รวม	206	28.76			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านบุคลิกภาพ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ ปรากฏดังตาราง 13

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามตำแหน่งบริหาร เป็นรายคู่

ตำแหน่งบริหาร	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี 3.64	ปริญญาตรี 3.28	สูงกว่าปริญญาตรี 3.36
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.64		0.36*	0.27
ปริญญาตรี	3.28			0.08
สูงกว่าปริญญาตรี	3.36			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านมนุษยสัมพันธ์ มากกว่า ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาในระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จากแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยแจกแจงจำนวน ดังนี้

ตาราง 14 แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
<u>ด้านบุคลิกภาพ</u>	
1. มีความซื่อสัตย์และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ	45
2. ควรมีการปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบให้มากที่สุด	43
3. มีจิตสำนึกงานการปฏิบัติงานหรือจรรยาบรรณในวิชาชีพ	32
4. มีภาวะผู้นำและสามารถเก็บอารมณ์ได้เป็นอย่างดี	11
5. มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ รู้จักกาลเทศะ	9
6. มีวินัยในการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ	4
7. มีบุคลิกภาพโดยรวมดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย น่าเชื่อถือ	1
8. ไม่มีปัญหาในเรื่องของการเงิน	1
9. ไม่ติดหรือข้องแวะกับอบายมุขหรือการพนันที่มีผลต่อการทำงาน	1
10. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	1
11. กล้าพูดกล้าทำและกล้าแสดงออกอย่างถูกต้องและเหมาะสม	1
12. มีทัศนคติที่ดีต่อที่ทำงานและการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ	1
13. ไม่แสดงกิริยาที่ก้าวร้าวต่อผู้มาติดต่อหรือลูกค้า	1
<u>ด้านมนุษยสัมพันธ์</u>	
14. มีอารมณ์ที่สดใจยิ้มแย้มต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ	9
15. มีความเคารพอ่อนน้อมและมีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา	1
16. มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าผู้มาติดต่อกับธนาคาร	1
17. พุดจาไพเราะไม่เรื่องมากทั้งกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอก	1
18. มีการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม	1
19. มีจิตใจดีงาม ไม่เอาเปรียบผู้ร่วมงานด้วยกันและบุคคลภายนอก	1

(ตาราง 14 ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
<u>ด้านมนุษยสัมพันธ์ (ต่อ)</u>	
20. รู้จักการให้อภัยในความผิดพลาดของเพื่อนร่วมงาน	1
21. เปิดใจกว้างที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงาน	1
22. มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างหรือเพื่อนร่วมงาน	1
23. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานในหน้าที่	1
<u>ด้านความสามารถในการบริการ</u>	
24. ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	7
25. รักษาความลับของลูกค้าและไม่อวดรู้ในการทำงานกับ	4
26. บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมีหัวใจในการให้บริการ	1
27. บริการด้วยความเป็นกันเองกับลูกค้าทุกระดับ	1
28. มีไหวพริบ ในการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ	1
29. มีความสามารถที่จะสร้างทีมงานในการทำงานเป็นทีม	1
30. มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม	1
31. รู้จักขอคำแนะนำในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	1
32. บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ	1
33. มีความสามารถในการตัดสินใจ	1
34. เป็นนักฟังที่ดีและวิเคราะห์จากสิ่งที่ได้ฟัง	1
<u>ด้านความรู้ทางวิชาการ</u>	
35. สามารถใช้งานเกี่ยวกับอุปกรณ์ในธนาคารได้อย่างเหมาะสม	1
36. มีความสามารถในการติดต่อประสานงานด้วยภาษาหลาย ๆ ภาษา	1
37. มีความรอบรู้นอกเหนือจากงานทางด้านสินเชื่อ	1
38. ต้องถืออยู่เสมอว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่จะนำมาสู่สิ่งใหม่ ๆ	1
39. รู้จักสืบเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ	1
40. รู้จักเชื่อมโยงข้อมูลจากที่ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานสินเชื่อ	1
41. เป็นคนที่ทันสมัย	1
42. มีความสามารถในการวิเคราะห์และพัฒนาการทำงานใหม่ ๆ	1
43. ศึกษาคำสั่งต่าง ๆ ของธนาคารอย่างแม่นยำ	1
44. มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ	1
รวม	201

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา เพื่อเป็นแนวทางในการสรรหา คัดเลือก วางแผนการบริหารงานบุคคล และพัฒนาองค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหารสาขาสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกลักษณะ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการและด้านความรู้ทางวิชาการ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารสาขาสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ตำแหน่งบริหาร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบันและคุณวุฒิทางการศึกษา
3. เพื่อรวบรวมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาสาขาของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาสาขา เป็นแนวทางสำหรับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาสาขาให้เหมาะสม และพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) นอกจากนั้นยังเป็นข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาสาขานำไปพัฒนาดตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ผู้บริหารสาขาสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนกลางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 176 สาขา ผู้บริหารสาขาประกอบด้วยผู้จัดการสาขา 131 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 68 คน และ

เจ้าหน้าที่บริหารสาขา 266 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 465 คน (ข้อมูลได้จากการสอบถามฝ่าย
การพนักงาน ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2546)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสาขาสาขาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น
ตามตำแหน่งบริหาร (Stratified Random Sampling) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่
(Taro, Yamane. 1967 : 886-887 อ้างอิงมาจาก พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 284-285) ได้กลุ่ม
ตัวอย่าง 207 คน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหารสาขาสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาสาขา ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
(มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสาขาสาขาที่มีตำแหน่งบริหารต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและราย
ด้านแตกต่างกัน
3. ผู้บริหารสาขาสาขาที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึง
ประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม
และรายด้านแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า
ชนิด 4 ตัวเลือก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารสาขาสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่
พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งออก
เป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา
สาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์
ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้า
หน้าที่สินเชื่อสาขาสาขา 4 ด้าน ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการ
บริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความร่วมมือในการติดต่อกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสาขาตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
3. ชี้แจงให้ผู้บริหารสาขาเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตอบและอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อนให้ทุกคนเริ่มต้นทำโดยทำเป็นหนังสือแจ้งผู้บริหารสาขาที่ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus) ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทักษะของผู้บริหารสาขาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544)
 - 1.00 – 1.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อยที่สุด
 - 1.51 – 2.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อย
 - 2.51 – 3.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก
 - 3.51 – 4.00 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด
3. เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามตัวแปร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งโดยใช้สถิติ t – test และ เปรียบเทียบตามตัวแปร ตำแหน่งบริหาร และคุณวุฒิทางการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way analysis of Variance)
4. คุณลักษณะที่พึงประสงค์จะทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ สาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านบุคลิกภาพ พบว่าผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พึงประสงค์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X}=3.45$) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่องานทางด้านสินเชื่อ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่าผู้บริหารสาขาพึงประสงค์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X}=3.30$)

1.3 ด้านความสามารถในการบริการ พบว่าผู้บริหารสาขาพึงประสงค์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X}=3.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการด้านสินเชื่อ ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านความรู้ทางวิชาการ พบว่า ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X}=3.27$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานทางด้านสินเชื่อ ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ จำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งบริหาร และคุณวุฒิทางการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

2.1 ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบันต่ำกว่า 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีทัศนะเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งบริหารต่างกัน มีทักษะเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านบุคลิกภาพและด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.3 ผู้บริหารสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาดifferent มีทักษะเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านบุคลิกภาพ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อมูลเพิ่มเติมผู้บริหารสาขามีทักษะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

มีความซื่อสัตย์และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ ควรมีการปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบให้มากที่สุด มีจิตสำนึกงานการปฏิบัติงานหรือจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีภาวะผู้นำและสามารถเก็บอารมณ์ได้เป็นอย่างดี มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ รู้จักกาลเทศะ มีอารมณ์ที่สดใสยิ้มแย้มต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็ว มีวินัยในการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ รักษาความลับของลูกค้า และไม่อวดรู้ในการทำงาน มีบุคลิกภาพโดยรวมดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย น่าเชื่อถือ ไม่มีปัญหาในเรื่องของการเงิน ไม่ติดหรือข้องแวะกับอบายมุขหรือการพนันที่มีผลต่อการทำงาน สามารถใช้งานเกี่ยวกับอุปกรณ์ในธนาคารได้อย่างเหมาะสม มีความเคารพอ่อนน้อมและมีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าผู้มาติดต่อกับธนาคาร พูดจาไพเราะไม่เรื่องมากทั้งกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอก มีการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมีหัวใจในการให้บริการ บริการด้วยความเป็นกันเองกับลูกค้าทุกระดับ มีความสามารถในการติดต่อประสานงานด้วยภาษาหลาย ๆ ภาษา มีจิตใจดีงาม ไม่เอาเปรียบผู้ร่วมงานด้วยกันและบุคคลภายนอก รู้จักการให้อภัยในความผิดพลาดของเพื่อนร่วมงาน เปิดใจกว้างที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าพูดกล้าทำและกล้าแสดงออกอย่างถูกต้องและเหมาะสม มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างหรือเพื่อนร่วมงาน มีความรอบรู้นอกเหนือจากงานทางด้านสินเชื่อ มีไหวพริบ ในการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ มีทัศนคติที่ดีต่อที่ทำงานและการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ ต้องถืออยู่เสมอว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่จะนำมาสู่สิ่งใหม่ ๆ มีความสามารถที่จะสร้างทีมงานในการทำงานเป็นทีม รู้จักสืบเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ รู้จักเชื่อมโยงข้อมูลจากที่ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานสินเชื่อ เป็นคนที่ทันสมัย มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม มีความสามารถในการวิเคราะห์และพัฒนาการทำงานใหม่ ๆ รู้จักขอคำแนะนำในการทำงานจาก

เพื่อนร่วมงาน ศึกษาคำสั่งต่าง ๆ ของธนาคารอย่างแม่นยำ ไม่แสดงกิริยาที่ก้าวร้าวต่อผู้มาติดต่อหรือลูกค้ามีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ มีความสามารถในการตัดสินใจ เป็นนักฟังที่ดีและวิเคราะห์จากสิ่งที่ได้ฟัง

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านบุคลิกภาพ ทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อเป็นงานที่ต้องพบปะกับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่องานทางด้านสินเชื่อเป็นจำนวนมากแต่ละท่านก็มาจากแต่ละที่แต่ละหน่วยงาน ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีเหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีความรับผิดชอบต่องานทางด้านสินเชื่อ แต่งกายสุภาพ สามารถควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติงานได้ ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และแสดงออกทางกายและวาจาได้อย่างเหมาะสม สามารถโน้มน้าวจิตใจลูกค้าหรือผู้มาติดต่อกับธนาคาร รู้สึกดีพอใจ เกิดความนิยมชมชอบ รู้สึกประทับใจ (อารี พันธุ์มณี, 2541 : 1) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัชอุษาคณาภิรักษ์ (2540 : 194) ว่าผู้บริหารสาขาธนาคารมีความเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ ในด้านบุคลิกภาพ ผู้บริหารสาขาให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านบุคลิกภาพมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 112) ได้ทำการศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทักษะของผู้บริหารสาขาสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขามีทักษะต่อความพึงประสงค์ต่อพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตน เกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับมาก การมีบุคลิกภาพที่ดีสมบูรณ์เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่มาติดต่ออยู่แล้ว ความซื่อสัตย์ในอาชีพ การมีความสุขในงานที่ทำ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาตนเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน สามารถบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ดังนั้น เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาต้องมีความซื่อสัตย์ในอาชีพของตนเอง ต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของเจริญ เจษฎาวัลย์ (2533 : 47) กล่าวว่า ศิลปการเข้าถึงลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อบุคคลผู้ให้บริการนั้น ความสำคัญอยู่บุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ และผลงานวิจัยของ (พิทยาวิธ อังสุสิงห์ (2537 : บทคัดย่อ) พบว่าพนักงานของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรม ในด้านบุคลิกภาพของนักฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขา ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการ

ศึกษาพบว่า ผู้บริหารสาขามีทักษะพึงประสงค์ในเรื่องของ บุคลิกภาพที่สมบูรณ์ อยู่ในระดับ มากเช่นกัน จึงทำให้ผู้บริหารสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณลักษณะที่ พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา พึงประสงค์อยู่ ในระดับมาก

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่ พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจ ต่าง ๆ พนักงานจะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้อื่นจึงจำเป็นต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้เข้าใจเพื่อนร่วมงาน และสามารถใช้มนุษยสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารสาขา เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาจึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน และสามารถใช้มนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานรื่นไหลได้อย่างเหมาะสม โดยทั่วไปแล้วผู้บริหารสาขานิยมผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีอยู่แล้วหากเจ้าหน้าที่สินเชื่อ สาขาที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็จะทำให้การปฏิบัติงานอาจจะดีตามไปด้วย การมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน น้ำใจต่อลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ สามารถเข้ากับคนอื่นได้ มีความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน และมีความสามารถในการสื่อสาร เป็นมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่เปล่าประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ รัตนา ไบผกา (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขา ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสาขามีทักษะ พึงประสงค์ในเรื่องของ มนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 113) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาคณะตามทักษะของผู้ บริหารสาขาสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขามีทักษะต่อความ พึงประสงค์ต่อพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับความคิดของ อุษณีย์ ดุลาบดี (2538 : 127, 204-206) ซึ่งกล่าว ว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคมเดียวกัน เป็นแนว ทางในการสร้างมิตร ชะมิตร และจงใจคนเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ ชอบพอ นับถือ และ ได้รับความสนับสนุนร่วมมือที่ดีต่อกัน ไม่ว่าจะเป็นมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วม งานและบุคคลทั่วไป รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยกร พันธุ์งาม (2540 : 120-30) พบว่าผู้บริหารสาขาและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการใน สังคมสารสนเทศในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในระดับที่พึงประสงค์มาก เช่นกัน จึงทำให้ผู้บริหารสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณลักษณะที่พึง พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาในด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา พึงประสงค์ อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความสามารถในการบริการ ทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานสินเชื่อเป็นงานการบริการอย่างหนึ่ง ธนาคารมีบริการสินเชื่อ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการที่แตกต่างกับบริการสินเชื่อเคหะ สินเชื่อธุรกิจรายย่อย สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี และงานสินเชื่อด้านอื่น ๆ เป็นงานบริการทั้งสิ้น ในการให้บริการลูกค้านั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาต้องมีความสามารถในการบริการ ในหลายประการเพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีทักษะในการให้บริการด้วย ดังนั้นผู้บริหารสาขาจึงมีความพึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546 : 119) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขา ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสาขามีทักษะพึงประสงค์ด้านคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพในเรื่องของ ความสามารถทางการบริการ อยู่ในระดับมาก ในเรื่องของธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ดังนั้นหัวใจที่สำคัญของธนาคารคือ การให้บริการ ธนาคารที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้จะต้องมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจลูกค้า คุณลักษณะข้อนี้จึงสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาศรี อมรสิน และชูลีพร เปี่ยมสมบูรณ์ (ม.ป.ป.) ที่พบว่าเหตุจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์คือความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และความประทับใจในการบริการของพนักงานของธนาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ วิริยะรังสฤษดิ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ (2534 : 188-192) ซึ่งพบว่าสาเหตุหนึ่งที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากความสะดวก รวดเร็วและมารยาทของพนักงาน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 113) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทักษะของผู้บริหารสาขาสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขามีทักษะต่อความพึงประสงค์ต่อพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ อยู่ในระดับมาก จึงทำให้ผู้บริหารสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาในด้านความสามารถในการบริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารจำเป็นต้องมีความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้ทางวิชาการที่น่าจะต้องรู้ก็จะประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับงานทางด้านสินเชื่อ มีความสามารถในการประยุกต์ความรู้ทางวิชาชีพ มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทางด้าน

สินเชื่อ มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร กรณีเป็นลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติ สามารถใช้โปรแกรมและเครื่องคอมพิวเตอร์ในงานสินเชื่อ มีความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชีในด้านสินเชื่อ มีความรู้เกี่ยวกับการตลาดในงานสินเชื่อและมีความรู้รอบตัวในการปฏิบัติงานด้วย สิ่งเหล่านี้เป็นความรู้ทางวิชาการที่ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 114) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขาสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะต่อความพึงประสงค์ต่อพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพ เกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะพึงประสงค์ด้านคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพในเรื่องของ ความรู้ทางวิชาการ พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก จึงทำให้ผู้บริหารสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาในด้านความรู้ทางวิชาการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ผู้บริหารสาขาจึงพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

2.1 ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบันต่ำกว่า 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานของผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน ต่ำกว่า 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ถึงแม้จะมีอายุงานที่แตกต่างกัน แต่ต่างก็ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ทัศนะไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 115) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขาสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกันมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาวรรณ วรรณสาธพ (2531 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานของธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีทัศนคติต่องานให้บริการไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยาวิรุทธิ์ อังสุสิงห์ (2537 : 80-96) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุงานในตำแหน่งที่ดำรงอยู่ต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานฝึกอบรม บรรษัทเงินทุน อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกันเช่นกัน

2.2 ผู้บริหารสาขานาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งบริหารต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสาขาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกันไม่ว่าจะเป็น ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และเจ้าหน้าที่บริหารงานสาขา แต่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันทำให้ ทักษะโดยรวมของผู้บริหารสาขาในตำแหน่งต่าง ๆ ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งบริหารต่างกัน มีทักษะโดยรวมไม่ต่างกัน ส่วนด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสาขาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทักษะต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาเหมือนกันว่าจะต้องมีความรู้ทางด้านวิชาการและความสามารถในการให้บริการเหมือน ๆ กัน จึงทำให้มีทักษะไม่ต่างกัน ส่วนด้านบุคลิกภาพและด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในด้านบุคลิกภาพและด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารสาขาในตำแหน่งผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และเจ้าหน้าที่บริหารงานสาขา ต้องการเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารในด้านบุคลิกภาพและด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ต่างกันเป็นไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตน ไบผกา (2546 : 121) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาพบว่าในเรื่องของผู้บริหารสาขาที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา แตกต่างกันในด้านของคุณลักษณะส่วนตนในเรื่องของบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าผู้บริหารสาขาในแต่ละตำแหน่งงานมองทักษะ ความชำนาญ แตกต่างกัน ผู้บริหารสาขาระดับสูงอาจต้องการคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในด้านต่าง ๆ มากกว่าผู้บริหารสาขาระดับต้น หรือระดับกลาง เช่นในเรื่องของการวางแผนการทำงาน เป็นต้น ผู้บริหารสาขาระดับกลางต้องดูแลการปฏิบัติงานในส่วนที่ต้องรับผิดชอบ และขณะเดียวกันต้องประสานงานกับผู้บริหารสาขาระดับสูงและระดับต้น เจ้าหน้าที่บริหารงานสาขาอาจต้องการเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาที่มามีการทำงานในด้านบุคลิกภาพและด้านมนุษยสัมพันธ์สูง เพื่อหา ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการให้ได้มาก เพื่อขยายธุรกิจให้แก่ธนาคารได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภโรจน์ เตชะบรรเจิด (2539 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทักษะของผู้บริหารสาขาระดับสูงและระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสาขาระดับสูงและระดับกลางมีทักษะแตกต่างกันในเรื่องของบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริหารสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสนใจจนมีทักษะที่แตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

2.3 ผู้บริหารสาขานาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา บุคลิกภาพ ด้าน

ความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิทางการศึกษา ซึ่งจบในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในภาพรวมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ ในลักษณะที่คล้าย ๆ กันจึงทำให้ทัศนะโดยรวมของผู้บริหารสาขาที่มีต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 117) ได้ทำการศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขาสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขาสาขาของธนาคารมีทัศนะต่อพนักงานสาขา โดยรวมในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และคงอาจเป็นเพราะว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้งหมดโดยรวมแล้วนั้นเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์พื้นฐานของเจ้าหน้าที่สินเชื่ออยู่แล้ว ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าจึงมีความต้องการเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาโดยเฉลี่ยมากกว่าผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาในระดับปริญญาตรีจึงทำให้มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่สำคัญมากในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคาร

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตามทัศนะของผู้บริหารสาขาสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ

ในทัศนะของผู้บริหารสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร โดยการที่ผู้บริหารสาขาได้นำเสนอทัศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสาขาตระหนักถึงความสำคัญของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาว่าเป็นผู้มีบทบาทในการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารและสาขาของธนาคารให้ประสบผลสำเร็จและยังตอกย้ำถึงคุณลักษณะดังกล่าวจำเป็นต่องานในหน้าที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี ศรีพรหม (2541 : 105-108) ที่พบว่าคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด จะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ในการสรรหาและคัดเลือกเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารควรให้ความสำคัญตามลำดับดังนี้ คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความสามารถในการบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ทางวิชาการ และควรมีการจัดหลักสูตรพัฒนา ฝึกอบรม พร้อมทั้งปรับปรุงหลักสูตรเดิมที่มีอยู่ให้แก่เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาที่มีความซื่อสัตย์ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยน่าเชื่อถือ ควรมีความตั้งใจและทุ่มเทเสียสละในการทำงาน มีความสุขุมรอบคอบในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน รักษาผลประโยชน์ของธนาคาร มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านสินเชื่อ และระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย สิ่งเหล่านี้เป็นข้อเสนอแนะจากผู้บริหารสาขาที่เห็นว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาควรมีคุณลักษณะดังกล่าวเพิ่มเติม และสามารถสร้างเสริมให้ธนาคารมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่คาดว่าจะสามารถอธิบายระดับทัศนะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาได้ เช่น ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. ควรศึกษาวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ลูกค้า เป็นต้น พร้อมทั้งเปรียบเทียบระดับทัศนะของผู้บริหารสาขาและลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาเพิ่มมากขึ้น

3. ควรศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาถึงความต้องการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาและคุณลักษณะ พฤติกรรมที่แสดงออกมา เพื่อนำมาปรับปรุงการฝึกอบรม และการพิจารณาให้การสนับสนุนในด้านสวัสดิการให้ตรงตามความต้องการ เนื่องจากความพึงพอใจในงานจะส่งผลถึงการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2536). *วิวัฒนาการของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย*.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เจริญ เจษฎาวัลย์. (2528). *ทางสู่นายธนาคาร*. กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์.
- จันทรา คลอดเพ็ง. (2532). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาจารย์ผู้สอนวิชาพลศึกษา
ในวิทยาลัยพลศึกษา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- ชนินทร์ พิทยาวิรัช. (2533). *ธนาคารพาณิชย์ไทยมาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อย
สินเชื่อ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรินทร์การพิมพ์.
- ชมเพลิน จันทรเรืองเพ็ญ. (2535). *เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร*. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยทวี เสนะวงศ์. (2535, มีนาคม-เมษายน). "การบริการที่ดี : ก็ช่วยธุรกิจของท่านประสบความสำเร็จได้," *เพิ่มผลผลิต*. 31 (2) : 1-6.
- ชูชัย สมิต้อกร และ สมชาย เดียวกุล. (2530). *ผลของประชากรกลุ่มนักมนุษยสัมพันธ์ที่
มีต่อทัศนคติส่วนบุคคลต่อการรับรู้ของผู้รับการฝึก*. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปก
เจริญผล.
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). (2540). *คู่มือการอำนวยความสะดวกของ ธนาคาร
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2540*. กรุงเทพฯ : หน่วยพัฒนาระบบงาน 2 ส่วน
พัฒนาระบบ.
- (2545). คำสั่ง ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ 49/2545 เรื่อง กำหนด
โครงสร้างและภาระหน้าที่ของฝ่ายสินเชื่อสาขา 1 – 4.
- (2546). *ความเป็นมาของธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จาก*
<http://10.2.3.27/5...Dnews/e...scib...news/web/about...files/History.htm>
- ณัช อุษาคณารักษ์. (2540). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของ
ธนาคารพาณิชย์ไทย ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา
- ดารณี พุทธิบุญย์. (2531). *การจัดการสินเชื่อ : CREDIT MANAGEMENT*. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์ บริษัท ประชาชน จำกัด.
- ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. (2535). "มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ," *เอกสารบรรยายหลักสูตร
พนักงานเทเลเลอร์*. กรุงเทพฯ : ธนาคารแหลมทอง. อัดสำเนา

- เทพ รุ่งธนาภิรมย์. (2538). *หลักและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ เครดิต*. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บริษัท สามัคคีสาร (ดอกหญ้า) จำกัด.
- นงนุช รุ่งกลั่น. (2530). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยใน
โรงเรียนมัธยมศึกษาภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา
- นภาพร เรืองสกุล. (2536). *เส้นทางธนาคารพาณิชย์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นเรศ ภูโกลสูง. *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน)* สำนักพหุโยธิน. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- นิพนธ์ คันธะเสวี. (2525). *มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการพัฒนาสังคม*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- นิภาวรรณ วรรณสาธพ. (2531). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขต
กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
อัดสำเนา
- ผอบเขียว วงศ์ภักดี. (2537). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
ในธนาคารพาณิชย์ไทย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- พิทยาวัธ อังสุสิงห์. (2537). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุน
อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามทัศนะของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. อัดสำเนา
- พิมพ์ชนก ตันสนีย์. (2539, มกราคม-เมษายน). "การคัดเลือกบุคลากรที่ให้บริการ : มุมมอง
ของผู้บริโภค," *จิตวิทยา*. 3 (1) : 5-6.
- เพ็ญวรรณ ทองดีแท้. (2535). "พนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพ," *เอกสารประกอบการ
บรรยายวิชาปฏิบัติการธนาคาร*. กรุงเทพฯ : สถาบันการศึกษาการธนาคารและการ
เงินไทย. อัดสำเนา
- ไพบุลย์ พึ่งทองหล่อ. (2536). "มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ," *เอกสารบรรยายหลักสูตร
การสร้างความประทับใจในการบริการ*. กรุงเทพฯ : ธนาคารมหานคร. อัดสำเนา
- มานิตย์ จันทิราช. (2536). "มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ," *เอกสารบรรยายหลักสูตร
พนักงานเทเลอร์*. กรุงเทพฯ : ธนาคารแหลมทอง. อัดสำเนา

- มาลีรัตน์ ศรีนทุ. (2538). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในทัศนะของผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา
- เมธี ดุลยจินดา. (2536). การบริหารธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัตนา ไพบกา. (2546). ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขากรณีศึกษา สาขาธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์ กศม. (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วาสนา สิงห์โกวินท์. (2527). การจัดการธนาคารพาณิชย์ : *Commercial Bank Management*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บริษัทสำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- วานิช พลุวังกาญจน์. (2530). คัมภีร์ บริหารสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จักรกัญจน์.
- วารี หะวานนท์. (2539). การบัญชีธนาคารการปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- วิจิตร อาวะกุล. (2526). เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศุภโรจน์ เดชะบรรเจิด. (2539). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทัศนะของผู้บริหารสาขาระดับสูงและระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2521). สร้างบริหารสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สวนา พรพัฒน์กุล. (2522). เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และ เสริมศักดิ์ สุกวรรณ. (2534, พฤศจิกายน). "ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้า." *การเงินการธนาคาร*. 10 (1) : 5.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช , มหาวิทยาลัย. (2538). "องค์การและการบริหาร," เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตรเทคนิคการเป็นหัวหน้างาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. อัดสำเนา
- สุรักษ์ บุณนาค และ วณี ฉ่อยเกียรติกุล. (2538). *การเงินและการธนาคาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุพิชญา อารยะกุลชัย. (2543). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาสาขาและพนักงานสาขารัตนสิน. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร*. ปริญญาโท กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา
- เสน่ห์ ศรีสุวรรณ. (2533). *ที่เด็ด : เกร็ดการพูด*. กรุงเทพฯ : บั๊คแบงค์.
- เสนอ อินทรสุขศรี. (2526, กันยายน). "มนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ," *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 6 (3) : 6.
- หทัยกร พันธุ์งาม. (2540). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ*. ปริญญาโท กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- อรุณี นรินทรกุล ณ อยุธยา. (2531). *การบริหารธนาคารพาณิชย์*. กรุงเทพฯ : ชวนการพิมพ์.
- อุษณีย์ ตูลาบดี. (2536). *สู่ความสำเร็จของเลขานุการมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา

.....

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ
คำชี้แจง แบบสอบถามส่วนนี้ถามข้อมูลส่วนตัวของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง () ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน

() 1.1 ต่ำกว่า 5 ปี

() 1.2 5 ปี ขึ้นไป

2. ตำแหน่งบริหาร

() 2.1 ผู้จัดการสาขา

() 2.2 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

() 2.3 เจ้าหน้าที่บริหารสาขา

3. คุณวุฒิทางการศึกษา

() 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 3.2 ปริญญาตรี

() 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนะของผู้บริหารสาขาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) 4 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลิกภาพ

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์

3. ด้านความสามารถในการบริการ

4. ด้านความรู้ทางวิชาการ

คำชี้แจง พิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน 1 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อย

คะแนน 3 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก

คะแนน 4 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านบุคลิกภาพ				
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงานทางด้านสินเชื่อ				
2	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่องานทางด้านสินเชื่อ				
3	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ				
4	เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติงานได้ดี				
5	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา				
6	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่				
7	เจ้าหน้าที่แสดงออกทางกายและวาจาได้อย่างเหมาะสม				
	ด้านมนุษยสัมพันธ์				
1	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน				
2	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ				
3	เจ้าหน้าที่สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้				
4	เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน				
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสาร				
	ด้านความสามารถในการบริการ				
1	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการด้านสินเชื่อ				
2	เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร				
3	เจ้าหน้าที่มีมารยาทในการบริการ				
4	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน				
5	เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน				
	ด้านความรู้ทางวิชาการ				
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานทางด้านสินเชื่อ				
2	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการประยุกต์ความรู้ทางวิชาชีพ				
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทางด้านสินเชื่อ				
4	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศสื่อสาร				
5	เจ้าหน้าที่สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานสินเชื่อ				
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชีในงานด้านสินเชื่อ				
7	เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการตลาดในงานสินเชื่อ				
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้รอบตัวในการปฏิบัติงาน				

ตอนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

1. ด้านบุคลิกภาพ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านความสามารถในการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านความรู้ทางวิชาการ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นายบรรลือ พันธุ์พงษ์เจริญ

ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส

ฝ่ายธุรกิจขนาดย่อม 2

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/ 7423

วันที่ 15 พฤศจิกายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายรัชชัย อโณทัยนาท นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา” โดยมี
รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย
ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ และ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานาการนครหลวงไทย
จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบสอบถามให้ นายรัชชัย อโณทัยนาท และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรรณ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/ 7423

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

15 พฤศจิกายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายรัชชัย อโณทัยนาท นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา” โดยมี รองศาสตราจารย์ อรุณศักดิ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นายบรรลือ พันธุ์พงษ์เจริญ ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายธุรกิจขนาดย่อม 2 เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายรัชชัย อโณทัยนาท และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อานนต รัตนพัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ :- ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-1055441



ที่ ศธ 0519.12/ค 387

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

16 มกราคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่าย ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายรัชชัย อโณทัยนาท นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานาครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา” โดยมี รองศาสตราจารย์ อรุณชัย อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้บริหารสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานาครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา ในระหว่างเดือนมกราคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นายรัชชัย อโณทัยนาท ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2085511 มือถือ 09-1055441



ที่ ศธ 0519.12/๐4๘3

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 มกราคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่าย ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายรักษัย อโณทัยนาท นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา” โดยมี รองศาสตราจารย์ ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้บริหารสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 207 คน ตอบแบบสอบถาม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายรักษัย อโณทัยนาท ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2085511 มือถือ 09-1055441

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายรัชชัย อโณทัยนาท
วัน เดือน ปีเกิด	1 กันยายน 2505
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	577/49 ซอยจรัญสนิทวงศ์13 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงวัดท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	หัวหน้าส่วนอำนวยสินเชื่อ 3 ฝ่ายธุรกิจขนาดย่อม 1
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2523 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดราชาธิวาส พ.ศ. 2529 บริหารธุรกิจบัณฑิต(การเงินและการธนาคาร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2547 การศึกษามหาบัณฑิต(กศ.ม. ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ