

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของ
ธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ)

สารนิพนธ์
ของ
นายสุรัชย์ ตันติกรกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
ตุลาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

195.2
๑๙๔๔๑
๑.๓

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของ
ธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ)

บทคัดย่อ
ของ
นายสุรัชย์ ตันติกรกุล

20 ม.ค. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
ตุลาคม 2546

๒ 237497

นายสุรัชย์ ดันติกรกุล. (2546).คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ). สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :
รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีผลต่อการดำเนินงานสินเชื่อ ในด้านคุณลักษณะส่วนตน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการบริการ ความรู้ทางวิชาชีพ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) จำนวน 235 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS PC เพื่อหาค่าสถิติคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่า ที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพ โสด ดำรงตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 7 มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยคุณลักษณะส่วนตนซึ่งได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ และด้านความเป็นผู้นำ มีระดับที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความซื่อสัตย์ มีระดับที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพ ซึ่งได้แก่ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ มีระดับพึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก

2. คุณลักษณะส่วนตนซึ่งได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความซื่อสัตย์ ของอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. คุณลักษณะส่วนตนซึ่งได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ของวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน

4. คุณลักษณะส่วนตน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเพศที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน

5. คุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. คุณลักษณะทางวิชาชีพได้แก่ ความรู้ทางวิชาชีพของวุฒิกการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ไม่แตกต่างกัน

THE PREFERRED CHARACTERISTICS OF CREDIT OFFICERS OF
GOVERNMENT SAVINGS BANKS , REGION 2 (BANGKOK)

AN ABSTRACT
BY
MR. SURACHAI TANTIKORNKUL

Presented in Partial fulfillment of the requirements
for the Master of Economics in Economics of Education
at Srinakharinwirot University

October 2003

Surachai Tantikornkul. (2003). *The Preferred Characteristics Of Credit Officers Of Government Savings Banks , Region 2 (Bangkok)* Master Project , M.Econ. (Economics of Education). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Project Advisor. Assoc. Prof. Tumrong Udompijitkul.

This research study aimed to study the perspectives of the officers who were working loan department which affect to this department. In section of personal characteristics such as personality , leadership, human relationship, loyalty and in the part of career knowledge for example the ability of management, career education divided by gender, age, status, position, salary, education and duration of working.

The sample size used in the research were a number of 235 The Preferred Characteristics Of Credit Officers Of Government Savings Banks , Region 2 (Bangkok). Officer with whom a questiannaire was used as means for collecting data. Data is analyzed by SPSS PC program on Personal Computer. The statistics used in data analysis were percentage , mean , standard deviation , difference analysis using t – test and one – way variation analysis.

As the research result , it was found that officer were females more than males had the age between 31 – 40 years , single , had the position was C7 , had salary between 10001 – 15000 bahts. Had the bachelor's degree , education level than 5 years or equivalence. As the study result , it was found that:

1 The perspective of the officer was high , Personal characteristic such as personality and leadership the perspective was high , for the human relationship and loyalty the perspective was very high and the last was about career such as the ability of management and career knowledge is high.

2 Personal characteristic for example personality , leadership , human relationship and loyalty , status , position , salary and duration of working in different was significant different at 0.05.

3 Personal characteristic i.e. personality , leadership and education in different was insignificant different.

4 Personal characteristic of human relationship of genders in different was insignificant different.

5 Career knowledge for example the ability of management and career education of gender , age, status , position , salary and duration of working in different was significant different at 0.05.

6 Career knowledge i.e. education indifferent was significant difference.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาเศรษฐศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

5=

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

สมชัย สังข์เกษม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

คณะกรรมการสอบ

5=

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

นิพนธ์ ใสหิมา

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทศนิยม)

วิมล วรรณ

กรรมการ

(อาจารย์ รวิพรรณ สาลีผล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรรณ)

วันที่ 17 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อีกทั้งคุณโชคชัย วงศาโรจน์ คุณสมชาย สืบชาติ และคุณธนวุฒิ ลี้จากภัย ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณยุทธนา สินธุรวารวรรณ ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ภาค 2 ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยใช้ข้อมูลของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และแนะนำในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต้องงานวิจัยนี้ทุกท่าน

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจ และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจน พี่น้อง ปริญญาโท เศรษฐศาสตร์การศึกษา รุ่นที่ 3 ทุกๆท่านที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณ บิดามารดาและบูรพนาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

สุรัชย์ ตันติกรกุล

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการค้นคว้า	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า	6
	สมมติฐานในการวิจัย	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	ประวัติและความเป็นมาของธนาคารออมสิน	7
	ประวัติธนาคารออมสิน	7
	วัตถุประสงค์ของธนาคารออมสิน	10
	วัฒนธรรมขององค์การ	10
	ภารกิจของธนาคาร	12
	ธุรกิจต่างของธนาคารออมสิน	13
	โครงสร้างของธนาคารออมสิน	15
	โครงสร้างของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ)	16
	ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	17
	คุณลักษณะของพนักงานของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ	18
	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์	20
	บุคลิกภาพ	20
	ความเป็นผู้นำ	23
	มนุษยสัมพันธ์	24
	ความซื่อสัตย์	27
	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถใน	28
	การบริการ และความรู้ทางวิชาชีพ	
	ความสามารถในการบริการ	29
	ความรู้ทางวิชาการ	35
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การสร้างเครื่องมือ	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
ความมุ่งหมายของการวิจัย	82
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	82
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	82
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	83
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล	84
การวิเคราะห์ข้อมูล	84
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	84
การอภิปรายผล	86
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	88
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	88
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	94
ภาคผนวก ก	95
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	96
การวิเคราะห์แบบสอบถาม	100

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ข	102
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ	103
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย	105
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย	108
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	109
ประวัติย่อของผู้ทำสารนิพนธ์	110

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ตารางแสดงวงเงินอนุมัติสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจ	35
2	ตารางแสดงวงเงินอนุมัติสินเชื่อข้อตกลง	36
3	ตารางแสดงวงเงินอนุมัติสินเชื่อสู่ภูมิภาค	36
4	ตารางแสดงจำนวนพนักงานของธนาคารออมสินภาค 2	44
5	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคาร ออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติการ	55
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการ ทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ)	58
7	ระดับที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ด้านบุคลิกภาพ	59
8	ระดับที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ด้านความเป็นผู้นำ	60
9	ระดับที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ด้านมนุษยสัมพันธ์	61
10	ระดับที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ด้านความซื่อสัตย์	62
11	ระดับที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ด้านความสามารถในการบริการ	63
12	ระดับที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	64
13	การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติการ ทางด้านสินเชื่อที่มีเพศแตกต่างกัน	66
14	การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติการทาง ด้านสินเชื่อที่มีอายุต่างกัน	67
15	การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติการทาง ด้านสินเชื่อที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	69
16	การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติการทาง ด้านสินเชื่อที่มีตำแหน่งต่างกัน	71
17	การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติการทาง ด้านสินเชื่อที่มีเงินเดือนต่างกัน	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติการทาง ด้านสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน	75
19 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคาร ออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่พบความแตก ต่างเป็นรายคู่	77
20 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคาร ออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่พบความ แตกต่างเป็นรายคู่	77
21 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคาร ออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านความมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่พบ ความแตกต่างเป็นรายคู่	78
22 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคาร ออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านความรู้ทางวิชาชีพ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่พบ ความแตกต่างเป็นรายคู่	79
23 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติการทาง ด้านสินเชื่อที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน	80

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในกรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 โครงสร้างธนาคารออมสิน	15
3 โครงสร้างธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ)	16
4 แบบแผนของอายุและรายได้	18
5 องค์การที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่ตรงกลาง	31
6 การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า	33

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ดุลการค้าของประเทศไทยในปัจจุบันมีแนวโน้มที่ลดลง เป็นผลมาจากการนำเข้าลดลงในส่วน ของสินค้าทุนและสินค้าวัตถุดิบ ซึ่งแสดงถึงการลงทุน ภาคเอกชนยังไม่มีทิศทางที่ชัดเจน การฟื้นตัว ทางเศรษฐกิจยังไม่ปรากฏ การใช้กำลังการผลิตที่มีอยู่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ จึงไม่มีการลงทุนเพิ่ม ขึ้นนำมาสู่สินเชื่อในระบบเศรษฐกิจมีแนวโน้มชะลอตัวลง ยกเว้นในส่วนของการสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับการกระตุ้นจากภาครัฐ และนโยบายอัตราดอกเบี้ยต่ำ ประกอบกับอุปสงค์ที่มีอยู่ของประชาชน ยังมี อยู่มากทำให้สินเชื่อในกลุ่มนี้ยังขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่สินเชื่อตัวอื่นชะลอตัวอยู่ ส่งผลให้ เกิดภาวะไม่สมดุลในสถาบันการเงิน

สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในสถาบันการเงินมีอยู่มาก ถึงแม้ว่าจะมีการโอนหนี้ NPL (Non Performing Loan) ไปยัง TAMC (Thai Asset Management Corporation) ก็ตาม แต่กระบวนการ ยังเป็นไปอย่างล่าช้า ทำให้สถาบันการเงินชะลอในการปล่อยสินเชื่อเพื่อธุรกิจ ก่อปัญหาให้แก่ ภาคเอกชน ทำให้ขาดสภาพคล่องในการดำเนินกิจการ ธุรกิจดำเนินไม่ต่อเนื่อง หลายกลุ่มปรับตัว ได้ แต่หลายกลุ่มปรับตัวไม่ได้ก็ต้องปิดกิจการลง ทำให้เกิดหนี้ NPL (Non Performing Loan) ซ้ำ ซ้อน หนี้ที่ปรับปรุงโครงสร้างมีจำนวนมากมาย รวมไปถึงหนี้ที่อยู่ระหว่างการฟ้องดำเนินคดีเป็น จำนวนมาก ดังนั้นในช่วงปี พ.ศ. 2545 – 2546 เป็นช่วงปีแห่งการสะสางหนี้ การดำเนินตาม กฎหมายบังคับชำระคดี ขายทอดตลาดสินทรัพย์เพื่อชำระหนี้ แล้วจึงเริ่มต้นใหม่

การแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในอดีต ยุคก่อน พ.ศ.2500 ของประเทศไทย มีการแก้ไขปัญหา เศรษฐกิจโดยขายทรัพยากรธรรมชาติ ต่อมาในยุคที่ 2 ช่วงปี พ.ศ.2500 – 2525 ประเทศไทยขาย ข้าว ธุรกิจค้าข้าวเติบโตอย่างมาก ชาวนาเร่งผลิตข้าวกัน มีการใช้สารเคมีทางการเกษตร เช่น ยาฆ่าแมลง ยาปราบศัตรูพืช ปุ๋ยเคมี ใช้เครื่องจักรในการผลิตข้าวมากขึ้น ทำให้มีการผลิตข้าวตาม ต้องการ แต่ก็ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม สุขภาพเสื่อมโทรม ชาวนามีหนี้สินเพราะต้องกู้ยืมเงิน มาใช้ในการลงทุน จนไม่มีเงินชำระต้องถูกยึดที่นาทำกิน ต้องอพยพแรงงานเข้ามาในเมือง จนกระทั่งในยุคที่ 3 ช่วงปี พ.ศ.2525 – 2540 เป็นยุคที่ขายแรง เป็นช่วงที่อุตสาหกรรมญี่ปุ่น ได้หัววัน ขยายฐานการผลิตมายังประเทศไทย เพราะต้นทุนในการผลิตในประเทศสูงกว่า ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องของแรงงาน วัตถุดิบต่างๆ สาเหตุที่มีการย้ายปัจจัยการผลิตคือ แรงงานมีราคาถูก ราคาที่ ดินในช่วงนั้นยังไม่สูงมากนัก จนกระทั่งมีการลงทุนจากต่างประเทศมีการกวาดซื้อที่ดิน ที่นา เพื่อ มาพัฒนาเป็นโรงงานอุตสาหกรรม ทำให้ที่ดินมีราคาสูงขึ้นเรื่อยๆ เป็นยุคที่สถาบันการเงินสามารถ ทำกำไรได้มากที่สุด มีการปั่นราคาที่ดิน จนกระทั่งเกิดภาวะฟองสบู่แตก สถาบันการเงินที่มีรากฐาน ไม่มั่นคงต้องปิดกิจการลงมากมาย ส่งผลให้เกิดภาวะการว่างงานมากขึ้น แรงงานที่ราคาถูกในอดีต ปัจจุบันไม่ถูกเหมือนอดีตแล้ว ประกอบกับการเปิดประเทศของจีนซึ่งมีทั้งทรัพยากรธรรมชาติและ จำนวนแรงงานราคาถูกกว่า หน่วยธุรกิจจึงหันไปลงทุนในประเทศจีนกันมาก

จากนี้ไปในยุคที่ 4 ประเทศไทยไม่มีอะไรขายแล้วมีแต่ที่ดึงดูดประเทศไทย โดยพยายามทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของโลกระหว่างภูมิภาคตะวันออกและตะวันตก รวมทั้งพยายามให้เป็นศูนย์กลางของการค้า และการเดินทางสามารถเชื่อมต่อโลกแต่ละส่วนเข้าด้วยกันดังนั้นการพัฒนาศักยภาพคน และทรัพยากรธรรมชาติที่เหลืออยู่ให้สามารถเป็นแหล่งท่องเที่ยว และแหล่งบริการทางธุรกิจชั้นนำของโลก จึงถือเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นปัจจัยนำในการพัฒนาประเทศ

ธนาคารออมสินในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐ เป็นหน่วยงานหนึ่งในการผลักดันให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจ ผลักดันให้เกิดความเท่าเทียมกันในระบบเศรษฐกิจ และสนับสนุนให้เกิดความมีเสถียรภาพในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งธนาคารออมสินมีบทบาททั้ง 3 ประการ เนื่องจาก ธนาคารออมสินเป็นฐานของรัฐที่สำคัญและรองรับนโยบายของรัฐ เพื่อพัฒนาชนบท พัฒนาประชาชนทั่วไป พัฒนาชุมชน ซึ่งจากการพัฒนาทั้ง 3 รูปแบบ ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่ให้ความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจ ในหน่วยเล็ก ซึ่งแตกต่างกับธนาคารพาณิชย์เอกชนส่วนใหญ่ ให้บริการในส่วนในเมืองมากกว่า คือ การให้บริการธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ส่วนธุรกิจขนาดย่อยลงไป ธนาคารพาณิชย์เอกชนยังไม่ให้ความสำคัญ ซึ่งธุรกิจกลุ่มนี้มีความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ธนาคารออมสินนอกจากจะทำธุรกรรม Banking Function แล้ว ยังทำธุรกรรม Nonbanking Function เพราะมีความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจ ทำอย่างไรให้ประชาชนมีเงินจ่ายค่าเรียนบุตร มีอาชีพ มีธุรกิจที่สร้างขึ้นเอง และขยายไปข้างหน้าได้ในอนาคต ทำอย่างไรให้ธนาคารทำธุรกรรมอื่นๆ ได้อีกหลายอย่าง เป็นผู้ช่วยเหลือพัฒนาเมืองรอบนอกได้ ชุมชนที่มีความลำบากได้ และพัฒนาหมู่บ้านได้

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่มีสาขากระจายทั่วประเทศมากที่สุดธนาคารหนึ่ง โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีประชากรที่มีรายได้ต่ำมากที่สุด ธนาคารออมสินมีชื่อเสียงติดตลาดและเป็นที่รู้จักของประชาชนโดยทั่วไป ตั้งแต่วัยเด็ก ผู้ใหญ่จนกระทั่ง วัยชรา เป็นธนาคารที่มีการระดมเงินฝากมาก และนำเงินฝากนั้นกลับสู่ประชาชนในระดับชุมชน หมู่บ้าน ชนบท โดยการให้สินเชื่อระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวแก่ประชาชนในระดับล่างและกลาง รวมทั้งพัฒนาให้ประชาชนมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นช่วยเหลือกิจการต่างๆ ที่ก่อให้เกิดธุรกรรมและธุรกิจชุมชนมากขึ้น ดังนั้น การที่ภาคธนาคารนำเงินจากส่วนกลางออกสู่ชนบท มากกว่านำเงินจากชนบทเข้าสู่ส่วนกลาง เมื่อนำสินเชื่อในเมืองเปรียบเทียบกับสินเชื่อในชนบทนั้นจะมีสัดส่วนที่แตกต่างกัน

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีนโยบายให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อมากขึ้น มีการจัดทำโครงการสินเชื่อประเภทใหม่เพิ่มขึ้นมากมาย ซึ่งสินเชื่อประเภทใหม่ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อที่เกี่ยวกับการพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในระดับล่างและกลาง รวมทั้งสินเชื่อในชนบทมีสัดส่วนที่มากขึ้น ประกอบกับเป้าหมายที่ธนาคารได้ตั้งไว้ให้กับแต่ละสาขาดำเนินการปล่อยสินเชื่อมีอัตราที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการวิเคราะห์ และพิจารณาญาณ ในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อให้มากขึ้น จึงทำให้สินเชื่อที่ปล่อยออกไปมีคุณภาพและไม่ก่อให้เกิด NPL (Non Performing Loan)

จึงมีความจำเป็นที่ศึกษาถึงคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อว่ามีคุณลักษณะอย่างไรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายของธนาคารตามที่ได้ตั้งไว้กับสาขานั้น ประกอบกับการปล่อยสินเชื่อที่

มีคุณภาพ ทำให้พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อจะต้องมีคุณลักษณะพิเศษหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ คุณลักษณะส่วนตัว คุณลักษณะทางวิชาชีพ ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีผลต่อการดำเนินงานสินเชื่อ ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติการที่มีต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ)

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารออมสิน ในการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรในองค์กรให้เหมาะสมกับหน้าที่ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) นอกจากนี้ยังเป็นข้อเสนอแนะให้พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อนำไปพัฒนาดตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อใน 2 ด้าน ได้แก่

1.1 คุณลักษณะส่วนตัว

1.2 คุณลักษณะทางวิชาชีพ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) จำนวน 39 สาขา ทั้งหมด 414 คน (งานทะเบียนประวัติธนาคารออมสิน. มกราคม 2546)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ทั้งหมดจำนวน 235 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ได้แก่ ตัวแปรที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งในที่นี้ หมายถึง พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยจำแนกตัวแปรอิสระ ดังนี้

1. เพศ
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ
 - 2.1 20 – 30 ปี
 - 2.2 31 – 40 ปี
 - 2.3 41 – 50 ปี
 - 2.4 51 – 60 ปี
3. สถานภาพสมรส
 - 3.1 โสด
 - 3.2 สมรส
 - 3.3 หม้าย
 - 3.4 หย่า
4. ตำแหน่งงาน
 - 4.1 พนักงานปฏิบัติการระดับ 4
 - 4.2 พนักงานปฏิบัติการระดับ 5
 - 4.3 พนักงานปฏิบัติการระดับ 6
 - 4.4 พนักงานปฏิบัติการระดับ 7
5. เงินเดือน
 - 5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - 5.2 10,001 – 15,000 บาท
 - 5.3 15,001 – 20,000 บาท
 - 5.4 มากกว่า 20,000 บาท
6. วุฒิการศึกษา
 - 6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 6.2 ปริญญาตรี
 - 6.3 ปริญญาโท
 - 6.4 ปริญญาเอก
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
 - 7.2 6 – 10 ปี
 - 7.3 11 – 15 ปี
 - 7.4 15 ปีขึ้นไป

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) ใน 2 ด้าน คือ

1. คุณลักษณะส่วนตัว
2. คุณลักษณะทางวิชาชีพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะส่วนตัว หมายถึง คุณลักษณะด้านท่าทาง อุปนิสัย พฤติกรรมต่างๆ อันเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความเป็นผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ และความซื่อสัตย์

1.1 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาในด้านความรู้สึกให้ผู้อื่นรับรู้ได้ ทั้งใน การแต่งกาย การพูดจา การควบคุมอารมณ์ การตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบ เพราะเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกของงานบริการที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.2 ความเป็นผู้นำ หมายถึง ผู้ที่สามารถเผชิญหน้ากับปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาคือเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นผู้มีสติปัญญาดี เชื่อมมั่นในตัวเอง

1.3 มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความมีน้ำใจ ความเป็นมิตร ความสามารถในการเข้าถึงกับบุคคลอื่น และความสามารถในการสื่อสาร

1.4 ความซื่อสัตย์ หมายถึง ความซื่อตรง ไม่รับสินบน ไม่ยกยอก ซึ่งแสดงออกทางพฤติกรรมภายนอก และภายใน

2. คุณลักษณะทางวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ ได้แก่ ความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาชีพ

2.1 ความสามารถในการบริการ หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกในฐานะผู้ให้บริการแก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ ความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร มารยาทในการบริการ การปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน และทัศนคติต่องานบริการ

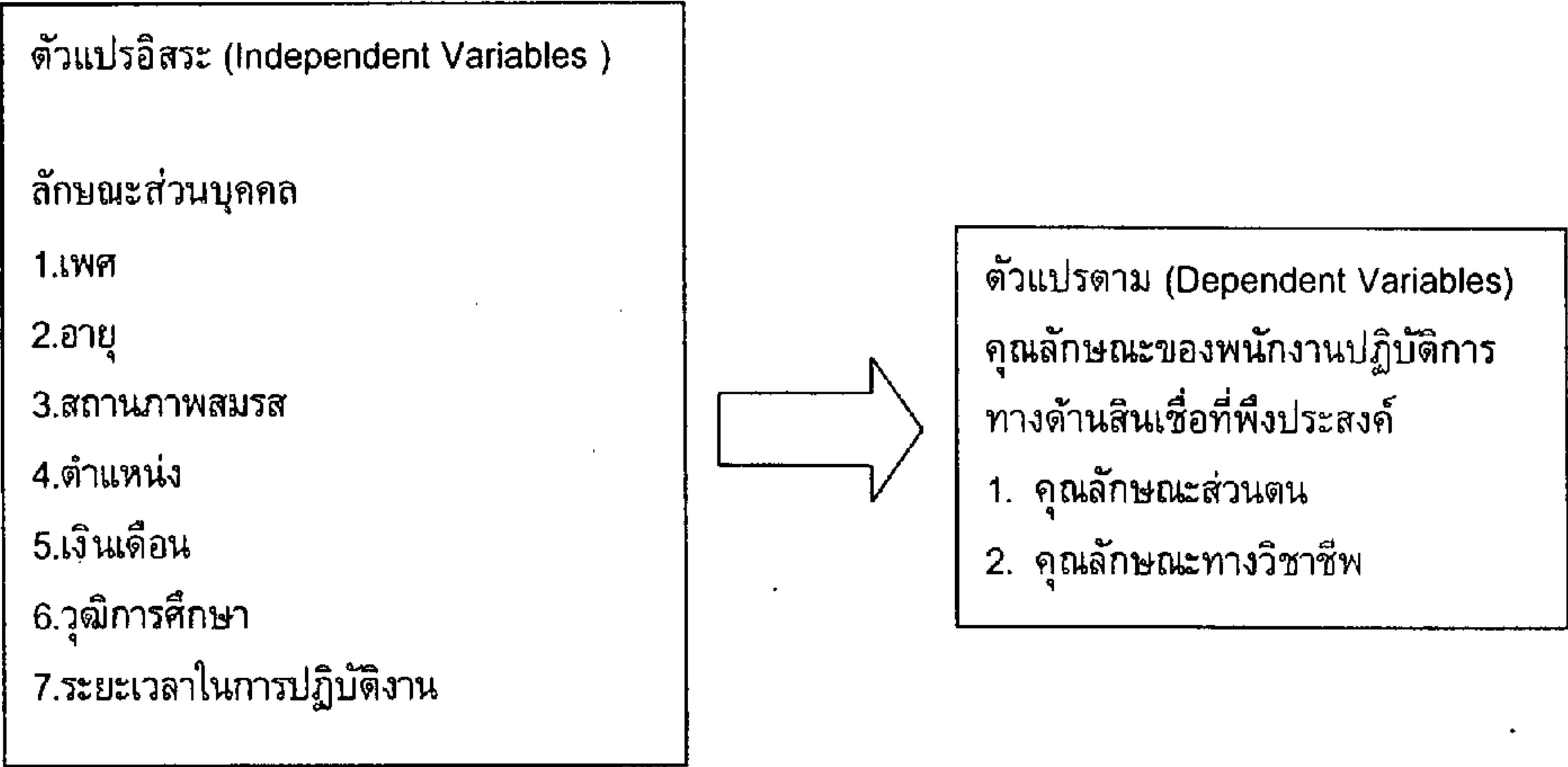
2.2 ความรู้ทางวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมาย การใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป ความรู้ด้านระบบบัญชี ความรู้เรื่องการเงิน ความรู้ทางด้านการตลาด ความรู้เชิงวิเคราะห์

3. พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าในด้านสินเชื่อ ในสาขาของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ)

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง หมายถึง ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานในสาขาของธนาคารในระดับปฏิบัติการ

5. สาขา หมายถึง สาขาของธนาคารออมสินในภาค 2 (กรุงเทพฯ) จำนวนทั้งหมด 39 สาขา

กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า



ภาพประกอบ 1 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในกรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานในการวิจัย

- 1. พนักงานปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน
- 2. พนักงานปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน
- 3. พนักงานปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน
- 4. พนักงานปฏิบัติการที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน
- 5. พนักงานปฏิบัติการที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน
- 6. พนักงานปฏิบัติการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน
- 7. พนักงานปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าและการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการไปตามลำดับขั้นตอน จึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเพื่อสนับสนุนงานวิจัยดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของธนาคารออมสิน
 - 1.1 ประวัติและวิวัฒนาการของธนาคารออมสิน
 - 1.2 วัตถุประสงค์ วัฒนธรรมของธนาคารออมสิน
 - 1.3 ภารกิจของธนาคารออมสิน
 - 1.4 ธุรกิจต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน
2. ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
3. เอกสารเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์
 - 3.1 คุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ
 - 3.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความเป็นผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ และความซื่อสัตย์
 - 3.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาชีพ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติธนาคารออมสิน

กิจการของธนาคารออมสิน ได้เริ่มขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ.2456 ตามพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชน รู้จักการประหยัด การเก็บออมและมีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชนให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงได้ทรงจัดตั้งคลังออมสินขึ้น โดยสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ ดำเนินธุรกิจภายใต้ พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 คลังออมสินได้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่ยินยอมของประชาชนมากขึ้น ภายหลังสงครามครั้งที่ 2 ยุติลงรัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศจึงได้ยกฐานะ ของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคลดำเนินธุรกิจ ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปธนาคารออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็น

ประกันอยู่ภายใต้กำกับโดยทั่วไปของ กระทรวงการคลัง มีสาขา 573 สาขาทั่วประเทศ

([http // www.go.th](http://www.go.th))

1. เมื่อเป็นคลังออมสิน

ในปี พ.ศ.2456 ได้โปรดให้ตราพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ.2456 ขึ้น และประกาศใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2456 เป็นต้นมา เรียกว่า “คลังออมสิน” สังกัดกระทรวงการคลังมหาสมบัติ และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานเงินทุนประเดิมจ่ายจากเงินคงคลังมหาสมบัติให้เป็นทุนดำเนินการ

นอกจากพระประสงค์ที่จะให้ประชาชนรู้จักออมแล้ว ยังเป็นพระราโชบายเกี่ยวกับการคลังที่มีการขาดดุลงบประมาณตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งประเทศไทยต้องอาศัยเงินกู้จากต่างประเทศ สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาประเทศตั้งแต่พุทธศักราช 2477 เป็นต้นมา การที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระราชทานกำเนิดคลังออมสินนั้น จึงเท่ากับเป็นการแก้ปัญหาการคลังของประเทศอีกประการหนึ่ง

ครั้นรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงตระหนักถึงความสำคัญของคลังออมสินและทรงห่วงใยกิจการของคลังออมสินในขณะนั้นที่ไม่เจริญซึ่งมีสาเหตุมาจาก

1. คลังออมสินไม่มีพนักงานเพื่อปฏิบัติงานโดยเฉพาะ ต้องอาศัยข้าราชการซึ่งมีหน้าที่ราชการประจำอย่างอื่นมาช่วยดำเนินงาน
2. สภาพเศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวยต่อความสามารถในการออมทรัพย์ของราษฎร เพราะเกิดภัยธรรมชาติและผลกระทบจากสงครามโลกครั้งที่ 1
3. สถานที่ตั้งคลังออมสินไม่สะดวกแก่การติดต่อขอใช้บริการ
4. การเผยแพร่และแนะนำประโยชน์ของคลังออมสินยังไม่กว้างขวาง

2. เมื่อคลังออมสินสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข

จากสาเหตุทั้ง 4 ประการที่กล่าวมา พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงทรงมีพระราชดำริให้องค์การคลังออมสินจากกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ไปสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม มีฐานะเป็นแผนกคลังออมสินในกองบัญชาเพื่อให้กิจการคลังออมสินเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น และให้ประชาชนมีที่ฝากเงินอย่างทั่วถึง ณ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขซึ่งมีอยู่ทั่วไป โดยมีนายพลเอกพระบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน เสนาบดีกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ทรงเป็นผู้วางรากฐานและทำนุบำรุงกิจการคลังออมสินให้เจริญก้าวหน้าภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช มาเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 คณะรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของคลังออมสินในการทำหน้าที่ระดมเงินทุนเพื่อการปรับปรุงเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้ส่งเสริมและปรับปรุงคลังออมสินทั้งในด้านการบริหารงาน โดยยกฐานะแผนกคลังออมสินเป็น “กองคลังออมสิน” ในปี พ.ศ. 2476 สมัยหลวงโกวิทอภัยวงศ์ (นายควง อภัยวงศ์) ดำรงตำแหน่งรักษาการอธิบดีกรมไปรษณีย์โทรเลข และในปี พ.ศ.2477 มีการแบ่งส่วนงานกองคลังออมสินออกเป็น 3 แผนกดำเนินการคลังออมสิน แผนกที่ทำการคลังออมสินกลาง และแผนกตรวจบัญชีคลังออมสิน มีการตั้งสำนักงานใหญ่คลังออมสินของรัฐบาล ยุบเลิกคลังออมสินของที่ทำการอำเภอขึ้นในไปจัดทำ ณ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข ปฏิบัติงานให้เปิดคลัง

ออมสินสาขาที่มีเจ้าหน้าที่คลังออมสินปฏิบัติงานโดยเฉพาะ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ด้านการพนักงานมีการบรรจุเสมียนพนักงาน และส่งข้าราชการไปดูงานคลังออมสินที่ ยุโรป อเมริกา และญี่ปุ่น ในระยะที่คลังออมสินสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลขนั้น นับได้ว่าเป็นสมัยแห่งความก้าวหน้าของคลังออมสิน

3. เมื่อเป็นธนาคารออมสิน

ในสมัยหลวงประดิษฐมนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) เป็นนายกรัฐมนตรี ได้สนับสนุนให้คลังออมสินเปลี่ยนฐานะเป็น “ธนาคารออมสิน” เพื่อทำหน้าที่การธนาคาร และเป็นสถาบันการออมทรัพย์ที่สมบูรณ์แบบเช่นเดียวกับนานาประเทศโดยตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน และให้รับโอนทรัพย์สินและกิจกรรมคลังออมสินจากกรมไปรษณีย์โทรเลขดำเนินงานต่อไป ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา มีฐานะเป็นนิติบุคคล บริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้แต่งตั้ง กิจกรรมธนาคารออมสินได้มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นจากการประกอบธุรกิจด้านเงินฝากและให้บริการด้านต่างๆ มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่ธนาคารออมสินสาขาและสำนักงานใหญ่ โดยการนำเครื่องจักรลงบัญชีระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงานรับฝากและถอนเงิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เป็นต้นมาได้ใช้แผนวิสาหกิจเป็นแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานของธนาคารออมสิน จากระบบเดิมเข้าสู่การบริหารงานในเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น

ในการบริหารเงินทุน ธนาคารได้กำหนดนโยบาย เพื่อเพิ่มสำคัญต่อบทบาทในด้านการส่งเสริมเงินลงทุนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการขยายหลักเกณฑ์การสนับสนุนด้านการเงินแก่ภาคเอกชนและประชาชนรายย่อยให้กว้างขวางขึ้น มุ่งเน้นการเงินแก่ภาคเอกชนและประชาชนรายย่อยให้กว้างขวางขึ้น มุ่งเน้นการให้สินเชื่อที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ และการกระจายความเจริญไปสู่ชนบทและสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น รวมทั้งการคงบทบาทและหน้าที่ในการให้ความเกื้อหนุนแก่โครงการรัฐวิสาหกิจ และการลงทุนภาครัฐบาลซึ่งธนาคารเตรียมพร้อมอยู่เสมอ

สำหรับการจัดการภายใน ธนาคารได้ปรับปรุงระบบงานให้มีความเหมาะสม มีการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานอย่างต่อเนื่องโดยติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ Mainframe ที่สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ประมวลผลงาน On-line สาขาในกรุงเทพมหานคร และสาขาในเครือข่ายศูนย์สื่อสารข้อมูลในส่วนภูมิภาค เพื่อการบริการลูกค้าด้วยระบบ On-line และพัฒนาระบบงานข้อมูลธนาคาร และสารสนเทศเพื่อการจัดการ รวมทั้งการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับการดำเนินงานของธนาคาร

ธนาคารออมสินได้ความร่วมมือกับต่างประเทศ โดยได้สมัครเป็นสมาชิกของสถาบันธนาคารออมสินนานาชาติ ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ในปี พ.ศ. 2493 และได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลสหพันธสาธารณรัฐเยอรมัน และธนาคารออมสินแห่งเมืองสตูทการ์ท เพื่อพัฒนาระบบงานสินเชื่อและองค์การบริหารงานด้านนี้ ให้รองรับกับการขยายขอบข่ายงานสินเชื่อของธนาคารในอนาคต

การขยายเครือข่ายสาขา

ปัจจุบัน ธนาคารออมสินมีสาขามากที่สุด และมีสาขาในท้องถิ่น เป็นสัดส่วนสูงที่สุดด้วย โดยปัจจุบันธนาคารออมสินมีจำนวนสำนักงานสาขาทั้งสิ้น 573 สาขา รวมสาขาเรือ เคลื่อนที่ 1 สาขา สาขารถเคลื่อนที่ 9 สาขา

วัตถุประสงค์ของธนาคารออมสิน

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ.2456 และพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 กำหนดให้มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการรักษาเงินที่ประชาชนนำมาฝาก และรับภาระจัดให้เงินนั้นเกิดผลแก่ผู้ฝากตามสมควร และเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน ซึ่งรวมทั้ง

1. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชน รู้จักประหยัด และมีการออมทรัพย์กับธนาคารออมสินมากขึ้น
2. เพื่อให้บริการรับฝากเงินโดยทั่วไป และให้ประชาชนมีที่เก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยมั่นคงอย่างทั่วถึงโดยมีประโยชน์ตอบแทนอันจะเป็นการคงไว้ซึ่งความเชื่อถือของสังคมในฐานะที่เป็นธนาคารของรัฐ
3. เพื่อระดมเงินมาให้รัฐบาลใช้ในการพัฒนาประเทศ
4. เพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน นิติบุคคล และหน่วยงานของรัฐ อันจะเป็นการจูงใจให้นำเงินฝากไว้กับธนาคารออมสิน
5. เพื่อนำเงินมาลงทุนหาผลประโยชน์ให้มีรายได้มากพอที่จะนำมาใช้จ่ายสามารถพัฒนาปรับปรุงกิจการ ขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจให้กว้างขวางยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้เพียงพอแก่พนักงาน

วัฒนธรรมขององค์กร

การดำเนินการต่างๆ จะประสบผลสำเร็จได้นั้น สมาชิกทุกคนตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงพนักงานระดับต่างๆ มีส่วนสำคัญในการร่วมมือกันปฏิบัติงานทั้งสิ้น จะมีส่วนแตกต่างกันก็ที่รูปแบบวิธีการ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะงาน และรูปแบบวิธีการดังกล่าวจะได้รับการสืบทอดต่อไป อาจเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่สมาชิกในองค์กรต่างเห็นชอบ และยินดีปฏิบัติร่วมกัน เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรวัฒนธรรมขององค์กรจึงหมายถึงค่านิยม หรือแนวความคิดพื้นฐานที่เป็นที่ยึดถือของผู้บริหารหรือพนักงานในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ สำหรับธนาคารออมสิน อาจไม่มีวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัดหรือระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่การดำเนินงานของธนาคาร ก็มีจุดเด่นที่จะถือเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้คือ

1. มุ่งเน้นส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักประหยัด และเก็บออมทรัพย์เพื่อสร้างเสถียรภาพความมั่นคงในอนาคตให้แก่ตนเองและครอบครัว โดยยึดถือวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งธนาคารคือ “เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน”

2. มุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้ามีสาขาอยู่ทั่วประเทศ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง มีการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ และเทคนิคการให้บริการลูกค้าของพนักงาน

3. มุ่งบริการด้านธุรกิจที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีการปรับปรุงและเพิ่มประเภทของธุรกิจเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้นตามความจำเป็น

4. มุ่งมั่นในการช่วยเหลือสังคม ทั้งในด้านการให้ทุนการศึกษา การบริจาคและการให้ความร่วมมือในกิจกรรมสังคมของท้องถิ่นต่างๆ

ปรัชญาในการทำงานของพนักงานซึ่งแฝงอยู่ในอักษรตัวแรกของชื่อนาคาร คือ T G S B (The Government Saving Bank)

T – Team Work การทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ พนักงานทุกคนควรมีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน และยอมรับในความคิดเห็นของทีมงาน ไม่ยึดถือความคิดเห็นของตนเป็นใหญ่ มีการปรึกษาหารือ แสดงความคิดเห็นในการวางแผน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การสร้างทีม หมายถึง ความพยายามทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้ การวินิจฉัยปัญหา เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ในการทำงานให้ดีขึ้นทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งความสัมพันธ์นี้จะมีผลต่อการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย

ลักษณะขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ โดยส่วนมากจะบริหารงานด้านบุคลากรด้วยการสร้างบรรยากาศแห่งการทำงานเป็นทีม เกิดการประสานความเข้าใจ เสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกเป็นกระบวนการของการเรียนรู้ พัฒนาทักษะความสามารถ และเป็นกระบวนการสื่อสารที่สัมฤทธิ์ผล จะทำให้บุคลากรสร้างผลงานแก่องค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งนำไปสู่การพัฒนาบุคลากร พัฒนางานเพื่อคุณภาพ ประสิทธิภาพที่ดี ตลอดจนป้องกัน ขจัดปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น พัฒนาศักยภาพในการบริหารงานขององค์กร และการแข่งขันกับองค์กรธุรกิจภายนอก

G – Good Natured พนักงานของธนาคารจะต้องเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี วาจาสุภาพ บุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความช่วยเหลือแก่ทุกคนด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการหรือเพื่อนพนักงานด้วยกันเอง

S – Service Mind จิตสำนึกในการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับพนักงานทางด้านบริการ ซึ่งหากขาดจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการก็จะมีคามคิดว่างานบริการเป็นงานที่ต่ำต้อย ไม่มีคุณค่า ทำงานด้วยความไม่เต็มใจ เป็นผลให้ลูกค้าไม่ประทับใจในการบริการของธนาคาร พนักงานทุกคนจึงควรมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ของตน และมุ่งให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และใช้บริการของธนาคารต่อไป

B – Business ให้ความสนใจ และแสวงหาความรู้ในด้านธุรกิจพนักงานทุกคนของธนาคาร ถึงแม้จะปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคารโดยตรง ก็ควรจะต้องมีความสนใจในความเปลี่ยนแปลงของวงการธุรกิจทั่วไป และธุรกิจของธนาคารเอง อันอาจก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร เพื่อเผยแพร่แก่บุคคลภายนอกองค์กร เป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับธนาคารทางหนึ่งด้วย

ภารกิจของธนาคาร

นับได้ว่าเป็นช่วงระยะเวลาที่ต่อเนื่องยาวนาน ตั้งแต่วันที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้ทรงสถาปนาคลังออมสินขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 จากพระราชปณิธานที่ทรงมุ่งหวัง ให้คลังออมสินเป็นสถาบันหลัก ในการส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน ด้วยบทบาทภารกิจเริ่มต้น คือ มุ่งส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่ปวงชนชาวไทยจากวันนั้นถึงวันนี้ จากคลังออมสินมาสู่การเป็นธนาคารของรัฐ ที่ยังคงไว้ซึ่งบทบาทสำคัญคือ การออม จนสามารถเป็นแหล่งเงินออมให้แก่ ภาครัฐ ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งยังเป็นกลไกของรัฐเพื่อสนับสนุนให้เกิดเสถียรภาพทางการเงินของประเทศรวมไปถึงการเป็นแหล่งเงินทุนแก่ภาครัฐกิจเอกชนและด้วยบทบาทการดำเนินงานให้บริการเพื่อให้เกิดการออมเงินแก่ประชาชน ตลอดจนส่งเสริมสวัสดิภาพในทางทรัพย์สินแก่ปวงชน ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น จึงเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจ และความศรัทธา วางใจต่อกัน อันยาวนานระหว่างปวงชนกับธนาคารออมสิน ซึ่งประจักษ์ได้จากบัญชีเงินฝาก มากกว่า 20 ล้านบัญชีของประชาชนหลากหลายอาชีพ ที่ผ่านสาขาธนาคารทุกท้องถิ่นทั่วประเทศ จนอาจกล่าวได้ว่า ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของปวงชนหรือประชาชน อย่างแท้จริง ที่มี การดำเนินงานโดยมุ่งหวังให้เกิดความพึงพอใจของปวงชน ชุมชน และสังคมโดยรวมจากวันนั้นถึงวันนี้ วันที่เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม วันที่บังเกิดกลุ่มคน ว่างงาน ยากจน และด้อยโอกาส วันที่ประเทศชาติต้องการความมั่นคง เข้มแข็งทางเศรษฐกิจ และรวมไปถึงสังคมฐานรากโดยเฉพาะชุมชนทั่วไป

ดังนั้น ในฐานะและบทบาทการเป็นธนาคารของปวงชนที่ดำเนินงานเพื่อปวงชน และมุ่งหวังจะก้าวสู่การเป็นธนาคารในดวงใจของปวงชน จึงนับเป็นภารกิจสำคัญ ของธนาคารออมสิน ที่จะร่วมสร้างสรรค์ให้บริการสวัสดิการทางสังคม เพื่อความเป็นปึกแผ่น เข้มแข็ง มั่นคง และเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมทุกด้าน มากที่สุด จนกลายเป็นที่มาของบทบาทใหม่ที่สำคัญยิ่งของธนาคารออมสิน นั่นคือ บทบาทในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

นโยบายเพื่อสังคม

การเป็นธนาคารเพื่อสังคม หมายถึง การมุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนทั้งมวล โดยเฉพาะชุมชนฐานรากของสังคม โดยให้ผลประโยชน์สุดท้ายเกิดแก่ชุมชน เพื่อเสริมสร้างให้สังคมมีความเข้มแข็ง มั่นคงสามารถพึ่งตนเอง และปรับตัวตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมตลอดจนสามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายได้ การดำเนินการของธนาคารออมสินในฐานะบทบาทธนาคารเพื่อสังคม ด้วยการร่วมแก้ไข วิกฤตเศรษฐกิจ และปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่มคนว่างงาน ยากจน และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้เกิดการจ้างงาน เสริมรายได้ สนับสนุนให้ชุมชน เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้ ตลอดจนเป็นการให้ บริการสวัสดิการทางสังคมเพื่อส่งเสริม ปลูกฝังให้รู้จักการประหยัด อุดหนุนแก่ประชาชน เยาวชน นักเรียน และผู้มีรายได้น้อย โดยมีสถานที่เก็บออม และให้บริการทางการเงินเพิ่มขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนกิจกรรมอันเป็น สาธารณประโยชน์ และเอื้อต่อการทำนุบำรุงชาติ ศาสนา และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถจำแนกการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

การเสริมสร้างนิสัยการออมทรัพย์

ด้วยการให้บริการและส่งเสริมการออมทุกรูปแบบ เช่น

- โครงการธนาคารโรงเรียน
- โครงการให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม
- โครงการสโมสรวายชนธนาคารออมสิน การส่งเสริมการศึกษาโดยการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์
- สินเชื่อเพื่อสถาบันการศึกษา

การเสริมสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

- โครงการเรียนรู้การธนาคารเพื่อสังคม

การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

ด้วยการส่งเสริมการออมทรัพย์ประเภทต่างๆ แก่องค์กรประชาชนในชุมชน และใช้สินเชื่อเพื่อสังคมเป็นเครื่องมือในการพัฒนาให้กลุ่มฯ สามารถประกอบธุรกิจหรือกิจกรรมเศรษฐกิจระดับชุมชนได้อาทิ

- สินเชื่อเพื่อสังคม
- กองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม
- กองทุนพัฒนาเมืองในภูมิภาค
- ธนาคารชุมชน

ทั้งหมดนี้คือ ภารกิจของธนาคารออมสินในบทบาทธนาคารเพื่อสังคม ด้วยวัตถุประสงค์ในการสร้างความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีความมั่นคงเข้มแข็งในชีวิตและครอบครัว ของประชาชน อันเป็นนโยบายของรัฐบาล และเป็นเจตนารมณ์พื้นฐานของธนาคารออมสิน ซึ่งดำเนินงานเพื่อปวงชนเพื่อชุมชน และเพื่อสังคม

ธุรกิจต่างของธนาคารออมสิน

1. ด้านเงินฝาก ให้บริการฝาก และถอนเงินประเภทต่างๆ ดังนี้

- เงินฝากเผื่อเรียก
- เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ
- เงินฝากประจำ 3 เดือน
- เงินฝากประจำ 6 เดือน
- เงินฝากประจำ 12 เดือน
- เงินฝากกระแสรายวัน
- เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

2. ด้านสินเชื่อ ให้บริการด้านการกู้ยืมเงินประเภทต่างๆ ดังนี้

สินเชื่อบุคคล

- สินเชื่อสวัสดิการ
- สินเชื่อเคหะ

- สินเชื่อไทรทอง

สินเชื่อเพื่อธุรกิจ

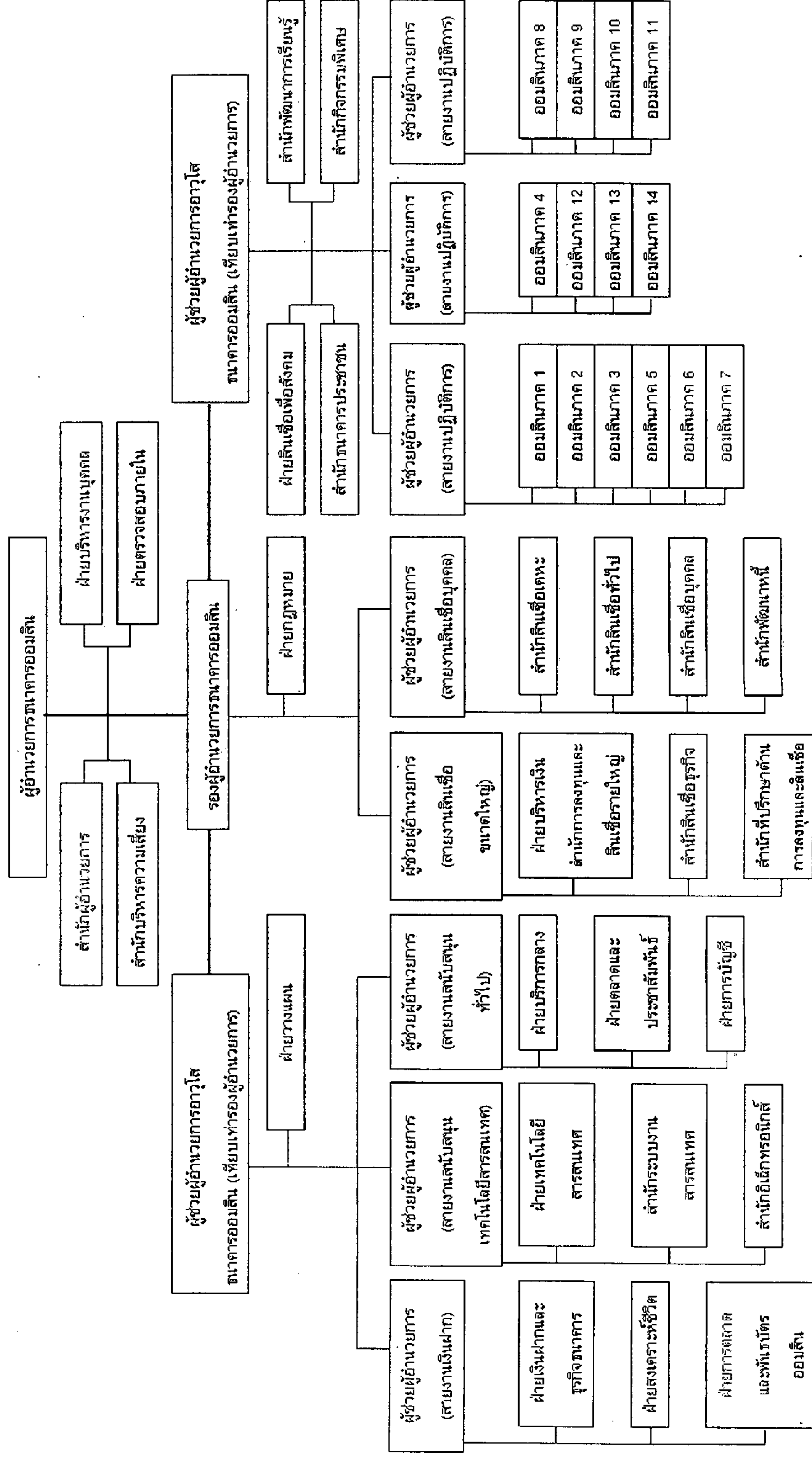
- สินเชื่อธุรกิจระยะยาว
- สินเชื่อธุรกิจเบิกเกินบัญชี
- สินเชื่อเพื่อสถาบันการศึกษา

สินเชื่อตามนโยบายรัฐ

- สินเชื่อธนาคารประชาชน
- สินเชื่อคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา
- สินเชื่อค่าเทอมบุตร
- สินเชื่อชีวิตสุขสันต์
- สินเชื่อเพื่อธุรกิจห้องแถว

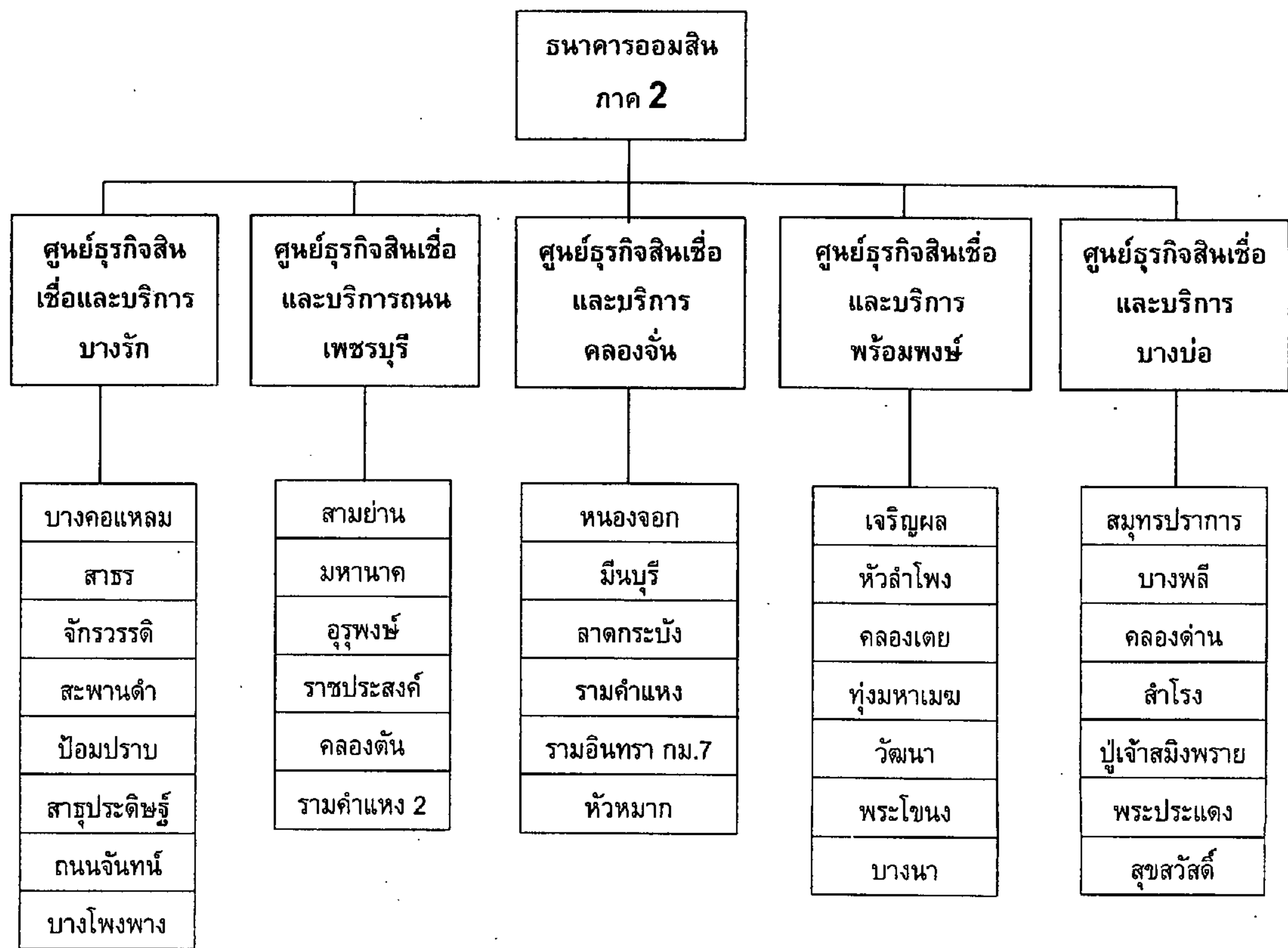
3. บริการอื่นๆ เช่น ตัวเงินเพื่อเดินทาง ตัวแลกเงินของขวัญ การรับจ่ายและโอนเงิน (อรจ.) บริการรับชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ โดยวิธีหักบัญชีอัตโนมัติ บริการให้เช่าตู้ นีรภัย บริการถอนเงินสด(ATM) บริการวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์และบริการธนาคารทางโทรศัพท์ให้บริการข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร

โครงสร้างของธนาคารออมสิน



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างตามอารมณ์

โครงสร้างของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ)



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ)

ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่จะใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีทุนมนุษย์ (จุฬา มณีสไพบูลย์. 2537 :41-62) ซึ่งตามทฤษฎีเศรษฐศาสตร์แบบดั้งเดิมนั้นเราถือว่าการศึกษาเป็นเสมือนสินค้าบริโภค การตัดสินใจที่จะศึกษาในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับโปรแกรมการศึกษา ซึ่งแต่ละคนจะเปรียบเทียบกับ การเลือกสินค้าอื่นๆ โดยพิจารณาจากค่าใช้จ่ายของการศึกษาราคาของสินค้าต่างๆ

ถ้าการศึกษาเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตหรือเพิ่มความชำนาญแก่ผู้ที่ได้รับ สิ่ง ที่ตามมาก็คือคนเราจะเลือกอาชีพตามผลตอบแทนที่มีต่ออาชีพนั้น ซึ่งมักมีผลโยงไปสู่การเลือกสาขา การศึกษาต่างๆ และจะทำให้เพิ่มอุปทานแรงงานในสาขานั้นๆ จนกระทั่ง แรงงานซึ่งได้รับความ ชำนาญที่เหมาะสมสามารถเลือกที่จะโยกย้ายงานได้ แต่ทว่าไม่มีผลกระทบต่อทุนมนุษย์ทั้งหมด เนื่องจากว่าการตัดสินใจในการศึกษามีได้มีบทบาทในเรื่องนี้ ในกรณีดังกล่าวจะทำให้อุปทานแรงงาน ของแต่ละสาขาอาชีพเปลี่ยนไปอันเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจของผู้บริโภคแต่ละคนรวม ทั้งการเปลี่ยนแปลงในแบบแผนการศึกษาด้วย การประเมินผลนั้นจะต้องขึ้นกับข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงซึ่ง ในที่นี้จะคาดคะเนโดยอาศัยข้อสมมติฐานว่าแต่ละบุคคลมีความตระหนักถึงผลตอบแทนที่มีต่อการ ทำงานของตน ซึ่งผลตอบแทน นี้จะแปรผันตามความชำนาญ ซึ่งได้มาจากการฝึกฝนอบรมและการ ศึกษาของตน

การพิจารณาถึงลักษณะความชำนาญของแรงงานจะศึกษาได้ดังนี้

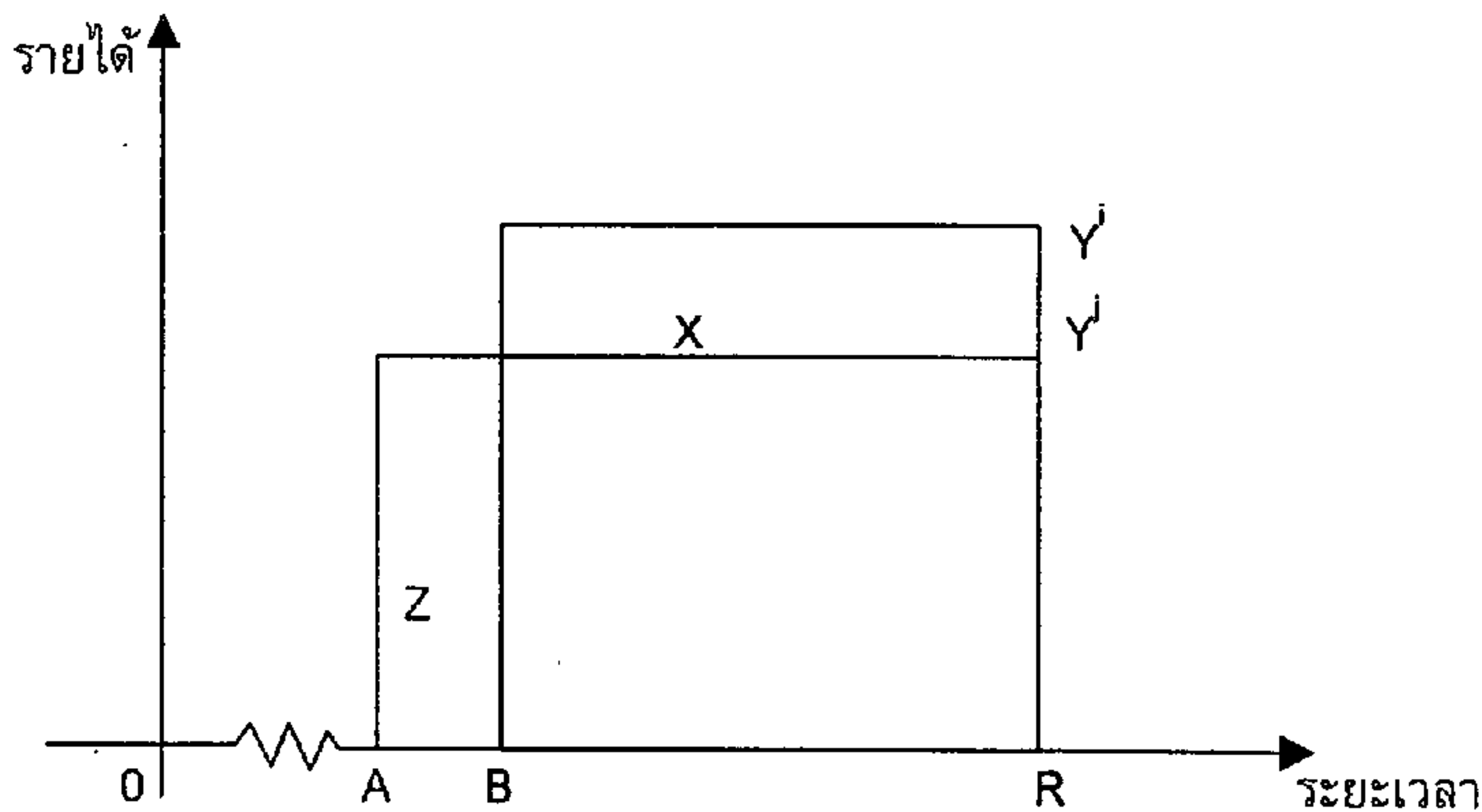
1. การที่แต่ละคนมีความชำนาญจำเป็นจะต้องใช้เวลาในการฝึกฝน ซึ่งโครงการศึกษาบาง ประเภทจะต้องใช้เวลาเป็นปีแทนที่จะเป็นช่วงเวลาสั้นๆ
2. ความชำนาญนั้นจะเสื่อมลงไปตามกาลเวลา อันเนื่องจากความจำที่ลดลงหรือใช้ความ ชำนาญนั้นน้อยเกินไป ซึ่งปกติแล้วมันจะลดลงตามอายุของคน
3. ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน อันได้จากความชำนาญนั้นๆ มักจะเกิดขึ้นใน ช่วงเวลาหนึ่งๆ
4. เนื่องจากความชำนาญเป็นสิ่งที่ได้รับจากการเรียนรู้ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งย่อมเสื่อมถอย ลงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ดังนั้นการศึกษาย่างต่อเนื่อง หรือการ ฝึกอบรมใหม่จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อช่วยให้ลดความเชลาหรือป้องกันมิให้ความชำนาญนั้นเสื่อมถอยลง ดังนั้นความชำนาญของแรงงานจึงคล้ายกับทุนกายภาพอื่นๆ

แบบจำลองทุนมนุษย์

สมมติว่าแต่ละคนเริ่มการศึกษาในปีที่ A เพื่อที่จะเรียนถึงระดับ i และเขาจะต้องตัดสินใจว่าจะ ศึกษาต่อถึงระดับ j เพื่อที่จะได้ทำงานในอาชีพที่กำหนดให้คืออาชีพ N หรือเข้าสู่ตลาดแรงงานใน ปัจจุบันที่จุด M ซึ่งเราสามารถวิเคราะห์แบบจำลองทุนมนุษย์อย่างง่ายๆ ด้วยการกำหนดข้อสมมติ ฐานดังนี้

1. บุคคลแต่ละคนมีวัตถุประสงค์จะบรรลุถึงความพึงพอใจสูงสุดตลอดชีวิต ถ้าความพอใจนั้น เกิดจากการบริโภคและการบริโภคขึ้นอยู่กับรายได้ดังนั้นก็เขาต้องการรายได้ตลอดชีวิตสูงสุด
2. ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับกระแสรายได้ ดังนั้นระดับการศึกษา i และ j จะมีผล ต่อแบบแผนรายได้ Y^i และ Y^j ตามลำดับดังปรากฏในรูปที่ 1

- 3. กระแสรายได้และต้นทุนการศึกษาเราสามารถทราบได้อย่างแน่นอน
- 4. ไม่มีการจำกัดสถานที่เรียนสำหรับระดับชั้นต่างๆ
- 5. แต่ละคนมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาตามโปรแกรมการศึกษา
- 6. ในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลนั้นถูกจำกัดโดยงบประมาณของแต่ละบุคคล



ภาพประกอบ 4 แบบแผนของอายุและรายได้

จากภาพประกอบที่ 4 สมมติว่าแบบแผนของอายุและรายได้มีลักษณะเป็นเส้นตรง ซึ่งหมายถึงจะไม่มีการศึกษาเล่าเรียนในรูปแบบอื่นหรือไม่มีการฝึกอบรมใดๆ เกิดขึ้นอีก และสมมติว่าแต่ละคนทำงานเริ่มประกอบอาชีพได้ในปีที่ A และปีที่ B และจะเกษียณอายุหรือเลิกทำงานในปีที่ R ข้อสมมตินี้ถูกกำหนดขึ้นให้ง่ายต่อการวิเคราะห์

ในที่นี้สมมติว่ามีผู้ตัดสินใจด้วยวิธีการประเมินโดยการเปรียบเทียบผลได้ที่จะได้รับจากการศึกษากับต้นทุนที่จะต้องจ่าย ถ้าผลได้ที่คาดว่าจะมีมากกว่าค่าใช้จ่าย จะตัดสินใจเรียนในระดับการศึกษา j ผลได้จากการศึกษาทำให้รายได้เพิ่มขึ้นเท่ากับพื้นที่ X ทำให้รายได้เพิ่มขึ้นเนื่องจากการศึกษาเพิ่มขึ้น $(Y' - Y)$ คูณกับจำนวนปีที่ศึกษา n ซึ่งทำให้รายได้นั้นเพิ่มขึ้น

คุณลักษณะของพนักงานของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ

พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ คือ ตำแหน่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจของธนาคาร เนื่องจากการปล่อยสินเชื่อเป็นการสร้างรายได้ประเภทหนึ่งให้กับทางธนาคาร ดังจะเห็นได้ว่าการขยายตัวของยอดสินเชื่อมีการเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้ธนาคารมีกำไรสูงขึ้น

จากความสำคัญและภารกิจของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ จึงต้องมีคุณลักษณะและทักษะบางประการเพื่อทำหน้าที่เป็นพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ ซึ่งนักบริการที่จะประสบความสำเร็จในงานบริการ มีหลายคุณลักษณะ

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้. (ม.ป.ป.) กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ความสุภาพอ่อนโยน ในการติดต่อกับลูกค้า สินค้าของธนาคารคือ เงิน ย่อมมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นความสุภาพอ่อนโยน จึงเป็นการสร้างความประทับใจอย่างหนึ่ง ความสุภาพอ่อนโยนหมายรวมถึง กิริยา ท่าทาง วาจา การแต่งกาย นอกจากนั้น พนักงานด้วยกันเองก็ควรมีความสุภาพอ่อนโยนต่อกัน เพื่อเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในที่ทำงาน อีกประการหนึ่ง เป็นการสร้างความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน

2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ตัวตัวจะรับใช้หรือต้อนรับลูกค้าอย่างจริงจัง กระตือรือร้นที่จะช่วยให้ธนาคารมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา หากพนักงานคนใดมีความกระตือรือร้นเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานคนอื่นๆ ปฏิบัติตาม

3. ความร่วมมือ เหตุที่ธุรกิจธนาคารมีปริมาณงานที่ไม่แน่นอน บางหน่วยงานหรือภายในหน่วยงานเดียวกัน บางคนมีงานมาก บางคนมีงานน้อย เพราะฉะนั้นการแสดงความร่วมมืออันดีกับพนักงานคนอื่นด้วยการถามไถ่และช่วยทำงาน เป็นการแสดงความร่วมมือระหว่างกัน อันจะเป็นผลให้งานเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว และยังเป็น การสร้างความสามัคคีในหมู่คณะอีกด้วย

4. มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน ภาพพจน์ที่ประชาชนมีต่อธนาคารก็คือ ธนาคารจะต้องมีความเชื่อถือได้ รอบคอบ ทำงานถูกต้องหรือไม่มีข้อผิดพลาดเลย เพราะฉะนั้นพนักงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจอย่าง รวดเร็วและถูกต้อง อันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเชื่อถือไว้วางใจในการที่จะทำธุรกรรมเกี่ยวกับเงิน

5. ความคิดริเริ่ม สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน งานรับผิดชอบต่างๆ หรือ งานด้านอื่นๆ พนักงานที่แสดงความคิดริเริ่มโดยออกมาในรูปการเสนอแนะ การให้ความคิดเห็นการ เสนอโครงการใหม่ๆ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาองค์กร ต่อการเพิ่มรายได้หรือช่วยให้เกิดความประหยัด ลดค่าใช้จ่าย สร้างชื่อเสียงให้กับธนาคาร ฯลฯ

6. ความจงรักภักดี ซื่อสัตย์สุจริตและวางใจได้ เนื่องจากธนาคารประกอบธุรกิจเรื่องเงิน พนักงานที่เข้ามาทำงานธนาคาร หากมีเจตนาไม่สุจริตอาจจะทำให้ทรัพย์สินของธนาคารประสบความเสียหายได้ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งเพราะจะเกี่ยวข้องไปถึงชื่อเสียงของธนาคารด้วย

7. การปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบของผู้บังคับบัญชา ฝ่ายบริหารพอใจที่จะเห็นพนักงานธนาคาร ได้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติตามไม่กระด้างกระเดื่อง หรือเพิกเฉยเสียหรือทำการข้ามผู้บังคับบัญชา

8. การรู้จักรักษาความลับ พนักงานธนาคารจะต้องไม่เปิดเผยเรื่องราวของลูกค้าของธนาคารเอง ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายมาสู่ธนาคาร โดยเฉพาะเรื่องของลูกค้าถือเป็นความลับที่พนักงานจะนำไปเปิดเผยไม่ได้

9. มีความรอบรู้ในงานของธนาคาร หรือพยายามศึกษาหาความรู้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในการ ปฏิบัติหน้าที่ การเรียนรู้ในการทำงาน การศึกษาเกี่ยวกับงานธนาคารเพื่อให้รู้ว่าการธนาคารมีบริการ ประเภทใดเสนอต่อลูกค้าบ้าง สามารถที่จะชี้แจงเกี่ยวกับงานธนาคารให้ลูกค้าเข้าใจ หรือเห็นจุดเด่น ของบริการแต่ละประเภทสามารถแนะนำให้ลูกค้าไปติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง หรือศึกษาหาความรู้อื่นๆ เพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเอง

ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะส่วนตัว ได้แก่ บุคลิกภาพ ความเป็นผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ และความซื่อสัตย์
2. ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการบริการและความรู้ทางวิชาการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

บุคลิกภาพ (Personality)

เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาถึงภายนอก ขณะที่เราได้ทราบสภาพทางสรีระวิทยาของบุคคลว่ามีผลที่ทำให้ปฏิบัติตนอย่างไร และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมซึ่งเกิดมาจากกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งมีอยู่หลายแบบ ทุกสิ่งทุกอย่างนี้เกิดจากบุคลิกภาพของบุคคลซึ่งจะหล่อหลอมบุคคลต่าง ๆ และทำให้เขามีปฏิกิริยาตอบโต้ต่อคนอื่นให้เขาเป็นอย่างที่เขาเห็น

บุคลิกภาพ ในทางพฤติกรรมศาสตร์ บุคลิกภาพหมายถึงผลรวมของลักษณะคุณสมบัตินิสัยใจคอทั้งหมดของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (นิยะดา ชุนหวงค์ และนินนาท โอพารวรรุฒิ. 2526: 24)

ทฤษฎีทางด้านบุคลิกภาพได้มีผู้ศึกษาหลายท่าน ได้แก่

ทฤษฎีของ Freud (ฟรอยด์)

Sigmund Freud มีความคิดที่มนุษย์ถูกจูงใจโดยพลังที่มองไม่เห็นมากกว่าที่จะถูกควบคุมโดยความรู้สึกที่มีสติและความคิดที่มีเหตุผล ความคิดนี้เป็นความคิดที่เพียงพอที่จะสันนิษฐานต่อสังคมในยุคของเขาเป็นอย่างมาก โครงสร้างของทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพของ Freud ได้ยึดหลักของความสุขสบาย หลักของความพอใจของสัญชาตญาณ

ทฤษฎีของ Alfred Adler และ Carl Jung (อัลเฟรด แอลเลอร์ และคาร์ล จุง)

ในช่วงแรกนักทฤษฎีทั้ง 2 ท่านนี้เดิมมีแนวความคิดเช่นเดียวกับ Freud แต่ต่อมาก็ได้เปลี่ยนแนวความคิด ทั้ง 2 ท่านได้พบว่าการเน้นในเรื่องเพศว่าเป็นสาเหตุของพฤติกรรมทั้งหมดนั้น เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ Jung ได้พัฒนาวิธีการศึกษาโรคจิตใหม่เรียกว่า การวิเคราะห์ทางจิตวิทยา (Analytical Psychology) Jung กล่าวว่าบุคลิกภาพนั้นได้ถูกพัฒนามาจากแบบที่เป็นแนวโน้มจากอดีต ซึ่งเป็นสิ่งที่ติดตัวมากับทุกคน แบบที่ติดตัวเรานั้นเป็นแบบฟอร์มที่พัฒนาขึ้นมาเรื่อย ๆ ตามอายุของคนในรูปของการสะสมที่เราไม่รู้สึกรู้ตัว

Adler มีแนวคิดเช่นเดียวกับ Jung ว่าคำอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนที่เกิดจากเรื่องของเพศอย่างเดียวนั้นเป็นที่ยอมรับไม่ได้ดังนั้นเขาจึงคิดว่าแรงจูงใจที่สำคัญของคนก็คือ แนวความคิดเกี่ยวกับการชดเชย (Compensation) และความสลับซับซ้อนของปมด้อยต่าง ๆ (Inferiority Complex) เป็นสิ่งที่สำคัญกว่าและก่อให้เกิดระบบว่าคนมีความต้องการอำนาจ คนจึงเกิดการต่อต้านที่จะเอาชนะความอ่อนแอ และก่อให้เกิดจุดเด่นในส่วนอื่นๆ

ทฤษฎีของ Meo Freudians (มีโอ เฟรดเดียน)

Karen Horney เป็นบุคคลหนึ่งที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มนี้ เขาเน้นว่าความกระวนกระวายใจ ความอยากรู้อยากเห็นเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานในการเข้าใจถึงบุคลิกภาพของคนเปลี่ยนแปลงเรื่อย ๆ

คนที่มีความกระวนกระวายใจหรือมีความเป็นห่วงจะพัฒนาวิธีการที่จะลบล้างสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความกระวนกระวายใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่ใช่วิธีที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา ซึ่ง Horney เรียกว่า neurotic needs ทั้งหมดมี 10 ประการ และสามารถจัดแบ่งเป็นพวกๆได้ 3 พวก

1. พวกที่พยายามหาเพื่อน (หาคนที่เป็สมาชิกร่วมกันและรักกัน)
2. พวกที่พยายามหลีกเลี่ยงการคบเพื่อน (คนที่ชอบความเป็นอิสระ)
3. พวกที่พยายามต่อสู้กับคนอื่น (คนที่มีความต้องการอำนาจ)

Erich Fromm ได้ชี้ให้เห็นถึงสภาพของคนที่กลายเป็นคนที่แยกตัวเองออกมาจากคนอื่นว่า ในขณะที่บุคคลนั้นกำลังเจริญเติบโตความผูกพันขั้นต้นของเขาได้ถูกตัดออก กระบวนการในการเจริญเติบโตตามขั้นอายุของแต่ละบุคคลจะสะท้อนให้เห็นถึงการแยกตัวออกมาของแต่ละบุคคลเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทฤษฎีของ Fromm เป็นทฤษฎีที่แสดงถึงลักษณะของสังคมที่สมบูรณ์ ซึ่งคนมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันด้วยความรัก ซึ่งเขาเหล่านั้นผูกพันอยู่ด้วยความเป็นพี่น้องกันและกันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

Erik Erikson ได้เน้นถึงการพัฒนาในแง่ของการวิเคราะห์ทางจิต และได้ทำการค้นคว้าวิจัยเรื่อง "ego integrity" ว่าเป็นพื้นฐานของบุคลิกภาพ การค้นคว้านี้เกี่ยวข้องกับการแสดงให้เห็นถึงรูปแบบ และมันเป็นสิ่งที่ยากที่จะทำให้เหมือนกันเพราะความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงเป้าหมาย และเป้าหมายที่แต่ละคนต้องพบ

เสน่ห์ ศรีสุวรรณ (2533 : 81-86) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพที่ดีมีเสน่ห์เกิดจากภายนอก ได้แก่ รูปร่างหน้าตาดีมีสง่าราศรี มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะและกาลสมัย และมีอากัปกิริยาที่เหมาะสมเป็นไปตามธรรมชาติ ส่วนการสร้างเสน่ห์เกิดจากภายใน ก็คือ มีความจำเอนยำ มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เห็นแก่ตัว มีความจริงใจและความมีไหวพริบปฏิภาณดี

เสนอ อินทรสุขศรี (2526 : 12-14) กล่าวถึง การปฏิบัติตนในการก่อให้เกิดความศรัทธาเคารพนับถือจากผู้มาติดต่อ หรือผู้เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. แต่งกายให้สะอาด เรียบร้อย หรือถูกต้องตามระเบียบของการใช้เครื่องแบบของตนหรืออย่างน้อยก็แต่งให้เหมือนสามัญชน ตามความนิยมทั่วไป และรักษาร่างกายให้สะอาด มีอนามัยอันดีอยู่เสมอ

2. มีกิริยามารยาทเรียบร้อย สุภาพ ไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือใช้คำพูดอันแสดงความอวดใหญ่ หยิ่งยะโส การชำเลื่องมองด้วยสายตา มองตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า แสดงความเฉยเมย ยืนเท้าสะเอว มีใบหน้าบึ้งตึง ฯลฯ เหล่านี้พึงละเว้นไว้

3. รู้จักที่จะรับฟัง และพูดแต่น้อย คิดเอาไว้เสมอว่าผู้ที่มาติดต่อพบปะด้วยนั้น ย่อมต้องการจะมาพึ่งพาอาศัย มาขอความช่วยเหลือ ต้องการพูดระบายความคิดเห็น และความทุกข์ในใจให้ทราบ ให้ความสนใจรับฟังความเห็นความต้องการของเขา อย่าแสดงกิริยาหรือคำพูดอันใดที่แสดงถึงลักษณะอันเบื้อหน้ายต่อการที่จะฟังเขาพูด

4. รู้จักที่จะถาม เพื่อแสดงความสนใจในคำบอกเล่าของผู้อื่น การแสดงความสนใจต่อคำพูดของผู้ที่พูดด้วย และรู้จักถามเมื่อควรจะถามนั้น ผู้มาติดต่อจะเกิดความพึงพอใจ เพราะมั่นใจว่าเราได้รับฟังว่าเขาพูด

5. รู้จักใช้คำพูดให้เหมาะสมกับบุคคล โดยที่จะต้องรู้ว่าแต่ละคนมีการศึกษา มีความรู้ มีสภาพชีวิตและพื้นภูมิลำเนาแตกต่างกัน ควรจะรู้ว่าบุคคลใดพูดอย่างไร โดยทั่วไปแล้ว ก็ควรใช้คำพูดเป็นภาษาง่ายๆ พูดกันให้เข้าใจ และให้รู้แน่

6. เมื่อผู้มาติดต่อต้องการทราบอย่างไร เพราะความสงสัย อยากรู้ ต้องอธิบายให้เข้าใจโดยต้องอธิบายอย่างง่ายที่สุด และให้เข้าใจดีที่สุด ตามความรู้ ความสามารถของตน แต่ถ้าหากเรื่องใดไม่รู้แน่นอน ก็อย่าได้พูดอธิบายให้เกิดความเข้าใจผิดๆ หรืออย่าได้พูดเรื่องใดอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้มาติดต่อ และแก่วงการของตน

7. มองหน้าผู้มาติดต่อในเวลาพูดคุย เวลาที่พูดจากับผู้อื่นใด ไม่ใช่มองไปทางอื่น อยู่ในท่าตะแคงข้างให้ผู้พูดด้วยมองข้ามศีรษะ หรือมองจ้องตาจนเสียมารยาท วิธีมองผู้พูดด้วยนั้น คือมองบริเวณระดับจมูกและคางเท่านั้น

8. ยิ้มไว้เสมอ ยิ้มแสดงถึงความเป็นมิตร แสดงเป็นผู้มีน้ำใจดี มีความเมตตาปราณีและมีความเต็มใจ เห็นใจ และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การยิ้มนั้น ชะใจคนอื่นแล้ว 50 เปอร์เซ็นต์

9. มองคนอื่นในแง่ดีไว้เสมอ อย่างน้อยต้องคิดว่าผู้ที่มาติดอนั้น คือ ชีวิตหนึ่ง เป็นคนๆ หนึ่งในสังคม มีความสำคัญเท่าๆ คนอื่นทุกคน อย่าคอยแต่คิดเอาว่า เขาจะมารบกวนใจ มาหลอกลวง หรือมาคิดว่่าก่อความรำคาญให้ในด้านใดๆ ควรนึกเสมอว่า เราอาจได้เรียนรู้เรื่องต่างๆ จากคนอื่นๆ เขาได้มาก

10. ระมัดระวังน้ำเสียง น้ำเสียงที่คนเราพูดออกมาเป็นเครื่องแสดงให้รู้ถึงจิตใจ ตลอดจนนิสัยใจคอ ชีวิตในครอบครัว ในสังคมของคน และชาติตระกูลกำเนิดของผู้พูด ฟังใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมและถูกต้องเสมอ

11. เวลาพูดก็พูดแต่เฉพาะเรื่องระหว่างผู้ที่มาติดต่อ อย่าได้นำเรื่องของผู้อื่นมา วิพากษ์วิจารณ์ ให้ผู้มาติดต่อฟัง การนิเทศผู้อื่นเป็นการเสียมารยาท อีกทั้งก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ฟัง

12. เคารพในเกียรติและสิทธิของผู้อื่น อย่างน้อยก็ต้องเคารพในวุฒิ อันได้แก่การเคารพในวัยวุฒิ ชาติวุฒิ และคุณวุฒิ ของผู้อื่น หรือเคารพในสิทธิแห่งมนุษยชนของเขา

13. รู้จักกล่าวคำขอบคุณและขอโทษให้ติดปากอยู่เสมอ

14. ทำตนเป็นกันเองกับคนทุกคน โดยไม่เลือกชั้นวรรณะ เพศหรือวัย

15. รู้จักที่จะพูดจาแนะนำ ปลอดภัย ให้ความหวัง ให้ความเห็นใจ รู้จักเอาใจหรือขัดใจ ด้วยการมีเหตุผลอันดี

จากความหมายของบุคลิกภาพดังกล่าว สรุปได้ว่า บุคลิกภาพคือลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาในด้านความรู้สึกให้ผู้อื่นสามารถรับรู้ได้ ดังนั้นบุคลิกภาพของพนักงานปฏิบัติการสินค้าของธนาคารออมสิน จึงควรเป็นบุคลิกภาพที่ผู้อื่นรับรู้ได้ ทั้งใน การแต่งกาย การพูดจา การควบคุม

อารมณ์ การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบ เพราะเป็นสิ่งที่สำคัญอันดับแรกของงานบริการที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ความเป็นผู้นำ (Leadership)

ศรเพชร จัตรวิริยะชัย. แปลจาก Stephen Macaulay และ Sarah (2538 : 7) ได้กล่าวความหมายของการเป็นผู้นำ หมายถึง การเป็นผู้ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ๆ และสร้างสรรค์ สิ่งต่างๆ ให้เกิดขึ้น เป็นผู้ที่สามารถที่จะเป็นแรงบันดาลใจ ให้ทิศทางแก่ทีม ซึ่งผู้นำจะต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติต่างๆ ดังนี้

- มีวิสัยทัศน์ (Vision) หรือสายตาทอดมองเห็นการณ์ไกล รู้ว่าเมื่อใดถึงเวลาที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลง
- เป็นแรงบันดาลใจให้กับทีมเพื่อบริหารไปสู่ความสำเร็จ
- การสร้างสรรค์ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน ตลอดจนความมุ่งมั่นและมีความจงรักภักดีต่อทีม เพื่อให้ทีมได้ทำงานอย่างมานะ และเพื่อสร้างฝันให้เป็นความจริง
- มีสายสัมพันธ์ในหน้าที่การงานที่เข้มแข็ง
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ยอดเยียม ที่ทำให้ผู้คนมีความนับถือและให้ความร่วมมือ
- มีเครดิตที่ใครๆ ก็ให้ความเชื่อถือ
- มีการติดต่อสื่อสารที่เปี่ยมไปด้วยพลังและแรงบันดาลใจ
- มีหลักปฏิบัติ และมีความมุ่งมั่นที่แน่นอน

ผู้นำในความหมายของ ชรินทร์ พิตยาวิรัช.(2535 : 170) หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติเป็นผู้นำ

นิยาดา ชุณหวงศ์ และนิพนธ์ โอภาวรรวุฒิ.(2526 :145) ให้ความหมายของคำว่าผู้นำ โดยแบ่งออกเป็นลักษณะดังนี้

- ลักษณะของบุคลิภาพ ผู้นำคือผู้ที่กล้าหาญ , เด็ดเดี่ยว , เชื้อมั่นในตัวเอง
- ลักษณะกระบวนการอิทธิพล ผู้นำคือผู้มีอิทธิพลต่อกลุ่มและสามารถนำกลุ่มให้ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้
- ลักษณะกระบวนการเลือกตั้ง ผู้นำคือผู้ที่ถูกเลือกโดยที่คนในกลุ่มเห็นว่าผู้นั้นเหมาะสมที่จะเป็นผู้นำ

แนวทางในการศึกษา “ ผู้นำ ” มี 2 แนวทางใหญ่คือ

1. ทฤษฎี “ ผู้ยิ่งใหญ่ ” (The great man theory) มุ่งศึกษาถึงตัวผู้นำคนใดคนหนึ่งในด้านบุคลิภาพ จิตวิทยา ชีวประวัติ ตลอดจนถึงคุณลักษณะที่ทำให้เป็นผู้นำ
2. ทฤษฎี “ สภาวะการณ์ ” (The situational theory) มุ่งศึกษาถึงกลุ่มคนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาวะการณ์ ซึ่งส่งผลให้บุคคลบางคนก้าวขึ้นเป็นผู้นำที่เหมาะสมกับสภาวะในขณะนั้น

บุคลิกลักษณะของผู้นำ (Trait)

1. ลักษณะทางกายภาพ

ผู้นำต้องเป็นคนสูง เป็นคำกล่าว ความเชื่อตั้งแต่เดิม จากการศึกษาผู้นำพบว่า อัตราส่วนของผู้นำจะเป็นคนสูง 9 คนต่อคนเตี้ย 2 คน เป็นการสนับสนุนคำกล่าวดั้งเดิม แต่ก็มีผู้เสนอข้อคิดเห็นว่าลักษณะความสูงต่ำของผู้นำขึ้นกับลักษณะกิจกรรม ทั้งนี้รวมถึงน้ำหนัก ร่างกายและสุขภาพ

2. เซอร์วิชั่น

การค้นคว้าของนักจิตวิทยาหลายท่านได้ผลพ้องต้องกันว่า ผู้นำมีเซอร์วิชั่นสูงกว่าผู้ตาม

3. ถ้อยคำ

จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการใช้ถ้อยคำเป็นคุณสมบัติที่สำคัญส่วนหนึ่งของผู้นำ ยืนยันจากการศึกษาการตัดสินใจซึ่งบันทึกไว้ว่า ยิ่งผู้ใดรวมถกปัญหามากจะยิ่งมีอำนาจจูงใจมาก และถ้าผู้นั้นเป็นผู้กล่าวนำคนแรก โดยมากมักได้รับเลือกเป็นผู้นำกลุ่ม

4. บุคลิกภาพ

- ความเชื่อมั่นในตัวเอง จากการค้นคว้าพบว่า ผู้นำจะมีความเชื่อมั่นในตัวเองมากกว่าผู้ตาม บุคลิกภาพส่วนนี้มีผลต่อความเป็นผู้นำเป็นอย่างมากเพราะก่อให้เกิดความเชื่อและประทับใจต่อสมาชิกของกลุ่มว่าผู้นำมีความสามารถจะแก้ปัญหาที่เผชิญให้ลุล่วงไปได้

- เด่นในสังคม นักจิตวิทยาบางท่านได้ศึกษาพบว่า ผู้นำจะอยู่ในฐานะที่เด่นและมีอิทธิพลต่อสังคม ความเด่น มีลักษณะคล้ายกับ เซอร์วิชั่น จะถูกจำกัดโดยความสามารถในการยอมรับของบุคคลอื่นในกลุ่มชน ผู้นำที่เด่น อดดีและก้าวร้าวมากเกินไปจะไม่สามารถเป็นผู้นำอยู่ได้

- วัดความสามารถและบุคลิกภาพของบุคคล จากการศึกษาทางด้านอุตสาหกรรมพบว่า หัวหน้างานที่ดีสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่างคนงานที่ดีและเลวได้ดีกว่าหัวหน้าที่ดีน้อยกว่า และเข้าใจด้วยว่าคนใดต้องใช้ลักษณะการจูงใจที่แตกต่างกว่าคนอื่น

จากความหมายความเป็นผู้นำดังกล่าวสรุปได้ว่า การเป็นผู้นำจะต้องเห็นผู้ที่สามารถเผชิญหน้ากับปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นผู้มีสติปัญญาดี เชื่อมั่นในตัวเอง ซึ่งเป็นส่วนประกอบหนึ่งในคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน

มนุษยสัมพันธ์

ในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน พนักงานจะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้อื่นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้เข้าใจเพื่อนร่วมงาน และสามารถใช้มนุษยสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า พนักงานปฏิบัติการสินเชื่อจึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน และสามารถใช้มนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ได้มีผู้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้หลายลักษณะ เช่น

วิจิตร อวระกุล (2527 : 25) ได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ว่า หมายถึงกระบวนการปฏิบัติเพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานราบรื่น ก่อให้เกิดขวัญดีในอันที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลงาน

นิพนธ์ คันธเสวี (2525 : 4) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นคุณลักษณะและเป็นความสามารถที่เรียนรู้และพัฒนาได้ โดยการเรียนรู้และพัฒนาดังกล่าวจะต้องครอบคลุมองค์ประกอบพื้นฐาน 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านจิตใจ ได้แก่ การมองเห็นและยอมรับในคุณค่าความสามารถความดีงามทั้งของตนเองและผู้อื่น การให้แต่ละคนได้แสดงความเป็นตัวของตัวเอง โดยไม่ขึ้นจากการกระทำของบุคคลอื่น พร้อมทั้งส่งเสริมแต่ละบุคคลให้เติบโตงอกงามและพัฒนาไปสู่จุดสูงสุดของแต่ละบุคคล
2. องค์ประกอบด้านการแสดงออก ได้แก่ การแสดงออกซึ่งความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ไพบุลย์ พึ่งทองหล่อ (2536 : 27) ได้กล่าวถึง หลักมนุษยสัมพันธ์ ในหน้าที่บริการไว้ดังนี้ ผู้ที่ทำงานในหน้าที่บริการต้อนรับมีความจำเป็นที่ต้องมีมนุษยสัมพันธ์อันดีเพราะต้องติดต่อกับบุคคลหม่มากและจะต้องจงใจให้เขาพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ ดังนั้นศิลปะในการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะต้องศึกษา เข้าใจและนำไปปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ หรือเรียกว่า “ รู้เขารู้เรา ” คือถ้าเรามีปฏิกริยาแสดงออกไปอย่างไร เราก็มักจะได้รับการสนองตอบกลับมานั้น อาจกล่าวสรุปได้ว่า

- 1.1 ต้องเข้าใจคนและเข้าใจตนเอง
- 1.2 การทำให้ผู้อื่นเข้าใจตัวเราไปในทางที่ดี
- 1.3 การเข้าใจธรรมชาติมนุษย์

ผู้ที่ทำหน้าที่บริการต้อนรับ ควรศึกษาว่า ผู้มาใช้บริการของเราต้องการอะไรและพยายามสนองตอบด้วยสิ่งที่เขาอยากได้ เมื่อเขาได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้วย่อมทำให้เขาได้เกิดความพึงพอใจอยากจะทำกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

2. รู้จักใช้สื่อสัมพันธ์ที่ดี เพื่อนำความรู้สึก ความรู้ ความเข้าใจ ความปรารถนาดีของเราไปสู่ผู้อื่นเป็นการจงใจให้เขาค่อยตาม ยอมให้ความร่วมมือและเชื่อถือ ไม่ต่อต้านขัดขวางและขัดแย้งต่อเรา สำหรับหน้าที่บริการต้อนรับนั้นสื่อสัมพันธ์ที่ต้องใช้มากจะมีลักษณะรวม คือ การสื่อสัมพันธ์เป็นรายบุคคล (Individual Contacts) และการสื่อสัมพันธ์เป็นกลุ่ม (Group Contacts)

สรุปหลักสำคัญในการสื่อสัมพันธ์ มีดังนี้คือ

- 2.1 ใช้วิธีการติดต่อโดยคำนึงถึงธรรมชาติมนุษย์
- 2.2 สื่อสัมพันธ์ให้เหมาะกับกลุ่มชนทั้งด้านความรู้ อายุ เพศ และวัฒนธรรม
- 2.3 ใช้ภาษาที่ผู้รับจะเข้าใจง่าย
- 2.4 เหมาะสมกับเวลา สถานที่และบุคคล
- 2.5 ใช้สื่อความหมายสองทาง (Two – Way Communications) คือต้องตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับด้วยเปิดโอกาสให้เขาซักถาม อย่าคิดว่าพูดอะไรไปแล้วผู้ฟังจะเข้าใจทุกอย่าง
- 2.6 เป็นการสื่อสารที่ให้ประโยชน์แก่องค์กร

2.7 ย้ำ หรือ ซ้ำ อีกครั้งถ้าจำเป็น

2.8 ให้ความสนใจ ข้อเสนอ ผลสะท้อนและความคิดเห็นของผู้ที่มาใช้บริการ

3. ใช้สมองทำงานมากกว่าอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อารมณ์โกรธขุ่นมัว ซึ่งเป็นอันตราย เพราะจะเป็นจุดอ่อน ที่จะไปกระทบกับผู้มาใช้บริการเพราะจะทำให้เกิดความเสียหายอย่างมาก จึงควรปฏิบัติ ดังนี้

3.1 ขจัดและแก้ไขสิ่งที่ทำให้หงุดหงิดก่อนเริ่มงานทุกครั้ง

3.2 จงอดทนหนักแน่นใจเย็นเสมอ

3.3 อย่าชักสีหน้าเมื่อไม่พอใจ

3.4 อย่าเป็นคนใจร้อน

3.5 อย่าผูกใจเจ็บ แก่เผ็ด แก่แค้นผู้มาใช้บริการ

4. รู้จักสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน การทำงานอยู่กับเพื่อนหลายคนย่อมมีโอกาสที่จะกระทบกระทั่งขัดแย้งกัน ไม่เข้าใจกัน ถ้ารู้จักสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ก็ย่อมมีผลดีส่งผลให้การทำงานเป็นระบบ มีหลักปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานดังนี้

4.1 เปิดฉากทักทายเพื่อนก่อน

4.2 มีความจริงใจต่อเพื่อน

4.3 หลีกเลี่ยงการนินทาเพื่อน

4.4 อย่าขัดทอดความผิดให้เพื่อน

4.5 ยกย่อง ชมเชยเพื่อนในสิ่งที่สมควร

4.6 ให้เพื่อนได้ทราบในเรื่องที่เขารับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง

4.7 รับฟังความเห็นของเพื่อน ๆ

4.8 หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน

4.9 ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย

4.10 ใจกว้างและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนฝูง

4.11 ออกไปพบปะสังสรรค์บ้างตามสมควร

5. รู้จักการประสานงาน (Coordination) การทำงานเกี่ยวกับบริการต้อนรับนั้น มักทำกันเป็นแบบกลุ่มประสานงาน (Team Work) ซึ่งเป็นการทำร่วมกันหลายฝ่ายหลายหน่วยงาน เป็นการประสานกำลังความสามารถของบุคคลให้เข้าด้วยกันอย่างมีระเบียบผสมกลมเกลียวกันให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อบรรลุความประสงค์ร่วมกันในหลักการประสานงาน เราควรจะต้องปฏิบัติตามมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้

5.1 สร้างนิสัยให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทุกโอกาส

5.2 ยึดหลักสายกลางและสานประโยชน์

5.3 จงแสดงความสามารถให้มาก แต่คุยโวโอ้อวดให้น้อยลง

5.4 มีสำนึกความเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมในการรู้จักรักษากิจการบ้านองค์กรของตนเอง

5.5 อย่าวางตนเหนือผู้อื่น

6. ทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

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

1. เข้าใจและใช้ภาษาให้ถูกต้อง
2. พูดโดยใช้น้ำเสียงให้เหมาะสม
3. ให้โอกาสผู้อื่นพูด
4. หัดเป็นนักฟังที่ดี
5. แสวงหาความรู้รอบตัวให้กว้างขวาง
6. รู้จักพูดถึงเรื่องที่คู่สนทนาสนใจ
7. ต้องฟังพอใจและเป็นกันเองกับคู่สนทนา
8. มั่นใจในตนเอง
9. หาโอกาสที่จะได้ร่วมสนทนากับผู้อื่นอย่างเสมอ

สรุปได้ว่า พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ ควรมีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ คือมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและผู้มาติดต่อ ได้แก่ ความมีน้ำใจ ความเป็นมิตร ความสามารถในการเข้าถึงบุคคลอื่น และความสามารถในการสื่อสาร

ความซื่อสัตย์

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2540 : 68) กล่าวว่าไว้ว่า กระบวนการควบคุมต่างๆ หรือระบบการปฏิบัติงานใดๆ ที่ได้วางไว้อย่างดีปานใดก็ตาม ก็จะไร้ประโยชน์และหมดประสิทธิภาพลงอย่างสิ้นเชิง ถ้าคนที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามระบบที่วางไว้ หรือไม่ปฏิบัติงานด้วยการใช้สติปัญญาอย่างสุขุมรอบคอบ อย่างคงเส้นคงวา และอย่างตรงไปตรงมา

ความสามารถและความซื่อตรงของคน ไม่ว่าจะเป็นระดับพนักงานธรรมดาหรือระดับผู้ควบคุมงาน หรือระดับผู้บริหารล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการควบคุม โดยเฉพาะความสามารถและความซื่อตรงของระดับผู้ควบคุมงานจะยิ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือไม่

ความซื่อสัตย์ของคนภายในองค์กรอาจเกิดขึ้นได้เพราะสืบเนื่องจากการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กรเอง เช่น นโยบายการฝึกอบรมพนักงาน หรือวิธีการคัดเลือกคนเข้าทำงาน ความยากง่ายของงานที่มอบหมายให้ทำ และส่วนหนึ่งของความซื่อสัตย์มาจากนิสัยที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นภายในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์ใกล้ชิดเป็นพิเศษกับลูกค้ารายใดรายหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการค้าขายกับลูกค้า หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การมีส่วนร่วมทำธุรกิจกับบุคคลภายนอก การติดการพนัน หรือพัวพันกับอบายมุขอื่นๆ เป็นต้น เหล่านี้ล้วนแต่มีผลต่อความซื่อสัตย์ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน

พฤติกรรมของพนักงานที่ควรดูแลพิเศษ

1. การยกย่ายทรัพย์สินสิ่งของไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว
2. การยกยอกวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในที่ทำงาน
3. การแสวงหาประโยชน์ โดยมีชอบจากเศษสิ่งของเหลือใช้
4. การแอบแฝงส่งจ่ายเงินธนาคารเพื่อประโยชน์ส่วนตัว

ศรีนาถ สุริยะ (2512:46) ได้ให้ความหมายของความซื่อสัตย์หรือความสัตย์ ซื่อตรงเที่ยง ธรรม ยุติธรรม และความซื่อตรงนี้หมายเอาความจริงในตัวบุคคล ซึ่งแสดงออกเป็นอวัชยาตัย และความประพฤติ จำแนกได้ดังนี้

1. ความจริงต่อการทำงาน ตรงต่อเวลาและหน้าที่
2. ความจริงต่อบุคคล คือมีความซื่อสัตย์ต่อมิตร จริงต่อผู้ใหญ่และผู้ปกครอง ควรมีการอบรมตนดังนี้

2.1 ซื่อสัตย์ต่อมิตร

2.2 สวามิภักดิ์ ไม่คิดคดต่อผู้ใหญ่และผู้ปกครองที่ตนยกย่อง

2.3 ความกตัญญูกตเวที รู้ว่าผู้ใดทำคุณแก่ตนแล้วไม่คิดลบหลู่ พยายามหาโอกาส ตอบแทนบุญคุณท่านอยู่เสมอ

3. ความจริงต่อความดี ได้แก่ ประพฤติความดีอย่างไรก็ประพฤติดังนั้น ให้เป็นอวัชยาตัย ดีงามอยู่เสมอ

จากความหมายความซื่อสัตย์กล่าวสรุปได้ว่า ความตรงต่อหน้าที่ของพนักงานปฏิบัติทางด้านสินเชื่อ คือความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ไม่รับสินบน ไม่ยกยอก ซึ่งแสดงออกตามอวัชยาตัย และความประพฤติ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาชีพ

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เป็นผลมาจากการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจ ให้มีการขยายตัวทางด้านการเงินมากขึ้นหลังจากการเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ในปี 2540 ธนาคารได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากโดยเฉพาะทางด้านการปล่อยสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทำให้สถาบันการเงินหลายแห่งประสบกับการขาดทุน บางแห่งถึงกับปิดกิจการ หลังจากเกิดวิกฤตรัฐบาลได้หาวิธีแก้ไขต่างๆ มากมายมีการออกนโยบายมาเพื่อสถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการปรับอัตราดอกเบี้ย การจัดตั้งบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย (TAMC) เพื่อบริหารหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ การกระตุ้นธุรกิจ SMEs ให้มีบทบาทมากขึ้นและหาที่ปรึกษาให้กับธุรกิจ SMEs การกระตุ้นธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยการลดค่าธรรมเนียมในการทำนิติกรรมต่างๆลง การกระจายความเจริญไปสู่ชนบทโดยการจัดตั้งโครงการหมู่บ้านละ 1.0 ล้านบาท การจัดตั้งโครงการธนาคารประชาชน เป็นต้น จึงทำให้เป็นการเพิ่มปริมาณในการให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน ซึ่งการทำหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพได้ก็ต้องอาศัยวิธีการทำงานที่ถูกต้องและมีความรอบรู้ในระบบต่างๆ เป็นอย่างดี

งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อมีความสำคัญมาก เนื่องจากการปล่อยสินเชื่อจะนำมาซึ่งกำไรของธนาคาร แต่การที่จะปล่อยสินเชื่อให้ได้ผลกำไรเป็นดอกเบี้ยที่ธนาคารต้อง ตัวพนักงานเองจะต้องมีความรู้ในทางวิชาการหลายด้าน เช่น หลักในการวิเคราะห์ ความมีเหตุผล การรอบรู้ในระบบระเบียบคำสั่งของธนาคาร การฝึกอบรมของธนาคารในด้านสินเชื่อ

เชื่อ เป็นต้น จึงจะทำให้ลดความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อลงได้ ฉะนั้นผู้ทำงานในตำแหน่งพนักงานสินเชื่อจำเป็นต้องมีคุณลักษณะทางวิชาชีพ ดังนี้

ความสามารถในการบริการ

ธุรกิจและบริการของสาขาสามารถแบ่งบริการต่างๆออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ ดังนี้

1. บริการเงินฝาก ธนาคารมีบัญชีเงินฝากให้ลูกค้าเลือกหลายประเภท เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้แก่ บัญชีออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน สลากออมสินพิเศษ บัญชีเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

2. บริการสินเชื่อ ธนาคารให้บริการสินเชื่อ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการที่แตกต่างกัน ได้แก่ บริการสินเชื่อสวัสดิการแก่ข้าราชการ สินเชื่อเคหะ สินเชื่อไทรทอง สินเชื่อตามนโยบายรัฐบาล สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี เป็นต้น

3. บริการอื่นๆ เป็นบริการเสริมที่ธนาคารให้เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยแก่ลูกค้า โดยธนาคารจะได้รับผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียม โดยมีบริการต่างๆ ได้แก่ แคชเชียร์ออร์เดอร์ ตั๋วของขวัญ ตั๋วเดินทาง บัตรเอทีเอ็ม บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ การโอนเงิน บริการชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น

ในการบริการลูกค้าพนักงานจะต้องมีความสามารถในการบริการ ในหลายประการเพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

ทักษะในการบริการ

มานิตย์ จันทิราช.(ม.ป.ป. : 11-14) ได้กล่าวถึงศิลปะและทักษะงานบริการไว้ดังนี้

ศิลปะการติดต่อกับผู้ใช้บริการ

“ ผู้บริการ ” หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ให้ความสะดวก สบายให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และต้องเป็นการให้ที่ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ลูกค้าใช้บริการพอใจ และกลับมาใช้บริการอีก อันเป็นหัวใจของการให้บริการ

พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อในฐานะเป็นผู้ให้บริการ นอกจากจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการบริการแล้ว ทำให้เกิดความภาคภูมิใจว่าสามารถจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจในบริการ และแนะนำให้แก่ผู้อื่นมาใช้บริการของธนาคารได้อีก เพื่อเป็นการขยายธุรกิจออกไป

ซึ่งการจะทำให้ผู้อื่นมีความประทับใจในการบริการ บุคคลที่ทำหน้าที่ต้องมีคุณสมบัติหลายประการ คือ

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship)

1.1 มีใบหน้าอันยิ้มแย้มเสมอ

1.2 พูดจาให้ชัดเจน ไพเราะและเรียบร้อย

1.3 แต่งกายให้เรียบร้อยและสะอาด

1.4 เป็นคนดี น่ารัก สุภาพและบุคลิกสง่างาม

1.5 บริการให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถทำได้

1.6 ไม่จำเป็นต้องรับคำเสนอไป แต่ต้องพยายามให้ดีที่สุด ที่จะไม่ปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมากับผู้ที่มาติดต่อ

1.7 ในการติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อที่เอาแต่ใจตัว ไม่ยอมเข้าใจง่าย ๆ จงแนะนำอธิบายแสดงความเสียใจหรือหนึ่งแล้วแต่กรณี แต่อย่าได้ทะเลาะโต้เถียง พุดย้อน หรือขึ้นเสียงเป็นอันขาด

1.8 ลูกค้ายกมาติดต่อเป็นฝ่ายถูกไว้เสมอ

1.9 ต้องจำไว้ว่า ไม่มีใครชนะในการโต้เถียง

1.10 จงรักษาอารมณ์ไว้เพื่อรักษาตลาด

2. ศิลปะโน้มน้าวจิตใจ (Persuasive Technique)

2.1 จงให้ความสนใจแก่ผู้สนทนา หรือกลุ่มนั้นอย่างจริงจัง ท่านจะได้รับการต้อนรับและสนใจจากทุกคนทุกหนแห่ง นักบริการที่ดีไม่ควรพุดถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง แต่จงให้ความสนใจแก่ลูกค้า และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า แสดงออกไปทั้งกิริยา วาจาและใจ

2.2 ความยิ้มแย้ม เป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ทุกคน

2.3 จงจำชื่อผู้ที่มาติดต่อให้ได้และใช้เรียกได้อย่างถูกต้อง เพราะทุกคนจะรู้สึกว่าคุณค่าพุดที่ไพเราะที่สุดและมีความหมายสำคัญยิ่งสำหรับเขาก็คือ ชื่อของเขานั้นเอง

2.4 จงเป็นนักฟังที่ดีด้วยการให้ความสนใจฟังเรื่องที่เขาคพุดและยั่วยุให้ เขาคพุดเรื่องเกี่ยวกับตัวเขาไปเรื่อย ๆ ตามความพอใจของเขา

2.5 จงพุดในเรื่องที่เขากำลังสนใจได้แก่ เรื่องที่เขากำลังคลั่งไคล้ เรื่องที่เขาคฟังได้ด้วยความตื่นเต้นมาใหม่ ๆ

2.6 จงทำให้เขารู้สึกว่า เขาเป็นคนสำคัญหรือชี้ให้เห็นจุดสำคัญดีเด่น ในตัวเขา และจงทำเช่นนั้นด้วยความจริงใจ ทุกคนจะรู้สึกชอบท่านทันที เพราะทุกคนชอบที่มี ใครยกย่องแม้จะเป็นการยกกันต่อหน้าก็ตามที

3. วิธีชนะใจผู้อื่นตามแนวคิดของท่าน

3.1 การโต้เถียงที่ได้ผลที่ดีที่สุด คือ การไม่โต้เถียง

3.2 จงแสดงความเคารพในความคิดเห็นของเขา อย่าบอกว่าเขาผิด

3.3 ถ้าเราผิด จงรับผิดนั้นทันที และอย่างหนักแน่น

3.4 จงเริ่มต้นด้วยความเป็นมิตร พุดไพเราะ อ่อนหวาน ไม่นำเรื่อง ขัดแย้งมากล่าว

3.5 จงปล่อยให้เขาได้มีโอกาศพุดอย่างเต็มที่

3.6 จงทำให้เขาคพุดยอมรับว่า " ใช่ " โดยเร็ว ถ้าโดยตรงไม่ได้ก็คือ ก็ค่อยทำทางอ้อมให้เขารับไปที่ละขั้น ๆ

3.7 จงทำให้เขารู้สึกว่า " ความคิด " นั้นเป็นของเขา แล้วเขาจะคล้อยตามโดยง่าย

3.8 จงพยายามมองดูเรื่องต่างๆ ในสายตา ของเขา

3.9 จงแสดงความเห็นใจในความต้องการของเขา

3.10 จงพุดถึงสิ่งที่เขาคควรภูมิใจหรือปมเด่นของเขา

3.11 จงแสดงความเห็นของเราให้เป็นเรื่องน่าฟังหรือสนุกสนาน

3.12 จงยั่วยุให้เกิดความรู้สึกแข่งขัน ไม่ยอมแพ้กันหรือไม่ยอมหน้าใคร

4. สร้างความนิยม เลื่อมใส ประทับใจด้วยการสื่อสารทางวาจา (Impressive Communication)

4.1 ควรพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะและอย่างมีบุคลิกภาพ

4.2 ควรพูดด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และแสดงความสนใจต่อผู้มาติดต่อหรือที่เราสนทนาอยู่ตลอดเวลา

4.3 ควรพูดอย่างสนิทสนมเป็นกันเอง คือ ไม่ควรวางมาดหรือแสดงบทบาทอย่างเป็นทางการนักแต่ควรพูดอย่างมีการระอันวร

4.4 ควรพูดให้เป็นที่พอใจแก่ผู้สนทนาหรือผู้มาได้ถาม

4.5 ควรพูดให้ชัดเจนชัดคำ เป็นภาษาพูด ง่าย สั้น ไม่ยาวฟุ่มเฟือย

4.6 ควรพูดให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจนแก่ผู้สนทนาและถ้าเป็นกรณี ได้ตอบคำถามของผู้มาติดต่อกิจการ ก็ควรรู้เรื่องทั่วไปไว้พอที่จะตอบให้ฟังเข้าใจได้

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรการกรไทย (คณาธิป อัคราวัฒนา. 2543 ; อ้างอิงจาก ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรการกรไทย. 2543) กล่าวว่า งานบริการเป็นงานของผู้ให้ เป็นงานให้ความช่วยเหลือ ให้ความเอาใจใส่ดูแล ให้ความสะดวกทำให้ผู้อื่นมีความพึงพอใจและมีความสุขที่ได้รับบริการที่ดี โดยคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี 7 ประการ คือ

1. ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันท่วงทีปากเรียกหา
3. แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. ให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ
5. แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย
6. สุภาพอ่อนโยนและมีมารยาทดี
7. มีความกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเสมอ

ชนินทร์ พิทยาวิธ (2533 : 1) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานธนาคารที่ต้องประกอบไปด้วยศิลปะในการให้แก่บริการลูกค้า ดังนี้

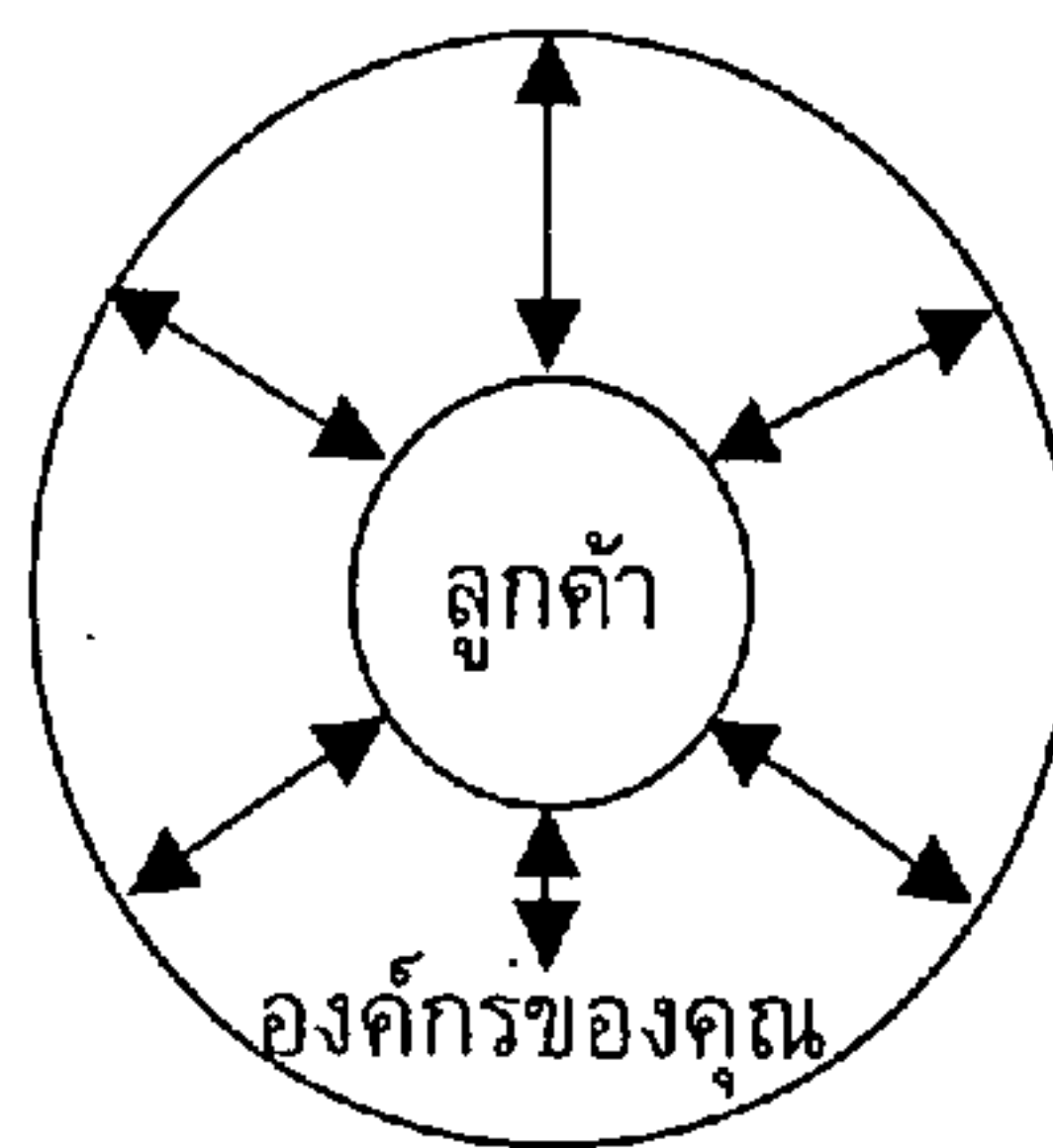
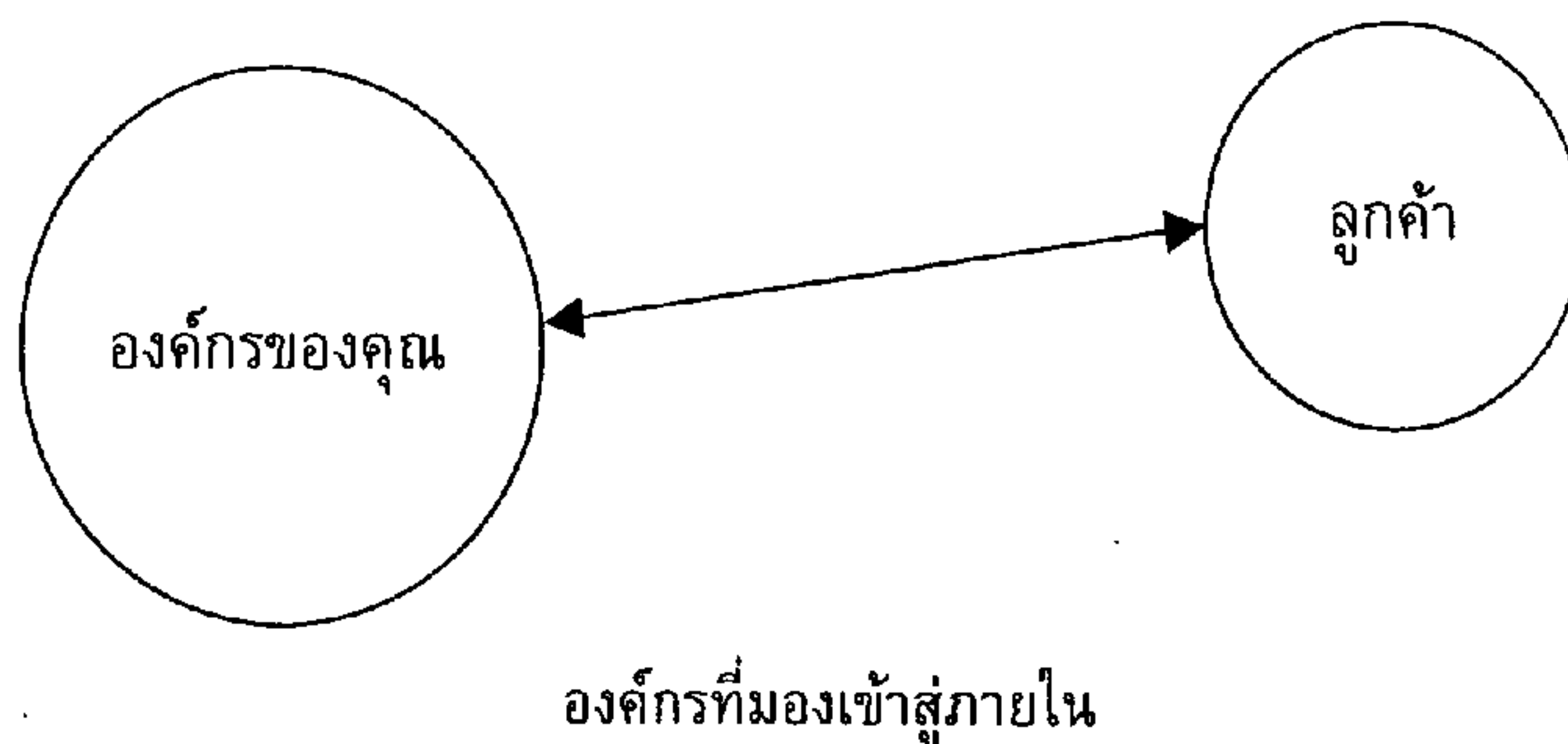
1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลืออย่างกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น ยินดีให้ความช่วยเหลือ เท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นแทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่แทนที่จะละเลยไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะสร้างทำ
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่จะค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้บริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ แทนที่จะชักช้า

13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของงานที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงการเฉยชา
14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้มีความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

ศรชัย จัตรวิริยะชัย.2538 (เรียบเรียงจาก Stephen Macaulay , Sarah Cook : 6-7)

กล่าวว่า องค์กรหลายๆ องค์กรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าใช้เวลาส่วนใหญ่ในการมองเข้ามาสู่ภายใน และทำการจัดการไปตามนั้น พวกเขามองเสมือนหนึ่งว่าลูกค้านั้นอยู่ห่างไปจากเขา

องค์กรที่ให้ความสำคัญของลูกค้าโดยให้อยู่ ณ ตรงกลางองค์กรนั้น ยอมเสียเวลาเพื่อที่จะคำนึงถึงว่า กระบวนการและโครงสร้างองค์กรแบบใดจึงจะเอื้อประโยชน์สูงสุดให้แก่ลูกค้าของเขา ซึ่งจะเป็นการวางให้ลูกค้านั้นอยู่ตำแหน่งกึ่งกลางขององค์กร ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 องค์กรที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่ตรงกลาง

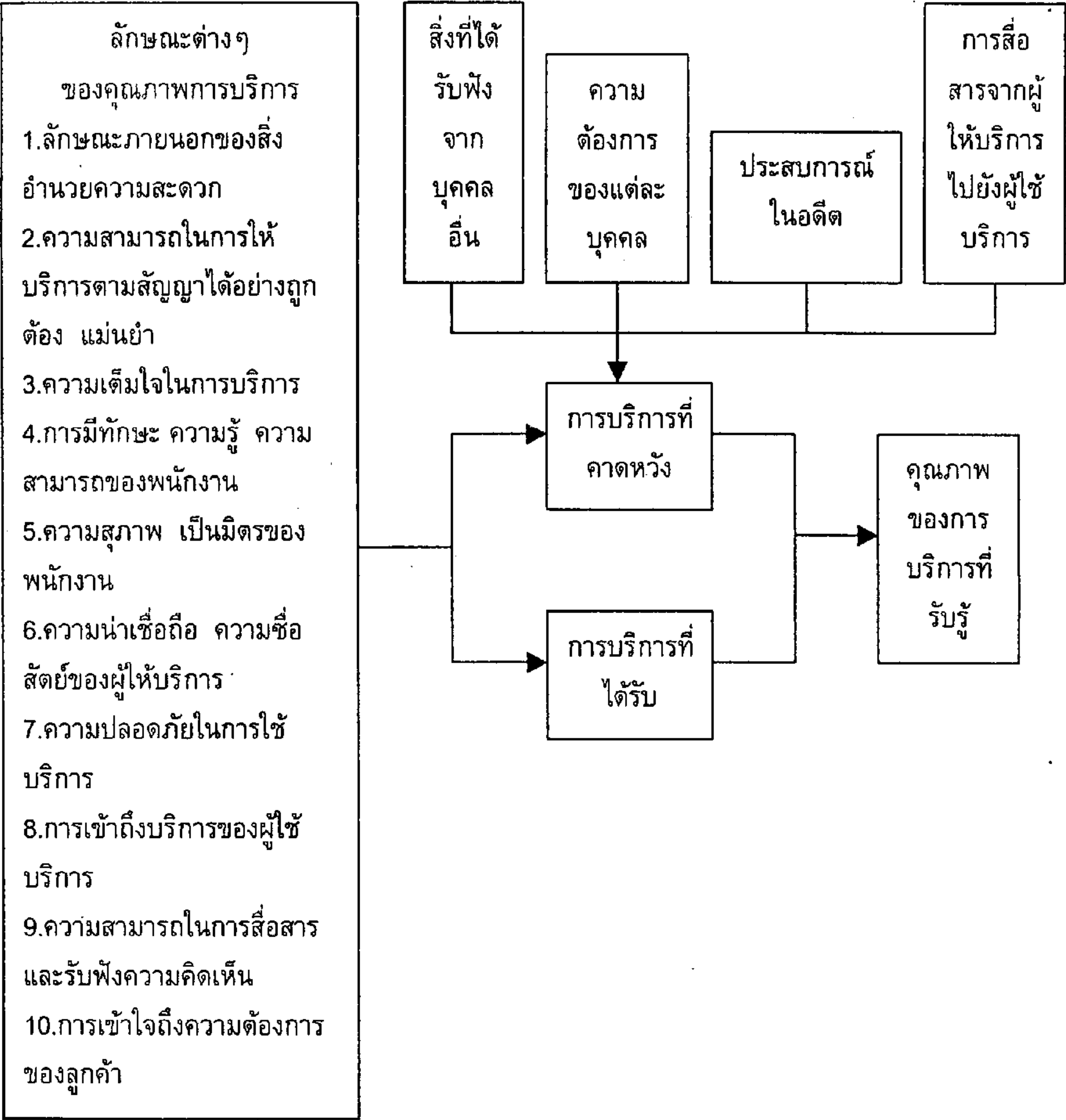
พาราสราแมน ไชร์ทาเนล และเบอรรี่ (Parasuraman , Zeithanel and Berry. 1985 : 79-81)

กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 การพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน ไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการเสียเวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
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. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หรือ Service Quality ของเบอรรี่, พาราสุราแมน และ ไชร์ทอล (Berry, Parasuraman and Zeithaml. 1990 : 18-23) พบว่า คำว่า Service Quality ในความคิดเห็นของลูกค้าผู้ให้บริการหมายถึง การให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้มีการประเมินเกี่ยวกับการบริการดังนี้



ภาพประกอบ 6 การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า

ลอกเนกเกอร์ (ลิขิต กล้วยดำรง. 2543 ; อ้างอิงจาก Longenecker. 1997) กล่าวถึงการเสนอวิธีการบริหารคุณภาพในธุรกิจบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนี้

1. สร้างมาตรฐานในการให้บริการและบริหารเพื่อให้บรรลุถึงมาตรฐานนั้นๆ ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า
2. มีความเข้าใจถึงความต้องการ และความคิดของลูกค้าพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า
3. ให้อำนาจแก่บุคคลที่ให้บริการให้สามารถคิดและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามีความยืดหยุ่นในระบบบริการ

4. ฝึกอบรมให้พนักงานเป็นนักแก้ปัญหา ให้พนักงานแสดงความเอาใจใส่ในการรับฟังปัญหาของลูกค้า

5. ติดตามแก้ไขปัญหให้กับลูกค้าจนกระทั่งปัญหานี้ลุกล่วง

6. แก้ไขข้อขัดข้องอย่างรวดเร็วและสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

ความรู้ทางวิชาการ

ในการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสิน จะมีการตั้งคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อเพื่อต้องการให้มีกลุ่มบุคคลเป็นคณะประกอบด้วยผู้บริหารสินเชื่อและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ให้เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น กลั่นกรอง และตัดสินใจในการพิจารณาการปล่อยสินเชื่อ ซึ่งอาจจะเป็นการพิจารณาอนุมัติหรือปฏิเสธหรือให้ความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อชุดต่อไป ในกรณีสินเชื่อรายนั้นเกินขอบเขตอำนาจของคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อที่อนุมัติได้

คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อในแต่ละชุดแบ่งออกได้ดังนี้

1. คณะกรรมการสินเชื่อสาขา ประกอบด้วย

1.1 ผู้จัดการสาขา เป็นประธานกรรมการ

1.2 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หรือพนักงานบัญชี
(ที่ประธานกรรมการสินเชื่อสาขาแต่งตั้ง) เป็นกรรมการ

1.3 พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ (เจ้าของเรื่อง) เป็นกรรมการ

กรณีสาขาไม่มี ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และพนักงานบัญชี ให้ประธานกรรมการสินเชื่อแต่งตั้งพนักงานสาขาดังแต่ระดับ 4 ขึ้นไป เป็นกรรมการ

2. คณะกรรมการสินเชื่อศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการ

2.1 ผู้อำนวยการศูนย์ เป็นประธานกรรมการ

2.2 ผู้จัดการสาขา (เจ้าของเรื่อง) เป็นกรรมการ

2.3 พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ สาขา (เจ้าของเรื่อง) เป็นกรรมการ

2.4 พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ ศูนย์ เป็นกรรมการ

กรณีธนาคารออมสิน (เจ้าของเรื่อง) อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์สินเชื่อและบริการให้ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ เป็นประธานกรรมการ ตาม 2.1 และพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อศูนย์ เป็นกรรมการตาม 2.4

3. คณะกรรมการสินเชื่อภาค

3.1 ผู้อำนวยการภาค หรือ รองผู้อำนวยการภาค เป็นประธานกรรมการ

3.2 ผู้อำนวยการศูนย์ (เจ้าของเรื่อง) เป็นกรรมการ

3.3 ผู้จัดการสาขา (เจ้าของเรื่อง) เป็นกรรมการ

3.4 พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อภาค เป็นกรรมการ และเลขานุการ

กรณีธนาคารออมสินสาขา (เจ้าของเรื่อง) ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์สินเชื่อและบริการให้ผู้ช่วยผู้อำนวยการภาค เป็นกรรมการแทน ผู้อำนวยการศูนย์ตาม 3.2 และถ้าผู้ช่วยผู้อำนวยการ

ภาค ลาหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่เข้าร่วมประชุมได้ ให้ผู้อำนวยการภาค แต่งตั้งผู้ทำการแทน เป็นกรรมการ

4. คณะกรรมการสินเชื่อส่วนกลาง ชุดที่ 1

- 4.1 สชส. เป็นประธานกรรมการ
- 4.2 สลส. เป็นกรรมการ
- 4.3 รชส. หรือ รลส. ที่รับผิดชอบเรื่อง หรือผู้ทำการแทน เป็นกรรมการ
- 4.4 ชชส. หรือ ชลส. ที่รับผิดชอบเรื่อง หรือผู้ทำการแทน เป็นกรรมการ

กรณีให้สินเชื่อธุรกิจ ให้ สชส. และ ชชส. ทำหน้าที่ประธานกรรมการ และเลขานุการ ตามลำดับ ส่วนกรณีการให้สินเชื่อบุคคลให้ สลส. และ ชลส. ทำหน้าที่ประธานกรรมการ และเลขานุการ ตามลำดับ

5. คณะกรรมการสินเชื่อส่วนกลาง ชุดที่ 2

- 5.1 ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ที่ดูแลงานด้านสินเชื่อ เป็นประธานกรรมการ
- 5.2 สชส หรือ สลส. ที่รับผิดชอบเรื่อง เป็นกรรมการ
- 5.3 รชส. หรือ รลส. ที่รับผิดชอบเรื่อง เป็นกรรมการ

กรณี สชส. หรือ สลส. หรือ รชส. หรือ รลส. หรือ ชชส. ลาหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ หรือไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง ให้ผู้บังคับบัญชาลำดับถัดไปแต่งตั้ง ผู้ทำการแทน เป็นกรรมการ
อำนาจอนุมัติวงเงินให้กู้สินเชื่อ

1. สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจ

ตาราง 1 ตารางแสดงวงเงินอนุมัติสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจ

ประเภทสินเชื่อ	คณะกรรมการ สินเชื่อสาขา	คณะกรรมการ สินเชื่อศูนย์ หรือ สำนัก	คณะกรรมการ สินเชื่อภาค	คณะกรรมการ สินเชื่อส่วนกลาง ชุดที่ 1	คณะกรรมการ สินเชื่อส่วนกลาง ชุดที่ 2
สินเชื่อสวัสดิการ	ไม่เกิน 200,000 บาท	ไม่เกิน 200,000 บาท	ไม่เกิน 200,000 บาท	-	-
สินเชื่อเคหะ	ไม่เกิน 2,000,000 บาท	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	ไม่เกิน 10,000,000 บาท	-	ไม่เกิน วงเงินตามคำสั่ง
สินเชื่อไทรทอง	ไม่เกิน 50,000 บาท	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	ไม่เกิน 10,000,000 บาท	-	ไม่เกิน วงเงินตามคำสั่ง
สินเชื่ออุทกภัย- วินาศภัย	-	-	-	-	-
สินเชื่อเพื่อธุรกิจ	ไม่เกิน 2,000,000 บาท	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	ไม่เกิน 10,000,000 บาท	ไม่เกิน วงเงินตามคำสั่ง	ไม่เกิน วงเงินตามคำสั่ง

2.สินเชื่อตามข้อตกลง

ตาราง 2 ตารางแสดงวงเงินอนุมัติสินเชื่อข้อตกลง

ประเภทสินเชื่อ	วงเงินอนุมัติ				
	คณะกรรมการ สินเชื่อสาขา	คณะกรรมการ สินเชื่อศูนย์ หรือ สำนัก	คณะกรรมการ สินเชื่อภาค	คณะกรรมการ สินเชื่อส่วนกลาง ชุดที่ 1	คณะกรรมการ สินเชื่อส่วนกลาง ชุดที่ 2
สินเชื่อสวัสดิการ	ไม่เกิน 200,000 บาท	ไม่เกิน 200,000 บาท	ไม่เกิน 200,000 บาท	-	-
สินเชื่อเคหะ	ไม่เกิน 2,000,000 บาท	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	ไม่เกิน 10,000,000 บาท	-	ไม่เกิน วงเงินตามคำสั่ง
สินเชื่อไทรทอง	ไม่เกิน 50,000 บาท	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	ไม่เกิน 10,000,000 บาท	-	ไม่เกิน วงเงินตามคำสั่ง

3. สินเชื่อสู่ภูมิภาค

ตาราง 3 ตารางแสดงวงเงินอนุมัติสินเชื่อสู่ภูมิภาค

ประเภทสินเชื่อ	วงเงินอนุมัติ			
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ธนาคารออมสิน ที่ดูแลงานด้านสินเชื่อ	รองผู้อำนวยการ ธนาคารออมสิน	ผู้อำนวยการ ธนาคารออมสิน	คณะกรรมการ ธนาคารออมสิน
สินเชื่อสู่ภูมิภาค	ไม่เกิน 15,000,000 บาท	ไม่เกิน 20,000,000 บาท	ไม่เกิน 30,000,000 บาท	ไม่เกิน 30,000,000 บาท

หน้าที่โดยทั่วไปของคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ และอำนาจที่สำคัญๆ ของคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อมีดังนี้

1. อนุมัติหรือปฏิเสธคำขอสินเชื่อทุกประเภทของผู้ขอู้ รวมทั้งการกำหนดเงื่อนไขอื่นๆ อันเกี่ยวกับข้อสัญญา

2. อนุมัติหรือปฏิเสธการขอต่ออายุสัญญาเงินกู้ และหรือการขอผ่อนผันชำระหนี้ใดๆ ของลูกหนี้ รวมทั้งการกำหนดเงื่อนไขการชำระหนี้ หรือการเพิ่มหลักประกัน

3. พิจารณากลับกรองและให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้สินเชื่อในรายที่เกินอำนาจ เสนอคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อชุดต่อไป

4. มีอำนาจเรียกเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาให้คำชี้แจงหรือให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อแต่ละครั้ง ทั้งนี้ไม่จำกัดเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเท่านั้น อาจเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ ก็ได้ เช่น ฝ่ายกฎหมาย เป็นต้น

5. รับและปฏิบัติตามนโยบายการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร

6. ทบทวนนโยบายการให้สินเชื่อเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และให้ข้อเสนอแนะต่อผู้จัดการสาขา

7. รายงานผลการพิจารณาสินเชื่อต่อผู้จัดการสาขาตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด เช่น ทุก 15 วัน หรือ 30 วัน

8. พิจารณารายงานผลปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของฝ่ายสินเชื่อและสำนักงานสาขา รวมทั้งการมีอำนาจท้วงติง สั่งการให้แก้ไข และลงโทษทางวินัยหรือเสนอให้ลงโทษทางวินัยในกรณีที่มีการให้สินเชื่อของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยผิดระเบียบของธนาคารและก่อให้เกิดผลเสียต่อธนาคาร

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ เกี่ยวกับสินเชื่อตามที่ผู้จัดการสาขามอบหมาย เช่น การกำหนดระเบียบคำสั่ง หรือทบทวนแก้ไขระเบียบคำสั่งด้านสินเชื่อ ฯลฯ เป็นต้น

ชินนทร์ พิทยาวิวิธ (2533 : 201-205) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ดังนี้

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

พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อมีหน้าที่สำคัญ 14 ประการแล้ว การที่จะปฏิบัติให้ได้รับผลสำเร็จตามหน้าที่ได้ พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อจะต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านวิชาชีพในด้านต่างๆ 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 ระบบโควต้าของทางการ
- 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 พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พระราชบัญญัติประกันภัย ประกาศและปฏิวัติ เป็นต้น
 - 6.3 พระราชบัญญัติมหาดิน
 - 6.4 พระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
 - 6.5 ประมวลรัษฎากร
 - 6.6 กฎหมายที่ดิน
 - 6.7 กฎหมายแรงงาน

7. มีความรู้ในภาษาต่างประเทศ ในปัจจุบันการลงทุนได้ขยายตัวกว้างขวางไปมาก มีทั้งการลงทุนของนักลงทุนในประเทศ และการลงทุนข้ามชาติ ดังนั้น นอกจากภาษาไทยแล้ว พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อควรมีความรู้ภาษาอื่นด้วย เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น

8. ความรู้ด้านการตลาดธนาคาร ธนาคารสมัยใหม่ได้มีการเน้นทางด้านการตลาดมากขึ้น เพราะมีผู้แข่งขันทั้งระหว่างธนาคารด้วยกัน และสถาบันการเงินอื่นๆ พนักงานจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในด้านการตลาดธนาคาร พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อต้องออกไปต่อสู้กับสภาวะการณ์ต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวโดยการวางแผนก่อนออกไปขายของและต้องเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เข้าช่วย โดยใช้หลักการตลาดเข้ามาประยุกต์ใช้

อานวย ลียาทิพย์กุล (2531 : 485 – 497) กล่าวว่า หลักการตลาดของธนาคารว่าหมายถึงวิธีการสร้างบริการให้แก่ลูกค้า โดยลูกค้าต้องได้รับความพอใจ และธนาคารจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการ การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าเป้าหมายจึงเป็นกระบวนการตลาด ซึ่งได้แก่ วิธีการ

ในการสร้างบริการที่ลูกค้าต้องการ กลุ่มลูกค้าที่ได้รับการคัดเลือกไว้แล้ว และผลประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับ

นอกจากกระบวนการตลาดแล้ว ธนาคารอาจนำกลยุทธ์ทางการตลาดใช้ในลักษณะของการแบ่งตลาด (Segment) และส่วนผสมตลาด (Marketing Mix) ซึ่งเป็นกระบวนการค้นหาว่า ลูกค้าคือใคร และจะสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างไร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ

สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 108-119) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน” โดยมุ่งศึกษา และเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสินที่มีต่อคุณลักษณะของพนักงานสาขา ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ โดยจำแนกตาม ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งและคุณวุฒิ ผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า

1. ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน คุณวุฒิต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน และคุณวุฒิต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ศุภโรจน์ เตชบุรรเจ็ด (2539 : 59-67) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทัศนะของผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์” โดยศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะของพนักงานบุคคลที่พึงประสงค์ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในด้านคุณลักษณะทางด้านพนักงานบุคคลแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ สถานภาพพนักงานบุคคลและบุคลิกภาพ กับด้านคุณลักษณะทางอาชีพ ได้แก่ ความสามารถและความรู้ ผลการศึกษาคือ ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลไม่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านสถานภาพ บุคลิกภาพ ความสามารถและความรู้ ยกเว้นรายละเอียดย่อยใน 3 ด้านต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานบุคคลควรมีประสบการณ์ทำงาน 4 - 5 ปี แต่ผู้บริหารระดับกลางเห็นว่าควรมีประสบการณ์ทำงาน 0 - 3 ปี

2. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพ 3 ด้านของพนักงานบุคคลคือ ความเป็นผู้นำ ความสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นทำงานและความสามารถในการรักษาคำมั่นสัญญาสูงกว่าผู้บริหารระดับกลาง

3. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความสามารถของพนักงานบุคคลด้านความสามารถในการทำงานด้วยตนเองและความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กร สูงกว่า

สุภาวดี ศรพรหม (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร” โดยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารโดยรวมและพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ มีจำนวนองค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร ที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ มีจำนวน 5 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่า พฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่าเป็นใคร และยิ่งการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น และในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังการรับบริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

พิทยาวัธ อังศุสิงห์ (2537 : 80 – 96) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามทัศนะของพนักงาน” ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตามทัศนะของพนักงาน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพ และด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งและอายุในตำแหน่ง ซึ่งผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานของบรรษัทอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ด้านวิชาการ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพ และด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานของบรรษัทอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งและอายุงานในตำแหน่ง ที่มีความแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้ง 4 ด้าน ของนักฝึกอบรมของบรรษัทอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน พบว่ามีทัศนะด้านวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานของบรรษัทอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนส่งเสริมให้การฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย บรรลุตามวัตถุประสงค์

และเป้าหมายสำคัญสูงสุดคือ การมีความรู้ในเนื้อหาวิชาการด้านการฝึกอบรมเป็นอย่างดี และสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การเรียนการสอนและการสร้างบรรยากาศ

หทัยกร พันธุ์งาม (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ” เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วยงานเลขานุการ และงานสำนักงาน โดยจำแนกผู้บริหารตามประเภทของธุรกิจและจำแนกเลขานุการตามประเภทเลขานุการ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับเลขานุการ และงานสำนักงาน โดยรวมอยู่ในลักษณะที่พึงประสงค์มาก ส่วนด้านที่พึงประสงค์น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ตามงาน เกี่ยวกับสำนักงาน
2. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารต่างองค์การธุรกิจกันพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของเลขานุการต่างประเภทกันพบว่าในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์และการเป็นผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านคุณลักษณะความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานสำนักงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยที่เกี่ยวกับลักษณะทางชีวสังคม

เพศกับการปฏิบัติงาน

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวแปรเพศเพียงอย่างเดียวไม่ชี้ถึงความแตกต่างของการปฏิบัติงานได้ ในงานวิจัยของ ชินวรรณ บุญเกียรติ.(2530) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานในกลุ่มครู และผู้บริหารโรงเรียน 735 คน พบว่า ผู้บริหารและครูที่มีเพศต่างกัน มีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิลเลียม (Williams. 1993 : 3674) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเพศกับการปฏิบัติงาน พบว่า เพศที่ต่างกันมีการปฏิบัติงานต่างกัน

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 2) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูเพศชาย ครูที่มีอายุน้อย (ต่ำกว่า 40 ปี) ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ (ต่ำกว่าปริญญาตรี) มีพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำ

สรุปได้ว่าตัวแปรเพศเพียงตัวเดียวไม่อาจชี้ให้เห็นว่ามีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันได้ จึงควรศึกษา ปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพศกับตัวแปรอื่นๆ ซึ่งอาจทำให้พบผลแตกต่างที่ชัดเจน จะนำไปใช้ประโยชน์ได้ดีกว่าพิจารณาเพียงอย่างเดียว

ระดับการศึกษากับการปฏิบัติงาน

วิลเลียม (Williams. 1993 : 3673-3674) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับการศึกษากับการปฏิบัติงาน โดยศึกษาในกลุ่มลูกจ้างและผู้บริหารจำนวน 336 คน พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิรินาม เม่งช่วย (2524) และ วาสนา เดชอุดม (2528) ได้ศึกษาในกลุ่มอาจารย์ และผู้บริหารตามลำดับ

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 2) ศึกษาในกลุ่มครูโรงเรียนและประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่เป็นเพศชาย ครูที่มีอายุน้อย และมีครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นกลุ่มครูที่มีการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

สรุปได้ว่า บุคคลที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จะมีการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ดังนั้นพนักงานปฏิบัติการที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป น่าจะมีการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานปฏิบัติการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

อายุกับการปฏิบัติงาน

อรุณ ศรีวรรณชาติ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอายุกับการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 225 คน ที่มีอายุมาก (45 ปีขึ้นไป) พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุมากมีการปฏิบัติงานทางด้านบริหารที่สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย (ต่ำกว่า 45 ปี)

เจริญ ขวัญสำราญ (2531 : บทคัดย่อ) ศึกษาสมรรถภาพในการทำงานด้านบริหาร พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและมีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีสมรรถภาพในการทำงานด้านบริหารสูงกว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและอายุต่ำกว่า 40 ปี ตรงกับงานวิจัยของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 2) ศึกษาความแปลกแยกพฤติกรรมการทำงานของครูในกรุงเทพมหานคร เป็นกลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำ และโพลาร์ด (Pollard. 1992 : 90) ศึกษาถึงพนักงานมีอายุสูงกว่า 30 ปี มีการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่อายุต่ำกว่า 30 ปี

สรุปได้ว่า ตัวแปรอายุเพียงตัวเดียวไม่อาจชี้ให้เห็นว่าการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันได้อย่างชัดเจนจึงควรศึกษาร่วมกันระหว่างตัวแปรอายุกับตัวแปรอื่นๆ ซึ่งอาจทำให้พบผลแตกต่างที่ชัดเจน

ระยะเวลาในการทำงานกับการปฏิบัติงาน

จำเนียร ช่างโชติ ,วรรัตน์ รงคปราณี และสมัย จิตต์หมวด (2525 : 85-88) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอายุการทำงานในอาชีพและความผูกพันในอาชีพ สรุปได้ว่าอายุการทำงานในอาชีพน่าจะมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพของผู้บริหารสตรี

วิลเลียม (Williams. 1993 : 3633) ศึกษาถึงระยะเวลาในการทำงานกับการปฏิบัติงาน โดยศึกษาในกลุ่มลูกจ้างและผู้บริหารจำนวน 336 คนพบว่าระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันจะมีการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากมีการปฏิบัติงานดีกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย

วาสนา เดชอุดม (2528 : บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการบริหารงาน พบว่า ผู้บริหารมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 7 ปี มีพฤติกรรมการบริหารงานดีกว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7 ปี ขึ้นไป

พิรพรด หุ่นเจริญ (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นแปรหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยพบว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 7 ปี และมีเงินเดือนสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 7 ปี และมีเงินเดือนต่ำ

บางงานวิจัยที่ไม่พบความแตกต่างกันโดยที่ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เช่น ชินวรรณ บุญเกียรติ (2530) สมศักดิ์ มั่นสวัสดิ์ (2531) ทนงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ (2532) โดยพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไปของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกรมพัฒนาชุมชน ไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

สรุปได้ว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการทำงานสูง มีการปฏิบัติงานดีกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย ดังนั้น พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีระยะเวลาในการทำงานสูงมีการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อได้ดีกว่าพนักงานปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย

รายได้กับการปฏิบัติงาน

วิลเลียม (Williams. 1993:3637) ได้ศึกษาถึงรายได้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำงาน โดยศึกษาในกลุ่มลูกจ้างและผู้บริหารจำนวน 336 พบว่ารายได้ต่างกันจะมีการปฏิบัติงานที่ต่างกัน . ซึ่งผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการทำงานมากและมีรายได้มากจะมีการปฏิบัติงานด้านการบริหารที่ดีกว่า ผู้บริหารที่มีรายได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณ ศรีวรรณชาติ(2529) ที่ได้ศึกษาในกลุ่มผู้บริหารโรงเรียน 225 คน พบว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการทำงานมากมีรายได้มากจะมีการปฏิบัติงานด้านการบริหารที่ดี

พิรพรด หุ่นเจริญ (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยพบว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 7 ปี มีเงินเดือนสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 7 ปี และมีเงินเดือนต่ำ

อุดม เปี่ยมเจริญ (2528 : บทคัดย่อ) พบว่าปัจจัยที่สามารถทำนายการปฏิบัติงานของข้าราชการศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดได้ดีที่สุด คือ การให้บำเหน็จรางวัลและเงินเดือนโดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 81.3

จากงานวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่ารายได้ควรมีการศึกษาพร้อมกับระยะเวลาในการทำงาน โดยบุคคลที่มีรายได้สูง ระยะเวลาในการทำงานมาก มีผลการปฏิบัติงานดีกว่า บุคคลที่มีรายได้น้อย มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อย ดังนั้น พนักงานปฏิบัติการที่มีรายได้สูง มีระยะเวลาในการทำงานมาก มีการปฏิบัติงานได้ดีกว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีรายได้ต่ำ และมีระยะเวลาในการทำงานน้อย

สถานภาพสมรสกับการปฏิบัติงาน

ไวน์ และคูเปอร์ (White and Cooper. 1994) ได้ทำการศึกษากับพนักงานชายหญิง พบว่าการมีสถานภาพที่แต่งงานและการมีลูกจะเป็นตัวขัดขวางความสำเร็จในอาชีพของผู้หญิง ในขณะที่ผู้ชายที่แต่งงานและมีลูกกลับเป็นการส่งเสริมต่อความสำเร็จในอาชีพ เนื่องจากถูกมองว่ามีความมั่นคงและมีวุฒิภาวะ

อารี จรรย์รักษ์กุล (2528 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องสถานภาพและบทบาททางวิชาชีพของแพทย์สตรีในสังคมไทยปัจจุบัน : ในทัศนะของแพทย์สตรี พบว่าการที่แพทย์สตรีไทยที่แต่งงานแล้วไม่มีผลต่อการประกอบวิชาชีพและความสำเร็จในหน้าที่การงานของแพทย์สตรีไทย

สรุปได้ว่า ตัวแปรสถานภาพสมรสเพียงตัวเดียวไม่อาจชี้ให้เห็นว่าการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันได้อย่างชัดเจนจึงควรศึกษาร่วมกันระหว่างตัวแปรสถานภาพสมรสกับตัวแปรอื่นๆ ซึ่งอาจทำให้พบผลแตกต่างที่ชัดเจน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ
 - 2.2 การสร้างเครื่องมือ
 - 2.3 คุณภาพเครื่องมือ
- 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

กลุ่มประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานประจำสาขา ในเขตภาค 2 (กรุงเทพฯ) แบ่งออกเป็น 5 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการบางรัก ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการถนนเพชรบุรี ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการคลองจั่น ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการพร้อมพงษ์ ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการบางป่อ รวมทั้งหมด 39 สาขา จำนวน 414 คน (งานทะเบียนประวัติ ธนาคารออมสิน. มกราคม 2546)

ตาราง 4 ตารางแสดงจำนวนพนักงานของธนาคารออมสินภาค 2

ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการ	ตำแหน่ง						
	ผอ.ก.	ผอ.ส.	ชอ.ก.	ผจ.ส.	ชจ.ส.	พนักงานปฏิบัติการ	
ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการพร้อมพงษ์		1		8	11	74	3
ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการบางรัก		1		9	10	90	3
ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการถนนเพชรบุรี		1		7	9	72	3
ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการคลองจั่น		1		7	10	90	1
ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการบางป่อ		1		8	11	88	4
สำนักงานภาค 2	1		6				
รวม	1	5	6	39	51	414	14

กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) จำนวน 39 สาขา รวมทั้งหมด 414 คน ซึ่งพนักงานปฏิบัติการทุกคนสามารถที่จะรับแต่งตั้งจากธนาคารออมสินสาขาให้ปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อได้ทุกคน เป็นไปตามนโยบายของธนาคารออมสินให้พนักงานปฏิบัติการเวียนงานกันทำ การศึกษาค้นคว้าของกลุ่มตัวอย่างศึกษาโดยคำนวณด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้สูตรในการคำนวณของ TARO YAMANE (เพ็ญแข แสงแก้ว 2540 :59) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

- เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง
- N = จำนวนประชากรที่ศึกษา
- e = ความคลาดเคลื่อน (กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ 0.05)

$$\begin{aligned} n &= \frac{414}{1+414 (0.05)^2} \\ &= 234.44 \text{ คน} \\ &\approx 235 \text{ คน} \end{aligned}$$

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะการใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 235 คน โดยวิธีการจับสลากจากรายชื่อพนักงานปฏิบัติการทั้งหมดของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น มีลักษณะดังนี้ ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามปิด (Closed – Ended Question) และคำถามแบบเลือกรายการ (Check list) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ จำแนกออกเป็น 2 คุณลักษณะ รวม 30 ข้อ ซึ่งครอบคลุมคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ ดังนี้

- 1.คุณลักษณะส่วนตัว จำนวนรวม 20 ข้อ แยกออกได้ดังนี้
 - 1.1 บุคลิกภาพ จำนวน 5 ข้อ
 - 1.2 ความเป็นผู้นำ จำนวน 5 ข้อ

- 1.3 มนุษยสัมพันธ์

จำนวน 5 ข้อ
- 1.4 ความซื่อสัตย์

จำนวน 5 ข้อ
- 2.คุณลักษณะทางวิชาชีพ จำนวนรวม 10 ข้อ แยกออกได้ดังนี้
- 2.1 ความสามารถทางด้านบริการ

จำนวน 5 ข้อ
- 2.2 ความสามารถทางวิชาชีพ

จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ระดับที่พึงประสงค์มาก ระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง ระดับที่พึงประสงค์น้อย ระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด ลักษณะข้อความที่ใช้มีลักษณะในเชิงบวกและเชิงลบ เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่พึงประสงค์	ระดับคะแนนคำถามเชิงบวก	ระดับคะแนนคำถามเชิงลบ
ระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด	5	1
ระดับที่พึงประสงค์มาก	4	2
ระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง	3	3
ระดับที่พึงประสงค์น้อย	2	4
ระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด	1	5

และได้แบ่งระดับคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2542:82) จะได้ช่วงความกว้างระดับละ 0.80 คือ

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง

=

5 – 1

5

=

0.80

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่ออยู่ในระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่ออยู่ในระดับที่พึงประสงค์น้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่ออยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่ออยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่ออยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 2 ตอน โดยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

- 1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ วารสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อ กำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมาย การศึกษาค้นคว้า
- 2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามที่ใช้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการ ทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ)
- 3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วเข้าใจและตรงตามความมุ่งหมายของการ การศึกษาค้นคว้า
- 4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แล้ว ไปเสนอต่อผู้ เชี่ยวชาญอันทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความสอดคล้อง ครอบคลุมเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ในเรื่องที่จะวัดเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ ถูกต้อง
- 5. นำแบบสอบถามฉบับที่ได้แก้ไขแล้วดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานปฏิบัติการ ทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาคอื่นที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ธนาคารออมสินภาค 1 และภาค 3 จำนวน 25 คน ซึ่งสอดคล้องกับ กัลยา วาณิชย์บัญชา.(2544 : 29) กล่าวว่าขนาดตัวอย่างในการ ทดลองใช้ ควรเป็นอย่างน้อย 25 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha coefficeient method) ของครอนบาค (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538: 200) ซึ่งค่าแอลฟา ได้เท่ากับ 0.9626 และมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left\{ \frac{1 - \sum s^2_i}{s^2_t} \right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าความเชื่อมั่น 95%
 n คือ จำนวนข้อ
 s²_i คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 s²_t คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

- 6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

- 1.ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือ ขอความร่วมมือ ไปยังผู้อำนวยการธนาคารออมภาค 2 (กรุงเทพฯ) เพื่อขอศึกษาข้อมูลจากทาง ธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ)

- 2. การส่งแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามพร้อมกับหนังสือขออนุญาตให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 235 คน
- 3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมากจะตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ มาลง รหัสตัวตัวเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งต่อไป
- 2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย จะนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ และประมวล ผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11.0 (Statistical Package for the Social Science for Windows)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล
- 2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ ใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. 2538 : 173)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

- 3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลโดยใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างกำลังสอง

4. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

4.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ t – test แบบ Independent (วัณญา วิชาลาภรณ์. 2531 : 244)

- $\overline{X}_1, \overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
- S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และคะแนนกลุ่มที่ 2
- n_1, n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2534 : 249) โดยกำหนดความอิสระ (Degree of Freedom : DF) ระหว่างกลุ่มคือ $k-1$ ภายในกลุ่มคือ $n - k$ และรวมทั้งกลุ่มคือ $n - 1$

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

- เมื่อ F แทน ความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่าสองกลุ่ม
- MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
- MS_w แทน ความแปรปรวนระหว่างในกลุ่ม

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี (Least Significant Difference หรือ LSD โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 339-340)

$$LSD = t_{\frac{1-\alpha}{2}} ; n - k \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

- เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
- MSE แทน ค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
- k แทน ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
- n แทน ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ t-test แบบ Independent

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ One-Way ANOVA

3. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ One-Way ANOVA

4. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ One-Way ANOVA

5. พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ One-Way ANOVA

6. พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ One-Way ANOVA

7. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ One-Way ANOVA

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานที่ปฏิบัติการในธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมและรายด้าน โดยนำเสนอ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์คุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติการ การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติการ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	86	36.6
1.2 หญิง	149	63.4
รวม	235	100.0
2. อายุ		
2.1 20 – 30 ปี	62	26.4
2.2 31 – 40 ปี	109	46.4
2.3 41 – 50 ปี	58	24.7
2.4 51 – 60 ปี	6	2.5
รวม	235	100.0
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	117	49.8
3.2 สมรส	114	48.5
3.3 หม้าย	1	0.4
3.4 หย่า	3	1.3
รวม	235	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. ตำแหน่ง		
4.1 พนักงานปฏิบัติการ 4	78	33.2
4.2 พนักงานปฏิบัติการ 5	34	14.5
4.3 พนักงานปฏิบัติการ 6	13	5.5
4.4 พนักงานปฏิบัติการ 7	110	46.8
รวม	235	100.0
5. เงินเดือน		
5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	62	26.4
5.2 10,001 – 15,000 บาท	78	33.2
5.3 15,001 – 20,000 บาท	53	22.5
5.4 มากกว่า 20,000 บาท	42	17.9
รวม	235	100.0
6. วุฒิการศึกษา		
6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	47	20.0
6.2 ปริญญาตรี	169	71.9
6.3 ปริญญาโท	19	8.1
6.4 ปริญญาเอก	0	0
รวม	235	100.0
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	68	28.9
7.2 6 – 10 ปี	55	23.4
7.3 11 – 15 ปี	50	21.3
7.4 15 ปีขึ้นไป	62	26.4
รวม	235	100.0

จากตาราง 5 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปดังนี้

1. เพศ แสดงให้เห็นว่าพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตาม เพศ พบว่าพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) เพศชาย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ส่วนพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4

ธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมและรายด้าน

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ ดังผลปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ)

คุณลักษณะทางด้านสินเชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
คุณลักษณะส่วนตัว			
ด้านบุคลิกภาพ	4.08	0.52	มาก
ด้านความเป็นผู้นำ	4.03	0.52	มาก
ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.23	0.52	มากที่สุด
ด้านความซื่อสัตย์	4.43	0.54	มากที่สุด
คุณลักษณะส่วนตัวโดยรวม	4.19	0.41	มาก
คุณลักษณะทางวิชาชีพ			
ด้านความสามารถในการบริการ	4.17	0.57	มาก
ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	4.17	0.69	มาก
คุณลักษณะทางวิชาชีพโดยรวม	4.17	0.57	มาก
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม	4.18	0.45	มาก

ผลการวิเคราะห์ ตาราง 6 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้านโดยรวมมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะพบว่า คุณลักษณะส่วนตัวโดยรวม มีคุณลักษณะ

ที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านตามคุณลักษณะส่วนตน พบว่า ด้านบุคลิกภาพ ด้านและความเป็นผู้นำ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความซื่อสัตย์ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพโดยรวม มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านตามคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ระดับที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ด้านบุคลิกภาพ

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
1. มีความสุขภาพเรียบร้อยในการแต่งกาย	3.96	0.71	มาก
2. มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.16	0.70	มาก
3. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.36	0.65	มากที่สุด
4. ไม่หลีกเลี่ยงการให้บริการลูกค้าที่เคยถูกกล่าวตำหนิ**	3.56	1.14	มาก
5. แสดงกริยาที่สุภาพกับลูกค้า**	4.36	0.99	มากที่สุด
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม	4.08	0.52	มาก

**เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

ผลการวิเคราะห์ ตาราง 7 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านบุคลิกภาพโดยรวมมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสุขภาพเรียบร้อยในการแต่งกาย ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และไม่หลีกเลี่ยงการให้บริการลูกค้าที่เคยถูกกล่าวตำหนิ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมาก ส่วนความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และแสดงกริยาที่สุภาพกับลูกค้า มีคุณลักษณะที่

พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 8 ระดับที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ด้านความเป็นผู้นำ

คุณลักษณะด้านความเป็นผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
1. พร้อมจะเผชิญหน้ากับปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้	4.09	0.75	มาก
2. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	4.05	0.76	มาก
3. อาสาทำงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมาย	3.66	0.86	มาก
4. เต็มใจที่จะรับคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะจากผู้อื่นและทำการแก้ไข	4.11	0.69	มาก
5. เป็นผู้รับผิดชอบเมื่อเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานผิดพลาดในสิ่งที่มอบหมายให้ทำ	4.27	0.70	มากที่สุด
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม	4.03	0.52	มาก

ผลการวิเคราะห์ ตาราง 8 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านความเป็นผู้นำโดยรวมมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานพร้อมจะเผชิญหน้ากับปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน อาสาทำงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมาย และเต็มใจที่จะรับคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะจากผู้อื่นและทำการแก้ไข มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมาก ส่วนการเป็นผู้รับผิดชอบเมื่อเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานผิดพลาดในสิ่งที่มอบหมายให้ทำ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 9 ระดับที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ด้านมนุษยสัมพันธ์

คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
1. เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง และถือว่าลูกค้าทุกรายมีความสำคัญ	4.36	0.66	มากที่สุด
2. ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการใช้บริการอย่างเป็นกันเอง	4.32	0.64	มากที่สุด
3. ให้คำปรึกษา แนะนำต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา	4.08	0.70	มาก
4. มีอัธยาศัย และวาจาสุภาพอ่อนน้อม กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าทุกคน	4.27	0.66	มากที่สุด
5. ไม่ให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษกับลูกค้าบางคนเท่านั้น**	4.13	1.06	มาก
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม	4.23	0.52	มากที่สุด

**เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

ผลการวิเคราะห์ ตาราง 9 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึงและถือว่าลูกค้าทุกรายมีความสำคัญ ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการใช้บริการอย่างเป็นกันเอง และมีอัธยาศัย วาจาสุภาพอ่อนน้อมกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าทุกคน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการให้คำปรึกษา แนะนำต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา และการไม่ให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษกับลูกค้าบางคนเท่านั้น มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 ระดับที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ด้านความซื่อสัตย์

คุณลักษณะด้านความซื่อสัตย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
1. แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันทีเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด	4.22	0.73	มากที่สุด
2. ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้กับผู้อื่น / ลูกค้ารายอื่น	4.45	0.83	มากที่สุด
3. ไม่รับอามิสสินจ้างจากลูกค้า	4.51	1.01	มากที่สุด
4. ให้ข้อมูลที่เป็นจริง ครบถ้วน ไม่ปิดบังกับลูกค้า	4.34	0.76	มากที่สุด
5. ไม่ใช้เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารในเรื่องส่วนตัว**	4.63	0.76	มากที่สุด
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม	4.43	0.54	มากที่สุด

**เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

ผลการวิเคราะห์ ตาราง 10 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านความซื่อสัตย์โดยรวมมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันทีเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้กับผู้อื่น / ลูกค้ารายอื่น ไม่รับอามิสสินจ้างจากลูกค้า ให้ข้อมูลที่เป็นจริง ครบถ้วน ไม่ปิดบังกับลูกค้า และไม่ใช่เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารในเรื่องส่วนตัว มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 11 ระดับที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ด้านความสามารถในการบริการ

คุณลักษณะด้านความสามารถในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
1. มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ	4.17	0.74	มาก
2. สามารถแก้ปัญหาและข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.19	0.68	มาก
3. ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.27	0.64	มากที่สุด
4. บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.09	0.77	มาก
5. จัดขั้นตอนการบริการบางขั้นตอนให้กับลูกค้า เพื่อมิให้ลูกค้าเสียเวลา และยังคงรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร	4.11	0.94	มาก
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม	4.17	0.57	มาก

ผลการวิเคราะห์ ตาราง 11 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านความสามารถในการให้บริการ โดยรวมมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ สามารถแก้ปัญหาและข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า และการจัดขั้นตอนการบริการบางขั้นตอนให้กับลูกค้า เพื่อมิให้ลูกค้าเสียเวลา และยังคงรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมาก ส่วนการให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 12 ระดับที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ด้านความรู้ทางวิชาชีพ

คุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
1. ศึกษาระเบียบคำสั่งของธนาคารและปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งของธนาคารทางด้านสินเชื่อ	4.31	0.79	มากที่สุด
2. ศึกษาความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานสินเชื่อ เช่น การตลาด การบัญชี เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.13	0.76	มาก
3. ติดตามข่าวสารต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในงานสินเชื่อ	4.06	0.79	มาก
4. สามารถบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL)	4.06	0.85	มาก
5. จัดทำนิติกรรมสัญญาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง	4.28	0.86	มากที่สุด
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม	4.17	0.69	มาก

ผลการวิเคราะห์ ตาราง 12 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านความรู้ทางวิชาชีพ โดยรวมมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรศึกษาความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานสินเชื่อ เช่น การตลาด การบัญชี เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ติดตามข่าวสารต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในงานสินเชื่อ และสามารถบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมาก ส่วนการศึกษาระเบียบคำสั่งของธนาคารและปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งของธนาคาร ทางด้านสินเชื่อ และจัดทำนิติกรรมสัญญาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์คุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการวิเคราะห์จะทำการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีเพศแตกต่างกัน

คุณลักษณะทางด้านสินเชื่อ	ชาย		หญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านบุคลิกภาพ	4.147	0.505	4.040	0.520	1.524	0.129
ด้านความเป็นผู้นำ	4.109	0.479	4.000	0.546	1.660	0.098
ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.337	0.458	4.172	0.544	2.375	0.018*
ด้านความซื่อสัตย์	4.486	0.479	4.397	0.570	1.216	0.225
ด้านความสามารถในการบริการ	4.251	0.515	4.115	0.589	1.780	0.077
ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	4.214	0.607	4.141	0.729	0.784	0.434
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม	4.251	0.390	4.139	0.485	1.827	0.069

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ผลในตาราง 13 โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ พบว่ามีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.129 0.098 0.225 0.077 และ 0.434 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์มีความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้าสมมติฐานข้อใดที่มี F-Prob น้อยกว่า 0.05 มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Differerce (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ 0.05

ตาราง 14 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติการ
ทางด้านสินเชื่อที่มีอายุต่างกัน

คุณลักษณะของพนักงานสินเชื่อด้านต่างๆ	df	SS	MS	F	p
1.ด้านบุคลิกภาพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.943	0.648	2.478	0.062
ภายในกลุ่ม	231	60.385	0.261		
รวม	234	62.328			
2.ด้านความเป็นผู้นำ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.320	0.107	0.384	0.764
ภายในกลุ่ม	231	63.994	0.277		
รวม	234	64.314			
3.ด้านมนุษยสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.147	0.049	0.180	0.910
ภายในกลุ่ม	231	62.967	0.273		
รวม	234	63.114			
4.ด้านความซื่อสัตย์					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.551	0.184	0.629	0.597
ภายในกลุ่ม	231	67.520	0.292		
รวม	234	68.071			
5.ด้านความสามารถในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.261	0.087	0.269	0.848
ภายในกลุ่ม	231	74.693	0.323		
รวม	234	74.954			
6.ด้านความรู้ทางวิชาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.112	0.037	0.078	0.972
ภายในกลุ่ม	231	110.283	0.477		
รวม	234	110.394			
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.079	0.026	0.126	0.945
ภายในกลุ่ม	231	48.283	0.209		
รวม	234	48.362			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ พบว่ามีค่า F –Prob เท่ากับ 0.062 0.764 0.910 0.597 0.848 และ 0.972 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านต่างๆแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้าสมมติฐานข้อใดที่มี F-Prob น้อยกว่า 0.05 มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Differerce (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ 0.05

ตาราง 15 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

คุณลักษณะของพนักงานสินเชื่อด้านต่างๆ	df	SS	MS	F	p
1.ด้านบุคลิกภาพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.590	0.197	0.736	0.531
ภายในกลุ่ม	231	61.738	0.267		
รวม	234	62.328			
2.ด้านความเป็นผู้นำ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.894	0.298	1.086	0.356
ภายในกลุ่ม	231	63.419	0.275		
รวม	234	64.314			
3.ด้านมนุษยสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.550	0.183	0.677	0.567
ภายในกลุ่ม	231	62.564	0.271		
รวม	234	63.114			
4.ด้านความซื่อสัตย์					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.580	0.193	0.661	0.577
ภายในกลุ่ม	231	67.492	0.292		
รวม	234	68.071			
5.ด้านความสามารถในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.612	0.204	0.634	0.594
ภายในกลุ่ม	231	74.342	0.322		
รวม	234	74.954			
6.ด้านความรู้ทางวิชาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.333	0.444	0.941	0.421
ภายในกลุ่ม	231	109.061	0.472		
รวม	234	110.394			
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.523	0.174	0.842	0.472
ภายในกลุ่ม	231	47.839	0.207		
รวม	234	48.362			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรรถของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรรถแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ พบว่ามีค่า F – Prob เท่ากับ 0.531 0.356 0.567 0.577 0.594 และ 0.421 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีสถานภาพสมรรถแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้าสมมติฐานข้อใดที่มี F-Prob น้อยกว่า 0.05 มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Differerce (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติ
การทางด้านสินเชื่อที่มีตำแหน่งต่างกัน

คุณลักษณะของพนักงานสินเชื่อด้านต่าง ๆ	df	SS	MS	F	p
1.ด้านบุคลิกภาพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.525	0.175	0.653	0.582
ภายในกลุ่ม	231	61.803	0.268		
รวม	234	62.328			
2.ด้านความเป็นผู้นำ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.468	0.156	0.564	0.639
ภายในกลุ่ม	231	63.846	0.276		
รวม	234	64.314			
3.ด้านมนุษยสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.497	0.166	0.611	0.609
ภายในกลุ่ม	231	62.617	0.271		
รวม	234	63.114			
4.ด้านความซื่อสัตย์					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.563	0.188	0.643	0.588
ภายในกลุ่ม	231	67.508	0.292		
รวม	234	68.071			
5.ด้านความสามารถในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.073	0.024	0.075	0.973
ภายในกลุ่ม	231	74.881	0.324		
รวม	234	74.954			
6.ด้านความรู้ทางวิชาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.089	0.696	1.485	0.219
ภายในกลุ่ม	231	108.306	0.469		
รวม	234	110.394			
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.254	0.085	0.406	0.749
ภายในกลุ่ม	231	48.108	0.208		
รวม	234	48.362			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ พบว่ามีค่า F –Prob เท่ากับ 0.582 0.639 0.609 0.588 0.973 และ 0.219 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้าสมมติฐานข้อใดที่มี F-Prob น้อยกว่า 0.05 มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Differerce (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ 0.05

ตาราง 17 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติ
การทางด้านสินเชื่อที่มีเงินเดือนต่างกัน

คุณลักษณะของพนักงานสินเชื่อด้านต่างๆ	df	SS	MS	F	p
1.ด้านบุคลิกภาพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.700	0.233	0.874	0.455
ภายในกลุ่ม	231	61.628	0.267		
รวม	234	62.328			
2.ด้านความเป็นผู้นำ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.604	0.201	0.730	0.535
ภายในกลุ่ม	231	63.710	0.276		
รวม	234	64.314			
3.ด้านมนุษยสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.152	0.051	0.186	0.906
ภายในกลุ่ม	231	62.962	0.273		
รวม	234	63.114			
4.ด้านความซื่อสัตย์					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.242	0.081	0.274	0.844
ภายในกลุ่ม	231	67.830	0.294		
รวม	234	68.071			
5.ด้านความสามารถในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.499	0.166	0.516	0.672
ภายในกลุ่ม	231	74.455	0.322		
รวม	234	74.954			
6.ด้านความรู้ทางวิชาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.227	0.409	0.865	0.460
ภายในกลุ่ม	231	109.168	0.473		
รวม	234	110.394			
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.299	0.100	0.479	0.697
ภายในกลุ่ม	231	48.063	0.208		
รวม	234	48.362			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเงินเดือนของพนักงานปฏิบัติการทางต้นสนเชื้อ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสนเชื้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ พบว่ามีค่า F –Prob เท่ากับ 0.455 0.535 0.906 0.844 0.672 และ 0.460 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสนเชื้อที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสนเชื้อที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้าสมมติฐานข้อใดที่มี F-Prob น้อยกว่า 0.05 มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Differerce (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้าน ของพนักงาน
ปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน

คุณลักษณะของพนักงานสินเชื่อด้านต่างๆ	df	SS	MS	F	p
1.ด้านบุคลิกภาพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.734	0.867	3.319	0.038*
ภายในกลุ่ม	231	60.594	0.261		
รวม	234	62.328			
2.ด้านความเป็นผู้นำ					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.636	0.818	3.028	0.050*
ภายในกลุ่ม	231	62.678	0.270		
รวม	234	64.314			
3.ด้านมนุษยสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.660	0.830	3.133	0.045*
ภายในกลุ่ม	231	61.454	0.265		
รวม	234	63.114			
4.ด้านความซื่อสัตย์					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.044	0.522	1.807	0.167
ภายในกลุ่ม	231	67.028	0.289		
รวม	234	68.071			
5.ด้านความสามารถในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.403	0.201	0.627	0.535
ภายในกลุ่ม	231	74.551	0.321		
รวม	234	74.954			
6.ด้านความรู้ทางวิชาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	3.006	1.503	3.247	0.041*
ภายในกลุ่ม	231	107.388	0.463		
รวม	234	110.394			
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.306	0.653	3.219	0.042*
ภายในกลุ่ม	231	47.056	0.203		
รวม	234	48.362			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวุฒิการศึกษาของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความสามารถในการบริการ มีค่า F –Prob เท่ากับ 0.167 และ 0.535 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านความซื่อสัตย์ และด้านความสามารถในการบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ มีค่า F –Prob เท่ากับ 0.038 0.050 0.045 และ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปรากฏผลดังตาราง 19 20 21 และ 22

ตาราง 19 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	$\bar{x}$	4.009	4.067	4.358	0.000
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.009	-	0.059	0.349*	0.000
ปริญญาตรี	4.067		-	0.290*	0.000
ปริญญาโท	4.358			-	0.000
ปริญญาเอก	0.000				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 แสดงว่า วุฒิการศึกษาของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อในระดับการศึกษาปริญญาโท มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านบุคลิกภาพสูงกว่า พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี

ตาราง 20 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.868	4.076	4.084	0.000
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.868	-	0.208*	0.216	0.000
ปริญญาตรี	4.076		-	0.008	0.000
ปริญญาโท	4.084			-	0.000
ปริญญาเอก	0.000				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 แสดงว่า วุฒิการศึกษาของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อในระดับการศึกษาปริญญาตรี มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านความเป็นผู้นำสูงกว่า พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนวุฒิการศึกษาระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 21 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านความมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.102	4.245	4.442	0.000
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.102	-	0.143	0.340*	0.000
ปริญญาตรี	4.245		-	0.197	0.000
ปริญญาโท	4.442			-	0.000
ปริญญาเอก	0.000				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 แสดงว่า วุฒิการศึกษาของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อในระดับการศึกษาปริญญาโท มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านความมนุษยสัมพันธ์สูงกว่า พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนวุฒิการศึกษาระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 22 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในด้านความรู้ทางวิชาชีพ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.983	4.189	4.432	0.000
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.983	-	0.206	0.449*	0.000
ปริญญาตรี	4.189		-	0.242	0.000
ปริญญาโท	4.432			-	0.000
ปริญญาเอก	0.000				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 แสดงว่า วุฒิการศึกษาของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อในระดับการศึกษาปริญญาโท มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านความรู้ทางวิชาชีพสูงกว่า พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนวุฒิการศึกษาระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 7 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้าสมมติฐานข้อใดที่มี F-Prob น้อยกว่า 0.05 มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Differerce (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้าน ของพนักงานปฏิบัติการ
ทางด้านสินเชื่อที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน

คุณลักษณะของพนักงานสินเชื่อด้านต่างๆ	df	SS	MS	F	p
1.ด้านบุคลิกภาพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.447	0.149	0.556	0.644
ภายในกลุ่ม	231	61.881	0.268		
รวม	234	62.328			
2.ด้านความเป็นผู้นำ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.546	0.182	0.659	0.578
ภายในกลุ่ม	231	63.768	0.276		
รวม	234	64.314			
3.ด้านมนุษยสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.000	0.333	1.239	0.296
ภายในกลุ่ม	231	62.115	0.269		
รวม	234	63.114			
4.ด้านความซื่อสัตย์					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.293	0.098	0.333	0.801
ภายในกลุ่ม	231	67.778	0.293		
รวม	234	68.071			
5.ด้านความสามารถในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.309	0.103	0.319	0.812
ภายในกลุ่ม	231	74.645	0.323		
รวม	234	74.954			
6.ด้านความรู้ทางวิชาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.794	0.265	0.558	0.643
ภายในกลุ่ม	231	109.600	0.474		
รวม	234	110.394			
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.252	0.084	0.403	0.751
ภายในกลุ่ม	231	48.110	0.208		
รวม	234	48.362			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ พบว่ามีค่า F –Prob เท่ากับ 0.644 0.578 0.296 0.801 0.812 และ 0.643 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นไว้ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีผลต่อการดำเนินงานสินเชื่อ ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว คุณลักษณะทางด้านวิชาชีพ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ)

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน
2. พนักงานปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน
3. พนักงานปฏิบัติการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน
4. พนักงานปฏิบัติการที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน
5. พนักงานปฏิบัติการที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน
6. พนักงานปฏิบัติการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน
7. พนักงานปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานประจำสาขา ในเขตภาค 2 (กรุงเทพฯ) แบ่งออกเป็น 5 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการบางรัก ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการถนนเพชรบุรี ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการคลองจั่น

ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการพร้อมพงษ์ ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการบางบ่อ รวมทั้งหมด 39 สาขา จำนวน 414 คน (งานทะเบียนประวัติ ธนาคารออมสิน. มกราคม 2546)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการ ของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าจำนวน 235 คน โดยใช้สูตรคำนวณ TARO YAMANE (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540 :59) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีลักษณะดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามปิด (Closed – Ended Question) และคำถามแบบเลือกรายการ (Check list) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ จำแนกออกเป็น 2 คุณลักษณะ รวม 30 ข้อ ซึ่งครอบคลุมคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ ดังนี้

1.คุณลักษณะส่วนตัว จำนวนรวม 20 ข้อ แยกออกได้ดังนี้

- | | |
|-------------------|-------------|
| 1.1 บุคลิกภาพ | จำนวน 5 ข้อ |
| 1.2 ความเป็นผู้นำ | จำนวน 5 ข้อ |
| 1.3 มนุษยสัมพันธ์ | จำนวน 5 ข้อ |
| 1.4 ความซื่อสัตย์ | จำนวน 5 ข้อ |

2.คุณลักษณะทางวิชาชีพ จำนวนรวม 10 ข้อ แยกออกได้ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|-------------|
| 2.1 ความสามารถทางด้านบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2.2 ความสามารถทางวิชาชีพ | จำนวน 5 ข้อ |

โดยคำถามในข้อ 4 5 15 20 เป็นคำถามเชิงลบ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ระดับที่พึงประสงค์มาก ระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง ระดับที่พึงประสงค์น้อย ระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด ลักษณะข้อความที่ใช้มีลักษณะในเชิงบวกและเชิงลบ เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือ ไปยังผู้อำนวยการธนาคารออมภาค 2 (กรุงเทพฯ) เพื่อขอศึกษาข้อมูลจากทางธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ)

2. ผู้วิจัยเป็นผู้นำส่งแบบสอบถามและรับแบบสอบถาม คืนจากพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 235 ฉบับ แล้วได้รับคืนมาครบ 235 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. เสนอนำข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์คุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมและรายด้าน โดยนำเสนอ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ)
3. การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์คุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least significant Different)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติการ

พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 235 คน เป็น เพศชาย 86 คน (ร้อยละ 36.6) และเพศหญิง 149 คน (ร้อยละ 63.4) ส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 46.4) มีสถานะภาพโสด (ร้อยละ 49.8) ดำรงตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 7 (ร้อยละ 46.8) มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 33.2) วุฒิการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 71.9) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 28.9)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 4.18$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีระดับที่พึงประสงค์ดังนี้

คุณลักษณะส่วนตน

1.ด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมด้านบุคลิกภาพมีระดับที่พึงประสงค์มากโดยมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และแสดงกิริยาที่สุภาพกับลูกค้ามีระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$)

2.ด้านความเป็นผู้นำ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมด้านความเป็นผู้นำมีระดับที่พึงประสงค์มาก โดยความเป็นผู้รับผิดชอบเมื่อผู้ร่วมงานปฏิบัติงานผิดพลาดในสิ่งที่มอบหมายให้ทำ มีระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$)

3.ด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมด้านมนุษยสัมพันธ์มีระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด โดยการเอาใจลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึงและถือว่าลูกค้าทุกรายมีความสำคัญมีระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$)

4. ด้านความซื่อสัตย์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมด้านความซื่อสัตย์มีระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด โดยการไม่ใช้เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารในเรื่องส่วนตัวมีระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$)

คุณลักษณะทางวิชาชีพ

1. ด้านความสามารถในการบริการ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมด้านความสามารถในการบริการมีระดับที่พึงประสงค์มาก โดยการให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมีระดับความพึงประสงค์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$)

2. ด้านความรู้ทางวิชาชีพ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมด้านความรู้ทางวิชาชีพมีระดับที่พึงประสงค์มาก โดยการศึกษาระเบียบคำสั่งของธนาคาร และปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งของธนาคารทางด้านสินเชื่อในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะส่วนตัว

- 1.ด้านบุคลิกภาพ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติการต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกัน ส่วนวุฒิการศึกษาของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่ต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน
- 2.ด้านความเป็นผู้นำ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติการต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกัน ส่วนวุฒิการศึกษาของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่ต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน
- 3.ด้านมนุษยสัมพันธ์ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่มีอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติการต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกัน ส่วนเพศ และวุฒิการศึกษาของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่ต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน
- 4. ด้านความซื่อสัตย์ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติการต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

คุณลักษณะทางวิชาชีพ

- 1. ด้านความสามารถในการบริการ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติการต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกัน
- 2. ด้านความรู้ทางวิชาชีพ พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติการต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกัน ส่วนวุฒิการศึกษาของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การศึกษาคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ซึ่งแยกออกเป็น 2 ด้านปรากฏในรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะทางด้านส่วนตนแยกออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1.1 คุณลักษณะส่วนตนทางด้านบุคลิกภาพของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน พนักงานจะต้องพบปะกับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่ออยู่เสมอ ซึ่งพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดี จะทำให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือ เกิดความมั่นใจในการมาใช้บริการทางด้านสินเชื่อกับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัทยาวิรุทธิ์ อังศุสิงห์ (2537 : 83) ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรม ในด้านบุคลิกภาพของนักฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 คุณลักษณะส่วนตนทางด้านความเป็นผู้นำของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน พนักงานปฏิบัติการเกี่ยวกับสินเชื่อจะต้องสามารถทำทุกอย่างที่เกี่ยวกับสินเชื่อ เช่น การต้อนรับลูกค้า การเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาวงเงินอนุมัติของลูกค้า การทำนิติกรรมสัญญา การทำรายงานสิ้นเดือน เป็นต้น ซึ่งพนักงานมีงานค่อนข้างมาก พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อจะต้องมีการวางแผนในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี จึงจะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ หทัยกร พันธุ์งาม (2540 : 120 – 130) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณลักษณะของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ พบว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับความเป็นผู้นำโดยรวมอยู่ในลักษณะที่พึงประสงค์มาก

1.3 คุณลักษณะส่วนตนทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นผลมาจากนโยบายของธนาคารออมสิน มีการปล่อยสินเชื่อมากขึ้น จึงทำให้พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อจะต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ ไพบุลย์ พึ่งทองหล่อ (2536 : 7) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ทำงานในหน้าที่บริการต้อนรับมีความจำเป็นที่ต้องมีมนุษยสัมพันธ์อันดีเพราะต้องติดต่อกับบุคคลหมู่มากและจะต้องจงใจให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ

1.4 คุณลักษณะส่วนตนทางด้านความซื่อสัตย์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินมีส่วนในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ฉะนั้นความซื่อสัตย์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อจึงมีคุณลักษณะที่อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ เจริญ เจริญวาลย์ (2540 : 68) ได้กล่าวว่า กระบวนการควบคุมต่างๆ หรือกระบวนการปฏิบัติงานใดๆที่วางไว้ จะต้องไร้ประโยชน์และหมดประสิทธิภาพ ถ้าคนที่รับผิดชอบ คนที่ได้รับมอบหมาย ขาดความซื่อสัตย์ก็จะทำให้ระบบงานนั้นไร้ประสิทธิภาพและไร้การควบคุม

2. คุณลักษณะทางด้านวิชาชีพ

2.1 คุณลักษณะทางด้านวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก ทั้งนี้เพราะธุรกิจของธนาคารเป็นธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ดังนั้นหัวใจที่สำคัญของธนาคาร คือการให้บริการ ธนาคารที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้จะต้องมีการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า และประทับใจลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 114) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ทางด้านความสามารถในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 คุณลักษณะทางด้านวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาชีพของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นผลมาจากการทำงานทางด้านสินเชื่อ พนักงานจะต้องศึกษาระเบียบคำสั่งเป็นอย่างดี ก่อนที่จะให้บริการลูกค้า จึงทำให้คุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ทางด้านความรู้ทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) พบว่า

1. การพิจารณาสรรหาและคัดเลือกพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ควรคัดเลือกบุคคลที่จะปฏิบัติงานสาขาจากบุคคลที่มีคุณลักษณะอย่างน้อย 6 ด้าน เรียงลำดับความจำเป็นจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ ด้านความสามารถในการบริการและด้านความเป็นผู้นำ
2. ควรมีการจัดทำแผนและโครงการพัฒนาให้แก่พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ ของธนาคารออมสินเฉพาะด้าน จากคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความเป็นผู้นำ เช่น จัดให้มีการฝึกอบรมเฉพาะด้านเกี่ยวกับงานทางด้านสินเชื่อโดยให้สอดคล้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 6 ด้าน ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานให้เป็นองค์กรเรียนรู้ เป็นต้น
3. หน่วยงานทางด้านบุคลากรของธนาคารออมสิน ควรนำคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่ได้จากงานวิจัยมาจัดทำหรือปรับปรุงเป็นลักษณะงาน (Job Description) ให้เหมาะสมกับพนักงานสาขา เพื่อพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ เช่น การจัดพิมพ์หนังสือเกี่ยวกับลักษณะงานทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาครั้งนี้ หากมีผู้สนใจศึกษาต่ออาจทำได้โดย

1. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อทั่วทุกสาขา
2. ศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารในระดับต่าง ๆ ไม่สามารถปฏิบัติการให้บริการได้ตามที่ตั้งไว้ เพื่อนำการศึกษาเรื่องนี้มาปรับปรุงแก้ไขในการบริการ

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการสาขาของธนาคารออมสิน เพื่อพิจารณาจัดระบบบริหาร สวัสดิการ และการพัฒนาสายอาชีพให้อื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กลัยา วานิชย์ปัญญา.(2545). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- คณาธิป อัคราวัฒนา. (2543). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปรินญานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- จำเนียร ช่างโชติ, วรารัตน์ รงคปราณี และสมัย จิตต์หมวด. (2525). *ข้อเสนอแนะทางอาชีพ*. กรุงเทพฯ : โปรแฟสชั่นแนล พับลิชชิง.
- เจริญ เจษฎาวัลย์.(2540). *ระบบการควบคุมภายในของธนาคารและสถาบันการเงิน*. กรุงเทพฯ : บริษัท พอดี จำกัด.
- เจริญ ขวัญสำราญ.(2543). *สมรรถภาพของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยภูมิ*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ชนินทร์ พิทยาวิวิธ.(2535). *ธนาคารพาณิชย์ใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรินทร์การพิมพ์.
- ชินวรรณ บุญเกียรติ.(2530). *การปฏิบัติงานนิเทศภายในของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2534). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ทองศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ.(2532). *การศึกษาคุณภาพเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กรมพัฒนาชุมชน* กรุงเทพฯ : ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารออมสิน.(2546). *รายงานฝ่ายทะเบียนประวัติ มกราคม 2546*. กรุงเทพฯ : ธนาคารฯ.
- ธนาคารออมสินภาคกรุงเทพและภาคราชดำเนิน.(2545). *เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อ* กรุงเทพฯ : ธนาคารฯ.
- นราศรี ไวนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี. (2538). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ คันทะเสวี.(2525). *มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการพัฒนาสังคม*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- นิยะดา ชุณหวงศ์ และ นินนาท โอฬารวรุณ.(2526). *พฤติกรรมศาสตร์ทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : บางกอกการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2541). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น

- พิทยาธร อังศุสิงห์. (2537). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- พิรพรด หุ่นเจริญ.(2535). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญวรรณ ทองดีแท้. (ม.ป.ป.). "พนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพ , " *เอกสารประกอบการบรรยายวิชาปฏิบัติการธนาคาร*. กรุงเทพฯ : สถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย. ถ่ายเอกสาร.
- ไพบูลย์ พึ่งทองหล่อ.(2536). " มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ , " *เอกสารบรรยายหลักสูตรการสร้างประทับใจงานบริการ*. กรุงเทพฯ : ธนาคารมหานคร. ถ่ายเอกสาร.
- มานิตย์ จันทิราช.(2536). " มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ , " *เอกสารบรรยายหลักสูตรพนักงานเทลเลอร์*. กรุงเทพฯ : ธนาคารแหลมทอง. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.(2540). *สถิติวิทยาทางการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- วาสนา เดชอุดม.(2528). *พฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- วรพล โสคติยานุรักษ์.(2545). *เอกสารการบรรยายเรื่องทิศทางเศรษฐกิจไทยกับการเพิ่มประสิทธิภาพกิจการธนาคาร*. เนื่องในโอกาสการประชุมคณะกรรมการธนาคารออมสิน ครั้งที่ 3/2545.(ม.ป.พ.)
- วิจิตร อาวะกุล.(2526). *เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรชัย จัตรวิริยะชัย.(2538). *ยกเครื่องเรื่องการบริการ* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวี.(2532). *ความแปลกแยกพฤติกรรมการทำงานของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร* ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด.(การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ศิรินาม เม่งช่วย.(2524). *พฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร.
- ศุภโรจน์ เดชบุรณเจต.(2539). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทัศนนะของผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- สมศักดิ์ มั่นสวัสดิ์.(2531). *พฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารวิทยาลัยโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- สุพิชญา อารยะกุลชัย.(2543). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี ศรพรหม.(2541). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ.(2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคคว)*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เสน่ห์ ศรีสุวรรณ.(2533). *ที่เด็ด : เกร็ดการพูด*. กรุงเทพฯ : บั๊คแบงก์.
- เสนอ อินทรสุขศรี.(2526 : กันยายน). " มนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ ," *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. ปีที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หทัยกร พันธุ์งาม. (2540). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ ศรีวรรณชาติ.(2529). *ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- อารี จิรยานุรักษ์กุล (2528). *สถานภาพและบทบาททางวิชาชีพของแพทย์สตรีในสังคมไทยปัจจุบัน ทัศนะของแพทย์สตรี*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ สด.ม. (สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- Parasuraman , A., Zeithanel , V.A. and Berry.(1985). " A comceptual model of service quality and its implication for future research," *Journal of Marketing*. New York : The Free Press
- White, B.L. and Cooper, C.L. (1994, August). "The Career Development of Successful Women," *Proceedings of the British Psychological Society*. (CD-ROM). Available : UMI(1994).
- Williams, Alvert Eward.(1993). " Motivation assessment in organizations : The application of importance-preformance analysis," *Dissertation abstract International*.

[http:// www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การวิเคราะห์แบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อและโดยรวมของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของ
ธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพ)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : แบบสอบถาม เกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ
โดยสอบถามเกี่ยวกับ

1. คุณลักษณะส่วนตัว
 - 1.1 ด้านบุคลิกภาพ
 - 1.2 ด้านความเป็นผู้นำ
 - 1.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์
 - 1.4 ด้านความซื่อสัตย์
2. คุณลักษณะทางวิชาชีพ
 - 2.1 ความสามารถในการบริการ
 - 2.2 ความรู้ทางวิชาชีพ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ○ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

○ ชาย

○ หญิง

2. อายุ

○ 20 – 30 ปี

○ 31 – 40 ปี

○ 41 – 50 ปี

○ 51 – 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

○ โสด

○ สมรส

○ หม้าย

○ หย่า

4. ตำแหน่ง

○ พนักงานปฏิบัติการระดับ 4

○ พนักงานปฏิบัติการระดับ 5

○ พนักงานปฏิบัติการระดับ 6

○ พนักงานปฏิบัติการระดับ 7

5. เงินเดือน

○ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

○ 10,001 – 15,000 บาท

○ 15,001 – 20,000 บาท

○ มากกว่า 20,000 บาท

6. วุฒิการศึกษา

○ ต่ำกว่าปริญญาตรี

○ ปริญญาตรี

○ ปริญญาโท

○ ปริญญาเอก

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

○ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

○ 6 – 10 ปี

○ 11 – 15 ปี

○ 15 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตรงกับระดับที่พึงประสงค์ของท่านเพียงระดับละ 1 คำตอบ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับที่พึงประสงค์				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
		1	2	3	4	5
	คุณลักษณะส่วนตัว - ด้านบุคลิกภาพ					
1	มีความสุขภาพเรียบร้อยในการแต่งกาย					
2	มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					
3	มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
4	หลีกเลี่ยงการให้บริการลูกค้าที่เคยถูกกล่าวตำหนิ					
5	แสดงกริยาที่ไม่สุภาพกับลูกค้าบางคน					
	- ด้านความเป็นผู้นำ					
6	พร้อมจะเผชิญหน้ากับปัญหาและสามารถ แก้ไขปัญหาได้ดี					
7	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน					
8	อาสาทำงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมาย					
9	เต็มใจที่จะรับคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะจากผู้อื่น และทำการแก้ไข					
10	เป็นผู้รับผิดชอบเมื่อเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงาน ผิดพลาดในสิ่งที่มอบหมายให้ทำ					
	- ด้านมนุษยสัมพันธ์					
11	เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึงและถือว่า ลูกค้าทุกรายมีความสำคัญ					
12	ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัย ในการใช้บริการอย่างเป็นกันเอง					
13	ให้คำปรึกษา แนะนำต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อ มีปัญหา					
14	มีอัธยาศัย และวาจาสุภาพอ่อนน้อม กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าทุกคน					
15	ให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษกับลูกค้าบางคน เท่านั้น					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับที่พึงประสงค์				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
		1	2	3	4	5
	- ด้านความซื่อสัตย์					
16	แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันทีเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด					
17	ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้กับผู้อื่น / ลูกค้ารายอื่น					
18	ไม่รับอามิสสินจ้างจากลูกค้า					
19	ให้ข้อมูลที่เป็นจริง ครบถ้วน ไม่ปิดบังกับลูกค้า					
20	ใช้เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารในเรื่องส่วนตัว					
	คุณลักษณะทางวิชาชีพ					
	- ความสามารถในการบริการ					
21	มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ					
22	สามารถแก้ปัญหาและข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
23	ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
24	บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า					
25	จัดขั้นตอนการบริการบางขั้นตอนให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเสียเวลาและยังคงรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร					
	- ความรู้ทางวิชาชีพ					
26	ศึกษาระเบียบคำสั่งของธนาคารและปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งของธนาคาร ทางด้านสินเชื่อ					
27	ศึกษาความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานสินเชื่อ เช่น การตลาด การบัญชี เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
28	ติดตามข่าวสารต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในงานสินเชื่อ					
29	สามารถบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL)					
30	จัดทำนิติกรรมสัญญาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง					

การวิเคราะห์แบบสอบถาม

ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ โดยทดสอบหาความเชื่อมั่นรวมโดยวิธีการของ Conbach โดยทดลองแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย จำนวน 25 ราย ทดสอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่วัดคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ จำนวน 30 ข้อ ดังนี้ ข้อที่ 1 – 20 เป็นคำถามที่วัดคุณลักษณะส่วนตัว

ข้อที่ 21 – 30 เป็นคำถามที่วัดคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพ

โดยใช้ชุดคำถามเดียวกันวัดคำถามด้านคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อ

จากการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 30 ข้อ แสดงค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) ดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

ข้อที่	Mean	Std Dev	Cases
1	3.9574	0.7148	30.0
2	4.1574	0.6955	30.0
3	4.3617	0.6546	30.0
4	3.5617	1.1358	30.0
5	4.3574	0.9914	30.0
6	4.0851	0.7462	30.0
7	4.0511	0.7606	30.0
8	3.6638	0.8584	30.0
9	4.1064	0.6867	30.0
10	4.2681	0.7044	30.0
11	4.3574	0.6601	30.0
12	4.3191	0.6441	30.0
13	4.0809	0.7024	30.0
14	4.2723	0.6556	30.0
15	4.1319	1.0559	30.0
16	4.2170	0.7278	30.0
17	4.4511	0.8274	30.0
18	4.5106	1.0100	30.0

19	4.3362	0.7580	30.0
20	4.6340	0.7582	30.0
21	4.1745	0.7392	30.0
22	4.1872	0.6849	30.0
23	4.2723	0.6357	30.0
24	4.0851	0.7743	30.0
25	4.1064	0.9436	30.0
26	4.3106	0.7908	30.0
27	4.1277	0.7908	30.0
28	4.0596	0.7930	30.0
29	4.0638	0.8525	30.0
30	4.2766	0.8648	30.0

แสดงความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถามได้ดังนี้

Reliability Coefficients

N of Cases = 25.0 N of Items = 30

Alpha = .9626

จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด (30 ข้อ) ได้ค่า Alpha = .9626 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถาม ที่นำมาทดสอบมีค่าความเชื่อมั่นในเกณฑ์สูง

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ
หนังสือขอความอนุเคราะห์
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตาม

ที่ ศธ 0519.12/๕๖ / ๕



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาบางโพธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุรัชย์ ตันติกรกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพ)” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพ)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายสุรัชย์ ตันติกรกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธำรงค์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6749750 มีมือถือ 01-3412719



ที่ ศธ 0519.12/581 4

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขานนทบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุรัชย์ ตันติกรกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ)” โดยมี รองศาสตราจารย์อรรถศักดิ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน และ นายธนวุฒิ ลีจากภัย ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขานนทบุรี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ท่านและบุคลากรเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายสุรัชย์ ตันติกรกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อรรถ ฤกษ์ หนะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6749750 มือถือ 01-3412719

ที่ ศธ 0519.12/ 58 37



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาวัดไทร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุรัชย์ ตันติกรกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ)” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาวัดไทร เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุรัชย์ ตันติกรกุล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาเครื่องมือการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6749750 มือถือ 01-3412719

ที่ ศธ 0519.12/5832



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุรัชย์ ตันติกรกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพ)” โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพ) ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุรัชย์ ตันติกรกุล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาเครื่องมือการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6749750 มือถือ 01-3412719

ที่ ศธ 0519.12/5831



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาดาวคะนอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุรัชย์ ตันติกรกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพ)” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาดาวคะนอง เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพ) ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุรัชย์ ตันติกรกุล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาเครื่องมือการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6749750 มือถือ 01-3412719

ที่ ศธ 0519.12/ 6129



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ภาค 2

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุรัชย์ ตันติกรกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพ)” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยขอให้พนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินในภาค 2 ตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพ) ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุรัชย์ ตันติกรกุล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6749750 มือถือ 01-3412719

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. นายโชคชัย วงศาโรจน์	ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาถนนจันทน์ ธนาคารออมสิน สาขาถนนจันทน์
2. นายสมชาย สืบชาติ	ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาบางโพธิ์พวง ธนาคารออมสิน สาขาบางโพธิ์พวง
3. นายธนวุฒิ ลีจากภัย	ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาถนนจันทน์ ธนาคารออมสิน สาขาถนนจันทน์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายสุรัชย์ ตันติกรกุล
วันเดือนปีเกิด	7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	139 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนเทพศิลา
พ.ศ. 2539	ศ.บ.(คณะเศรษฐศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2546	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ