

๖๖๒.๑๐๖๒๖

๙๙๓๑๑

๑.๑

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา
ตามที่เสนอของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน

สารนิพนธ์

ของ

สุพิชญา อารยะกุลชัย

๒๖ ก.ค. ๒๕๔๓

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม ๒๕๔๓

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา
ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน

บทคัดย่อ
ของ
สุพิชญา อารยะกุลชัย

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2543

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสินที่มีต่อคุณลักษณะของพนักงานสาขา ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับบุคลิกภาพ เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ โดยจำแนกตาม ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง และคุณวุฒิ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสาขา จำนวน 97 คน และพนักงานสาขา จำนวน 107 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC⁺ เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของดันแคน (Duncan's Method) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

- 1.ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 3.ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
- 4.ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการมากกว่าผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์มากกว่าพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ

งานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี และ 5 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์มากกว่าพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

The Preferred Characteristics of Branch Staff in the Perspectives of Branch Executive and
Branch Staff Radanasin Bank

An Abstract

By

SUPICHAYA ARAYAKULCHAI

Present in Partial Fulfilment of requirments for the Master of Education degree in
Business Education at Srinakharinwirot University
May 2000

This research is aimed to study and compare the perspectives of branch executive and branch staff on the preferred characteristics of Branch Staff Radanasin Bank. This research was carried out in two areas : personal characteristics and career characteristics. Personal characteristics involve personality and human relationship , while the latter concerns service ability and technical knowledge , and to compare those perspectives grouped by position , year of working experience and education level.

The sample were 97 branch executives and 107 branch staff. The total number is therefore 204. The questionnaires were used in this study , the total number of questionnaires , having five rating scale , was 64.

The statistics used in the data analysis were percentage , means , standard deviation , t-test and F-test. Comparison of the means was done in pairs by using the Duncan's Method.

The outcome of research were as follow :

1. The branch executives and branch staff perceived preferred characteristics of branch staff Radanasin Bank at high level.
2. In term of the perspectives distinction between the branch executives and branch staff , the research revealed that : as a whole the distinction was significantly statistical difference at the level of .01 And when considered in each aspect the personal characteristics in personality was statistically significant at the level of .01 and other aspect was statistically significant at the level of .05.
3. The branch executive with difference year of working experience , the distinction was no significantly statistical difference.
4. The branch executive with difference education level , the distinction was no significantly statistical different. And when considered in each aspect the career characteristics in technical knowledge was significantly statistical different at the level of .05 and other aspect was no significantly statistical different.
5. The branch staff with difference year of working experience , the distinction was no significantly statistical different. And when considered in each aspect personal characteristics in human relationship was significantly statistical different at the level of .05 and other aspect was no significantly statistical different.
6. The branch staff with difference education level , the distinction was no significantly statistical different. And when considered in each aspect personal

characteristics in human relationship was significantly statistical different at the level of .05 and other aspect was no significantly statistical different.

คณะกรรมการผู้ควบคุมและกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง คุณลักษณะที่พึง
ประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ของ
นางสุพิชญา อารยะกุลชัย แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

..... ประธาน
(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธาน
(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

วันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2543

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความช่วยเหลือ แนะนำ ให้ข้อคิดเห็นและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จาก อาจารย์รัฐ สาเรือง ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ และอาจารย์สิฏฐาภร ชูทรัพย์ กรรมการเพิ่มเติม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สำอางค์ งามวิศา ที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำในการประมวลผลข้อมูล

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ดวงเดือน ศาตรภัทร อาจารย์นิศยา บุญสิงห์ อาจารย์ชวลิต รวยอาจิน คุณวิไลภรณ์ หิญาธิระนันท์ และคุณจิตติพร ตีมงคลสุข ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ขอขอบคุณ คุณโสมฉาย เหล่าสุนทร หัวหน้ากลุ่มกิจการสาขา ธนาคารรัตนสิน ผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณ คุณรัชณี งามวิศา ตลอดจนเพื่อน ๆ ที่ได้ช่วยสนับสนุนและเป็นกำลังใจในทุก ๆ ด้านมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ตลอดจน ญาติ พี่น้อง และพระคุณของครู อาจารย์ ที่อบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

สุพิชญา อารยะกุลชัย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ..... 1
	ภูมิหลัง..... 1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า..... 3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า..... 3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า..... 3
	นิยามศัพท์เฉพาะ..... 5
	สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า..... 6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 7
	ความหมาย บทบาทและหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์..... 7
	วิวัฒนาการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย..... 10
	ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย..... 12
	ธนาคารรัตนสิน จำกัด (มหาชน)..... 15
	คุณลักษณะของพนักงานสาขาของธนาคาร..... 18
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 37
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า..... 43
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 43
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล..... 47
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ..... 47
	วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล..... 48
	วิธีจัดกระทำกับข้อมูล..... 48
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 50
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	สัญลักษณ์ของสถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า..... 53
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 53

5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	108
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	108
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	108
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	109
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	110
	สรุปผลการค้นคว้า.....	110
	การอภิปรายผล.....	112
	ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	118
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	119
	บรรณานุกรม.....	121
	ภาคผนวก.....	124
	ประวัติของผู้วิจัย.....	133

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง.....	44
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตและสาขา.....	45
3 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง.....	54
4 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ คุณวุฒิ.....	55
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงาน สาขา.....	57
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	58
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์.....	60
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ.....	63
9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ.....	66
10 เปรียบเทียบทศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขาเป็นรายด้าน.....	69
11 เปรียบเทียบทศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	71
12 เปรียบเทียบทศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์.....	74
13 เปรียบเทียบทศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ.....	76
14 เปรียบเทียบทศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ.....	78
15 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนะของผู้บริหารสาขา จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง.....	81
16 วิเคราะห์ความแปรปรวนตามทศนะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา เป็นรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่ง.....	83
17 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนะของผู้บริหารสาขา จำแนกตามคุณวุฒิ.....	85

18 วิเคราะห์ความแปรปรวนตามทัศนะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา เป็นรายด้าน จำแนกตามคุณวุฒิ.....	87
19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทัศนะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ จำแนกตามคุณวุฒิ.....	89
20 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนะของพนักงานสาขา จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง.....	90
21 วิเคราะห์ความแปรปรวนตามทัศนะของพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา เป็นรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่ง.....	92
22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทัศนะของพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่ง.....	94
23 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนะของพนักงานสาขาจำแนกตามคุณวุฒิ.....	95
24 วิเคราะห์ความแปรปรวนตามทัศนะของพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา เป็นรายด้าน จำแนกตามคุณวุฒิ.....	97
25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทัศนะของพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามคุณวุฒิ.....	99
26 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำแนกตามสถานภาพ.....	100
27 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ทัศนะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	101
28 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ทัศนะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์.....	102
29 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ทัศนะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ.....	103
30 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ทัศนะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ.....	104
31 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ทัศนะของพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	105
32 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ทัศนะของพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์.....	106
33 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ทัศนะของพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ.....	107

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารของสาขา ธนาคารรัตนสิน	17

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โลกธุรกิจปัจจุบันนี้ ธุรกิจทุกประเภทมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในรูปแบบต่าง ๆ กัน เพื่อที่จะรักษาสถานภาพหรือโอกาสทางธุรกิจของตนไว้ ในการแข่งขันที่มีการกระทำกันอย่างทุ่มเท จริงจังและไม่หยุดยั้งเลย คือ การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่งอยู่เสมออย่างไรก็ตามการพัฒนาทางด้านนี้ แม้จะมีความก้าวหน้ารวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพียงไรก็ตาม ก็ยังไม่อาจเอาชนะหรือสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งได้อย่างแท้จริงเพราะความสามารถทางด้านนี้มีโอกาสที่จะก้าวตามให้ทันได้อยู่เสมอและอาจมีโอกาsg้าวล้ำนำหน้าได้ด้วย (สมชาติ กิจยรรยง. 2521 : 11)

ดังนั้น กิจการขององค์กรจะเจริญก้าวหน้าเพียงใดนั้น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือ “คน” เพราะคนเป็นทรัพยากรชนิดหนึ่งขององค์กรที่มีค่าที่สุด คนจะเป็นผู้บริหารทรัพยากรทุกชนิดขององค์กรให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ ซึ่งในการประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก และเป็นธุรกิจประเภทใดก็ตามต่างก็มุ่งหวังให้ธุรกิจของตนเองประสบความสำเร็จเจริญเติบโตขึ้นไปเรื่อย ๆ สำหรับองค์กรที่เป็นธุรกิจประเภทบริการ กิจการของธุรกิจหรือองค์กรจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับบริการ เพราะการบริการที่ดีเปรียบเสมือนหน้าตาขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับคือสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง ซึ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้าโดยตรงธุรกิจหนึ่งคือธุรกิจธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดและสำคัญที่สุดของประเทศ เนื่องจากมีศักยภาพสูงและมีบทบาทมากที่สุดในการระดมเงินฝากและการให้สินเชื่อในระบบเศรษฐกิจไทย ซึ่งส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์มีอิทธิพลสูงที่สุดในการระดมทรัพยากรและกำหนดทิศทางในการจัดสรรการใช้ทรัพยากรเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารพาณิชย์จึงขยายตัวควบคู่กับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งการขยายตัวและขยายบทบาทของธนาคารพาณิชย์ นั้น นอกจากจะพิจารณาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนเงินฝาก เงินให้กู้ยืม และทรัพย์สินของธนาคารแล้ว ก็พิจารณาจากจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่เพิ่มขึ้นด้วย เพราะการขยายจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์เป็นการขยายอำนาจผูกขาดและแสดงถึงปริมาณ บริการและบทบาทของแต่ละธนาคารและยังเป็นการลดการเสี่ยงต่อการขาดทุน และยังสามารถให้บริการ ได้อย่างกว้างขวาง

(เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. 2536 : 30-43 ; นพพร เรื่องสกุล. 2529 : 127 ; สุรักษ์ บุนนาค และวณี ฉ่อยเกียรติกุล. 2538 : 112-113)

สำหรับธนาคารรัตนสินมีนโยบายในการดำเนินการเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์อื่น ตามความหมายที่นิยามไว้ในพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2522 มาตรา 4 คือ ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่ง หรือหลายทาง เช่น (1) ให้กู้ยืม (2) ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (3) ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ (สุรักษ์ บุนนาค และวณี ฉ่อยเกียรติกุล. 2538 : 112) ซึ่งการดำเนินธุรกรรมเหล่านี้จะก่อให้เกิดรายได้แก่ธนาคาร

การดำเนินกิจการสาขาของธนาคาร จะประสบผลสำเร็จได้ก็ต้องขึ้นอยู่กับพนักงานสาขาทุกระดับโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานสาขาของธนาคารเป็นผู้ที่มีความสำคัญมาก ในอันที่จะทำให้เป้าหมายของธนาคารสำเร็จหรือล้มเหลว เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดติดต่อกับลูกค้ามากที่สุด พนักงานจะต้องใช้ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะส่วนตนในการสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการของธนาคาร สร้างความประทับใจและนิยมชมชอบในการบริการของธนาคาร พนักงานจึงเป็นกำลังสำคัญผลักดันให้ธนาคารเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคง

บทบาทของพนักงานสาขานับวันจะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นตามลำดับ เพราะผู้บริหารธนาคารต่างค้นพบว่า พนักงานที่ทำหน้าที่ด้านนี้มีอิทธิพลต่อการดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการธนาคารได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นผู้ที่ต้องพบปะลูกค้าอยู่เป็นประจำตลอดเวลาตลอดทั้งวัน และยิ่งธุรกิจธนาคารเติบโตมากขึ้นโดยการขยายสาขาเพิ่มขึ้นเพียงใด พนักงานเหล่านี้ก็ต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้ามากขึ้นและกว้างขวางยิ่งขึ้น และ ณ จุดปฏิบัติงานที่สาขานี้เอง ที่เป็นจุดสำคัญในการสร้างภาพพจน์หรือทำลายภาพพจน์ที่ดีของธนาคารโดยตรงอีกจุดหนึ่งด้วย(เจริญ เจษฎาวัลย์. 2528 : 17)

บรรดาลูกค้าของธนาคารที่มาใช้บริการธนาคาร เป็นบุคคลที่มีภูมิหลังต่างกัน ไม่ว่าจะเป็น อาชีพ ฐานะ การศึกษา ซึ่งย่อมทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างในด้านความต้องการ แต่พนักงานสาขาก็มีหน้าที่ ที่จะต้องให้บริการที่ดีเยี่ยมเสมอกันและทั่วถึง ฉะนั้น ภารกิจที่ยิ่งใหญ่และสำคัญที่สุดของพนักงานสาขาที่ธนาคารจัดไว้ต้อนรับลูกค้าและคอยให้บริการแก่ลูกค้าคือ จะต้องเป็นด่านหน้าในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าทุกราย ธนาคารที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในโลกยุคปัจจุบัน ต่างตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ของพนักงานสาขาว่ามีส่วนสำคัญมากต่อการสร้างความเจริญเติบโตให้แก่กิจการ จึงมักเน้นเรื่องการคัดเลือกคนที่มีคุณ

ลักษณะพิเศษให้มาทำหน้าที่นี้โดยเฉพาะ ซึ่งการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงานเป็นพนักงานสาขาของธนาคารให้มีคุณภาพที่ดีนั้น เป็นสิ่งที่กระทำไม่่ง่ายนัก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขารัตนสิน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลให้ธนาคารรัตนสิน ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานสาขา เป็นข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานสาขา ในการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมและเป็นแนวทางสำหรับธนาคารรัตนสินในการคัดเลือกพนักงานสาขาให้มีความเหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษา ทัศนะของ ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสินในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา จำแนกตาม ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง และคุณวุฒิ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสิน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารรัตนสินในการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานสาขา เป็นแนวทางสำหรับธนาคารรัตนสินในการคัดเลือกพนักงานสาขาให้มีความเหมาะสม และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานสาขารัตนสิน นอกจากนี้ ยังเป็นข้อเสนอแนะให้พนักงานสาขานำไปพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาใน 2 ด้าน ได้แก่

- 1.1 คุณลักษณะส่วนตัว
- 1.2 คุณลักษณะทางวิชาชีพ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ของธนาคารรัตนสิน จำนวน 66 สาขา ผู้บริหารประกอบด้วยผู้จัดการสาขา 66 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 66 คน และเจ้าหน้าที่บริหารสาขา 134 คน รวมผู้บริหารสาขา 266 คน ส่วนพนักงานประกอบด้วยพนักงานสาขา 331 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 597 คน (ข้อมูลนี้เก็บ ณ วันที่ 30 กันยายน 2542)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ตามตำแหน่ง (Stratified Random Sampling) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจิจและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสาขา 104 คน และพนักงานสาขา 130 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 234 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น

3.1.1 ตำแหน่ง

3.1.1.1 ผู้บริหารสาขา

3.1.1.2 พนักงานสาขา

3.1.2 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง

3.1.2.1 ต่ำกว่า 2 ปี

3.1.2.2 2-5 ปี

3.1.2.3 มากกว่า 5 ปี

3.1.3 คุณวุฒิ

3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.3.2 ปริญญาตรี

3.1.3.2 สูงกว่าปริญญาตรี

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะของพนักงานสาขา ใน 2 ด้าน คือ

3.2.1 คุณลักษณะส่วนตัว

3.2.2 คุณลักษณะทางวิชาชีพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะส่วนตัว หมายถึง คุณสมบัติด้านท่าทาง อุปนิสัย พฤติกรรมต่าง ๆ อันเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสาขาของธนาคาร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์

1.1 บุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานสาขาที่แสดงออกทางกายและวาจา ได้แก่ การแต่งกาย การควบคุมอารมณ์ การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์

1.2 มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมที่ได้จากการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อ ได้แก่ ความมีน้ำใจ ความเป็นมิตร ความสามารถในการเข้ากับบุคคลอื่น และความสามารถในการสื่อสาร

2. คุณลักษณะทางวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ทางวิชาชีพในงานพนักงานสาขาของธนาคาร ได้แก่ ความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ

2.1 ความสามารถในการบริการ หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกในฐานะผู้ให้บริการแก่ ลูกค้าและผู้มาติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ ความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร มารยาทในการบริการ การปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน และทัศนคติต่องานบริการ

2.2 ความรู้ทางวิชาการ หมายถึง ความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสาขา ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายการธนาคาร การใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป ความรู้ด้านระบบบัญชี การใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร และความรู้ด้านการตลาด

3. ผู้บริหารสาขา หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งระดับผู้บังคับบัญชาในสาขาของธนาคาร และเป็นผู้รับมอบอำนาจให้กระทำการแทนธนาคารตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วยตำแหน่งดังนี้ คือ

3.1. ผู้จัดการสาขา หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดของสาขาและมีผู้ใต้บังคับบัญชาคือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่บริหารสาขา และพนักงานสาขาที่ปฏิบัติงานในสาขาของธนาคารรัตนสิน

3.2 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หมายถึง ผู้บริหารลำดับรองลงมาของสาขาโดยมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้บังคับบัญชาและมีผู้ใต้บังคับบัญชาคือเจ้าหน้าที่บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่ปฏิบัติงานในสาขาของธนาคารรัตนสิน

3.3 เจ้าหน้าที่บริหารสาขา หมายถึง ผู้บริหารระดับต้นของสาขาโดยมีผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาเป็นผู้บังคับบัญชา และมีผู้ใต้บังคับบัญชาคือพนักงานสาขาที่ปฏิบัติงานในสาขาของธนาคารรัตนสิน

4. พนักงานสาขา หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าในด้านบริการเงินฝาก สินเชื่อและบริการพิเศษต่าง ๆ ในสาขาของธนาคารรัตนสิน

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง หมายถึง ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานในสาขาของ ธนาคารในระดับ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่บริหารสาขา และพนักงานสาขา

6. สาขา หมายถึง สาขาของธนาคารรัตนสินที่ดำเนินธุรกิจการให้บริการโดยรับมอบ อำนาจและข้อปฏิบัติจากธนาคารรัตนสินสำนักงานใหญ่ โดยมีที่ทำการอยู่ในบริเวณที่ธนาคาร กำหนดและพิจารณาว่าสะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน สาขาของธนาคารรัตนสินในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน

2. ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณ ลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสินในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณ ลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน

3. ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ของธนาคารรัตนสินในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน

4. พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณ ลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสินในด้านคุณลักษณะส่วนตัว และคุณ ลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน

5. พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงาน สาขาของธนาคารรัตนสินในด้านคุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคาร ดังนั้นเพื่อให้นักศึกษาค้นคว้าและวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเพื่อสนับสนุนงานวิจัยดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคาร
 - 1.1 ความหมาย บทบาทและหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์
 - 1.2 วิวัฒนาการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย
 - 1.3 ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย
 - 1.4 ธนาคารรัตนสิน
 - 1.5 คุณลักษณะของพนักงานสาขาของธนาคาร
 - 1.6 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์
 - 1.7 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการและความรู้ทางวิชาชีพ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของธนาคารพาณิชย์

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

การจำหน่ายหุ้นของธนาคารกระจายออกสู่มือประชาชนให้มาก มิให้กลุ่มบุคคลจำนวนน้อยถือครองอยู่แต่เพียงกลุ่มเดียวดังที่เป็นอยู่ ก่อนการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้

เมื่อพิจารณาในแง่หลักการดำเนินงาน ธนาคารพาณิชย์มีลักษณะคล้ายสถาบันการเงินอื่น คือ มีการรับฝากเงิน จากประชาชน ธุรกิจ หรือหน่วยราชการ แล้วนำเงินฝากนั้นไปให้กู้ หรือลงทุนในหลักทรัพย์ แต่ธนาคารพาณิชย์แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่นคือ ส่วนหนึ่งของหนี้สินกลายเป็นเงินตราได้ หนี้สินนี้หมายถึงพันธะที่ธนาคารมีต่อผู้นำเงินมาฝากประเภทเผื่อเรียก ซึ่งสามารถสั่งให้ธนาคารจ่ายเงินตามที่ปรากฏในเช็คที่ผู้ฝากเงิน หรือผู้มีบัญชีในธนาคารสั่งจ่าย และเช็คที่ระบุจำนวนเงินที่สั่งจ่ายซึ่งเป็นหนี้สินของธนาคารเอง เป็นเครื่องมือเครดิตซึ่งเป็นเสมือนเงินตราใช้เป็นสื่อกลางของการแลกเปลี่ยนหรือชำระหนี้ได้ กล่าวได้ว่าธนาคารพาณิชย์สามารถทำให้หนี้สินกลายเป็นเงินตราได้

บทบาทของธนาคารพาณิชย์

เมธี ดุลยจินดา (2529 : 3 - 4) กล่าวว่า เศรษฐกิจของประเทศต้องพึ่งเงิน เพราะธุรกิจทุกประเภทต้องใช้เงิน การขยายตัวทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับความสะดวกในการชำระค่าสินค้าหรือความสามารถหาเงินเพื่อดำเนินกิจการ แต่ธุรกิจการธนาคารมีความสำคัญ เพราะถ้าขาดไปก็จะมีผลให้ธุรกิจชนิดอื่น ๆ ต้องขลุกขลักหรือไม่เกิดขึ้นได้ ซึ่งธนาคารนอกจากจะให้บริการแก่ธุรกิจทุกประเภทแล้ว ธนาคารยังมีส่วนให้บริการแก่เอกชน แก่ครอบครัวและแก่รัฐบาลด้วย ธนาคารให้ความสะดวกในด้านการชำระหนี้ ยิ่งกว่านั้นยังมีบทบาทสำคัญในระบบการเงิน เช่น การให้กู้ยืมเพื่อรักษาหรือยกระดับการบริโภค หรือการผลิตในระบบเศรษฐกิจของชาติ บทบาทของธนาคารได้เปลี่ยนแปลงไปมากตั้งแต่สมัยโบราณ ในสมัยปัจจุบันนี้มีการใช้เงินฝากที่ธนาคาร (Bank Deposits) เป็นเงิน (Money) มากขึ้นทุกที

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป. : 1) กล่าวว่า ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทอย่างมากในการทำหน้าที่ระดมเงินออม เพื่อนำมาสนับสนุนความต้องการเงินทุนของภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม โดยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อการค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และให้บริการด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจต่าง ๆ ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายทางการเงินของรัฐบาลอีกด้วย การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และเป็นสถาบันการเงินที่เป็นกลไกอันสำคัญในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อแผนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นธุรกิจที่จะส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศ ตลอดจนเกี่ยวข้องต่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของ

ประชาชนในฐานะเป็นผู้รักษาเงินที่ผู้ออมทรัพย์ฝากไว้ในสถาบันการเงินเหล่านั้น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธนาคารพาณิชย์จะไม่มีผลกระทบเฉพาะต่อสถาบันการเงินเท่านั้น แต่จะมีผลต่อเศรษฐกิจและประชาชนอย่างกว้างขวางจำเป็นอย่างยิ่งที่ทางการจะต้องเข้าไปควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์อย่างใกล้ชิด จะปล่อยให้เป็นไปโดยเสรีเช่นการประกอบกิจการการค้าธรรมดาไม่ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีฐานะการเงินที่มั่นคงและดำเนินการในลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อประชาชนและระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศ

หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์

เมธี ดุลยจินดา (2529 : 5 -15) กล่าวว่า ธนาคารให้บริการแก่ประเทศมากมายหลายประการแต่ที่สำคัญยิ่งในแง่เศรษฐกิจ เห็นจะได้แก่หน้าที่กว้าง ๆ ดังนี้

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

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

1. การรับฝากเงิน ประเภทเงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ
2. การให้กู้ยืมและให้เครดิต (การให้สินเชื่อ) ในประเภทเงินให้กู้ยืม (Loan) เงินเบิกเกินบัญชี (Overdraft) และตั๋วเงินซื้อลด (Bills Discount)

นอกจากนี้ มีธุรกิจเกี่ยวกับการรับรองตั๋วเงิน การอวัลตั๋วเงิน และการออกเลตเตอร์ออฟเครดิตในประเทศ

3. การลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทหลักทรัพย์รัฐบาล อันได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล ตั๋วเงินคลัง และหลักทรัพย์ที่รัฐบาลค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ย รวมทั้งการลงทุนในหุ้นบริษัทและหุ้นกู้ เป็นต้น

4. กิจการธนาคารด้านต่างประเทศ อันได้แก่ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศประเภทธนบัตร การซื้อขายเช็คเดินทาง การโอนเงินระหว่างประเทศ ทางกราฟท์ โทรเลข โทรศัพท์ เทเล็กซ์ สวิฟท์ การออกเลตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อการสั่งสินค้าเข้า ตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บต่างประเทศ (Bills for Collection) การค้ำประกันการออกของ (Shipping Guarantee) การซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า (Forward Contract) เป็นต้น การให้กู้ยืมเพื่อการสั่งสินค้าเข้าและการส่งสินค้าออก และในรูปทรัสต์รีซีท

5. การกู้ยืมเงิน (Borrowings) จากธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงินอื่นและการกู้ยืมเงินจากต่างประเทศ

6. การเรียกเก็บเงินตามตราสารระหว่างธนาคารโดยผ่านสำนักหักบัญชี (Clearing House) เพื่อลูกค้า

7. การโอนเงินในประเทศ ได้แก่ การโอนเงินโดยการขายกราฟท์ การโอนเงินทางโทรเลข โทรศัพท์ และเทเล็กซ์ การโอนเงินทางจดหมาย

8. การโอนเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การฝากและถอนด้วยระบบออนไลน์

9. การฝากและถอนด้วยระบบ ATM

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

11. การออกเช็คธนาคาร และเช็คของขวัญ

12. การออกหนังสือค้ำประกัน

13. ธุรกิจอื่น

วิวัฒนาการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ชมเฟลิน จันทรเรืองเพ็ญ (2535 : 160 - 163) ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยว่า วิวัฒนาการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้มีการพัฒนาเป็นลำดับดังนี้คือ

สถาบันธนาคารพาณิชย์ได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทยในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว นับเป็นเวลากว่า 100 ปีแล้ว ธนาคารพาณิชย์ที่เปิดดำเนินการเป็นแห่งแรกในประเทศไทยเป็นสาขาของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิง คอเปอร์เรชั่น ซึ่งเป็น

ธนาคารสัญญาอังกฤษและมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ฮ่องกง โดยเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2431 เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้าระหว่างประเทศไทยและประเทศตะวันตก และติดตามด้วยธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์แห่งอินเดีย ซึ่งเป็นธนาคารสัญญาอังกฤษเช่นกัน หลังจากนั้นธนาคารต่างประเทศสัญชาติฝรั่งเศส และชาติอื่น ๆ ททยอยเปิดดำเนินการในเวลาต่อมา สำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทยแห่งแรกจัดตั้งขึ้นโดยพระเจ้านั่งยาเธอ กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2447 เรียกว่า “บุคลลักษ์” ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท แบงก์สยามกัมมาจลทุน จำกัด เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2449 ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด เมื่อวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2482 ในระยะนี้ธนาคารไทยมักจะค่อนข้างเล็กและขาดบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมทางด้านการธนาคาร ดังนั้นจึงปรากฏว่าธนาคารพาณิชย์ที่จัดตั้งในประเทศในระยะนี้ไม่สามารถที่จะระดมเงินฝากได้ดีเท่ากับธนาคารพาณิชย์สาขาของยุโรป

ต่อมาตั้งแต่เกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 จนถึง พ.ศ. 2489 ได้มีธนาคารไทยเริ่มต้นเปิดดำเนินการขึ้นหลายธนาคาร เนื่องจากเหตุผลต่อไปนี้

1. รูปแบบการค้าระหว่างประเทศได้เปลี่ยนไป โดยเลิกเน้นการค้าขายกับยุโรปและหันมาเพิ่มการค้ากับประเทศเพื่อนบ้านและญี่ปุ่นมากขึ้น
2. ในระหว่างสงคราม สาขาของธนาคารต่างประเทศบางแห่งต้องถูกปิดกิจการลงชั่วคราว จึงเป็นโอกาสที่จะจัดตั้งธนาคารของไทยขึ้นเอง
3. ข้อบังคับที่กำหนดว่าเงินตราต่างประเทศที่พ่อค้าผู้ส่งสินค้าออกได้รับนั้นจะต้องนำมาขายให้กับธนาคารแห่งประเทศไทย การที่บังคับเช่นนี้เพื่อการควบคุมให้มีการใช้เงินตราต่างประเทศไปในทางที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่บ้านเมือง แต่ก็ยังเป็นช่องทางที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์สามารถที่จะหากำไรจากการซื้อขายเงินตราต่างประเทศได้มากขึ้น

นับจาก พ.ศ. 2489 จนถึงปัจจุบันเป็นระยะของการธนาคารสมัยใหม่ ในระยะนี้ธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะธนาคารไทยได้ก้าวหน้าไปอย่างมากมายเหนือสาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศ ทั้งในด้านปริมาณเงินฝาก เงินทุน และการให้กู้แก่ธุรกิจต่าง ๆ ธนาคารไทยเหล่านี้ได้เริ่มจัดตั้งสาขาขึ้นอย่างมากมายภายในประเทศ และได้ขยายกิจการให้กว้างขวางออกไปนอกเหนือจากการให้สินเชื่อแก่ภาคการค้าระหว่างประเทศและการส่งเงินไปต่างประเทศ นอกจากนี้ ที่สำคัญยิ่งก็คือ ธนาคารพาณิชย์เหล่านี้ได้เริ่มรวมกันเข้าเป็นระบบการเงินของประเทศ อาจกล่าวได้ว่าปี พ.ศ. 2505 เป็นปีที่ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้เริ่มต้นเข้าสู่รูปแบบที่ทันสมัยเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ในประเทศอื่น ๆ และในปีนั้นก็ได้มีการออกพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 ขึ้นมาด้วย ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2522 และปัจจุบันธนาคาร

พาณิชย์ในประเทศไทยมีทั้งสิ้น 27 ธนาคาร เป็นธนาคารที่จดทะเบียนในประเทศไทยทั้งสิ้น 13 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ นครธน ธนาคารเอเซีย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารรัตนสิน ธนาคารไทยธนาคาร ธนาคารไทยทุน ธนาคารศรีนคร ธนาคารทหารไทย และธนาคารกรุงไทย

ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย

ระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นระบบธนาคารสาขา ซึ่งระบบการธนาคารสาขา คือ ระบบของธนาคารที่มีการดำเนินกิจการอย่างกว้างขวางเป็นธนาคารขนาดใหญ่ ตั้งดำเนินการไม่ก็ราย แต่มีที่ทำการมากกว่า 1 แห่ง โดยเปิดเป็นสาขาในท้องถิ่นต่าง ๆ กระจายไปทั่วประเทศและอาจมีสาขาในต่างประเทศด้วย เป็นการสนองความต้องการของสังคมโดยเปิดสาขาในที่ต่าง ๆ ที่ธนาคารควรจะมีสาขา โดยระบบธนาคารสาขานี้ไทยได้รับอิทธิพลมาจากระบบธนาคารในประเทศอังกฤษ

วาริ หะวานนท์ (2539 : 14) กล่าวถึงการแบ่งหน้าที่งานของสาขาธนาคารไว้ดังนี้ สาขาจะแบ่งหน้าที่งานในลักษณะทำนองเดียวกับหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ ที่สำนักงานใหญ่เพียงแต่มีขนาดเล็กกว่า แต่หน้าที่บางอย่าง เช่น หน้าที่ฝ่ายการพนักงาน ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายตรวจสอบภายใน มีเฉพาะในสำนักงานใหญ่ การแบ่งหน้าที่งานในสาขาแบ่งเป็น หน้าที่งานที่สำคัญ ๆ 5 อย่าง ดังนี้

1. ด้านการเงิน มีหน้าที่ในการรับจ่ายและเก็บรักษาเงินสด หน่วยนี้จะต้องรับผิดชอบในการดำรงเงินสดให้มีจำนวนเงินเพียงพอเพื่อการรับจ่ายประจำวัน หากมีเงินสดเหลืออยู่เป็นจำนวนสูงกว่าที่กำหนดไว้จะต้องส่งส่วนเกินไปยังสำนักงานใหญ่ หรือสาขาใกล้เคียง หรือนำฝากธนาคารแห่งประเทศไทยหรือคลังจังหวัดที่เป็นตัวแทนของธนาคารแห่งประเทศไทย และหากสาขามีเงินสดไม่เพียงพอที่จะจ่ายให้ลูกค้า ก็จะต้องถอนเงินจากธนาคารแห่งประเทศไทย หากมีเงินในบัญชีไม่เพียงพอก็ขอโอนเงินจากสำนักงานใหญ่

2. ด้านสินเชื่อ มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงินแก่ลูกค้า ดำเนินการตั้งแต่รับคำขอกู้ยืมเงินและทำหลักฐานประกอบ วิเคราะห์และประเมินฐานะของลูกค้า เพื่อเสนอความเห็นให้ผู้จัดการหรือสำนักงานใหญ่พิจารณาอนุมัติตามอำนาจที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งคอยติดตามดูแลฐานะการเงินของลูกค้า ความเคลื่อนไหวทางบัญชี และการปฏิบัติตามสัญญาดำเนินการทวงถามลูกค้าให้ชำระหนี้เมื่อครบกำหนด และติดตามเร่งรัดหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน หรือส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมาย สำนักงานใหญ่ดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

3. ด้านบัญชี มีหน้าเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี งบการเงิน และรายงานต่างๆ ทางการเงิน ที่ต้องส่งให้ผู้เกี่ยวข้องและสำนักงานใหญ่ หน่วยบัญชีอาจแบ่งหน้าที่ในการลงบัญชีย่อยรายตัว ลูกค้าตามประเภทบัญชี คือ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ซึ่งรวมถึงบัญชีที่ลูกค้าเบิกเงินเกินบัญชี ด้วย บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ นอกจากบัญชีย่อยดังกล่าวแล้วก็มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีแยกประเภทของสาขา

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

5. ด้านธุรกิจสาขา มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดสถานที่ทำงาน จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ควบคุมดูแลทะเบียนทรัพย์สินของสาขา และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพดี เก็บรักษาเอกสาร และอาจกำหนดให้หน่วยนี้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลตู้নিরภัยให้ลูกค้าเช่าด้วยก็ได้

การจัดแบ่งหน้าที่งานในสาขามีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการสาขาจะต้องใช้ความสามารถในการพิจารณา เพราะการปฏิบัติงานในสาขาเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเงินตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้จัดการจะต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติและความเหมาะสมเฉพาะตัวบุคคลแล้วยังจะต้องคำนึงถึงความรัดกุมในการควบคุมภายในสาขาด้วย เช่น มิให้พนักงานคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่งานเพียงคนเดียวโดยตลอด จะต้องมีการตรวจเช็คโดยผู้ที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และไม่ควรให้พนักงานการเงินทำหน้าที่ลงบัญชีด้วย นอกจากนี้ควรให้มีการปฏิบัติงานช่วยเหลือและทดแทนกันได้ในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานสาขามีความคล่องตัวยิ่งขึ้น และเป็นการฝึกฝนให้พนักงานมีทักษะในงานด้านอื่นๆ ของสาขาเพิ่มขึ้นอีกด้วย

อำนาจ ลียาทิพย์กุล (2531 : 23 - 25) และชมเพลิน จันทรเรืองเพ็ญ (2535 : 124 - 125) ได้กล่าวถึงข้อดีข้อเสียของระบบธนาคารสาขา ดังนี้

ข้อดีของระบบธนาคารสาขา

1. เป็นการระบายนทุนที่เหลือใช้จากท้องถิ่นหนึ่งไปยังที่ที่ต้องการใช้เงินทุน และกระจายเงินกู้ไปยังกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นที่สาขที่ตั้งอยู่ เป็นการกระจายความเสี่ยงภัยในการหาผลประโยชน์ของธนาคาร ทั้งจะเป็นผลให้อัตราดอกเบี้ยในส่วนต่าง ๆ ของประเทศเป็นอัตราเดียวกันได้

2. เป็นระบบที่สามารถระดมทุนได้มากกว่าระบบธนาคารอิสระ เงินทุนที่ระดมเข้าสู่ระบบธนาคารสามารถจัดสรรให้กู้ยืมแก่กิจการขนาดใหญ่ได้ดี
3. ค่าใช้จ่ายในการโอนเงินได้ถูกและสะดวกเร็วกว่าเพราะธนาคารสาขาจะหักบัญชีโดยการปรับหนี้ระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่ด้วยกันได้
4. เป็นระบบที่สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้มากกว่าโดยเฉพาะในเมืองเล็ก ๆ สาขาของธนาคารขนาดใหญ่จะดำเนินงานได้ถูกกว่า เพราะใช้เงินทุนน้อยกว่า นอกจากนี้ธนาคารยังสามารถลงทุนใช้จ่ายเพื่อติดตั้งเครื่องใช้ที่ทันสมัย
5. เป็นระบบที่สามารถให้การฝึกหัดงานแก่พนักงานให้รู้งานในทุกด้านได้ดี โดยพัฒนาให้พนักงานได้เลื่อนขั้นสูงขึ้นสู่ตำแหน่งที่รับผิดชอบในสาขา
6. เป็นระบบที่สามารถให้บริการแก่ชุมชนเล็ก ๆ แม้แต่ในหมู่บ้านก็ได้รับความสะดวกจากบริการต่าง ๆ ของธนาคาร
7. ธนาคารสาขาเป็นระบบที่มีสาขาอยู่ทั่วทุกภาค เมื่อเศรษฐกิจของภาคใดหรือท้องถิ่นใดไม่ดี แต่สาขาอื่น ๆ ของธนาคารจะไม่ถูกกระทบกระเทือน สามารถหากำไรมาชดเชยผลขาดทุนของสาขาที่ขาดทุนได้

ข้อเสียของระบบธนาคารสาขา

1. ระบบธนาคารสาขาจะสร้างการรวมตัวของนายทุนได้ง่าย
2. ธนาคารสาขานั้นแทนที่จะช่วยในการระบายทุนระหว่างท้องถิ่นให้เสมอภาค อาจสร้างความเหลื่อมล้ำได้มากขึ้น คือ ระดมเงินฝากจากส่วนภูมิภาค เพื่อออกให้กู้ยืมในส่วนกลาง ทำให้เงินทุนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่นนั้นต้องขาดแคลนไป
3. ระบบธนาคารสาขานั้น แต่ละสาขาจะมีกำลังเงินทุนเพื่อให้กู้ยืมน้อยกว่าธนาคารเดี่ยว
4. การปฏิบัติงานของธนาคารสาขา อาจมีลักษณะระเบียบจัดและล่าช้า
5. ระบบธนาคารมักโน้มไปในทางผูกขาด เพราะอำนาจทางการเงินตกอยู่ในมือของธนาคารเพียงไม่กี่แห่ง ถ้ามีการผูกขาดในระบบธนาคารสาขาขึ้นย่อมมีผลเสียต่อระบบการเงินทั้งประเทศอันจะเป็นผลให้ประสิทธิภาพของนโยบายการเงินเสื่อมไปด้วย

ธนาคารรัตนสิน จำกัด (มหาชน)

ธนาคารรัตนสิน จำกัด (มหาชน) หรือเดิมคือ ธนาคารแหลมทอง จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นในปี 2491 โดยคณะบุคคลซึ่งประกอบด้วย นายใหญ่ นันทาภิวัฒน์ นายเปิน เบญจฤทธิ์ พ.อ.สฤษดิ์ ณะรัชต์ นายบุญทอง สันติกาญจน์ นายเจียร วานิช และนายโอสถ โกศิน ธนาคารได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้เปิดดำเนินการได้เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2491 ด้วยทุนจดทะเบียน 12 ล้านบาท มีพระยาปริชาณุศาสน์ (เสรีญ ปันยารชุน) ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ และนายใหญ่ นันทาภิวัฒน์ ดำรงตำแหน่งกรรมการจัดการ

ปี 2532 ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้น โดยมีกลุ่มจันทร์ศรีชวาลาเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคาร และขณะเดียวกันก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร โดยนายกูรติสฎ์ จันทร์ศรีชวาลาได้รับการแต่งตั้งขึ้นเป็นกรรมการจัดการ และเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2537 ธนาคารได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด โดยใช้ชื่อว่า ธนาคารแหลมทอง จำกัด(มหาชน) พร้อมทั้งเพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 500 ล้านบาท เป็น 1,000 ล้านบาท

ต่อมาในปี 2538 ธนาคารได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 1,000 ล้านบาทเป็น 5,000 ล้านบาท และได้ทำการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารธนาคารใหม่ โดยแบ่งการบริหารออกเป็น 3 สายงาน ได้แก่ สายงานลูกค้าธุรกิจ สายงานลูกค้าทั่วไป และสายงานสนับสนุน

ผลจากวิกฤตการณ์เศรษฐกิจและการเงินที่ขึ้นในปี 2540 จนถึงปัจจุบัน ได้ก่อให้เกิดปัญหาการดำเนินงานของสถาบันการเงิน จนทำให้เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงต้องเข้าแทรกแซงการดำเนินของธนาคาร และได้มีคำสั่งเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร พร้อมกับการลดทุนจดทะเบียนลงเหลือ 2.14 ล้านบาท โดยตัดทุนจดทะเบียนที่ยังไม่ได้ชำระทั้งจำนวน และลดมูลค่าหุ้นจากหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 0.01 บาท และให้เพิ่มทุนอีกจำนวน 15,065.00 ล้านบาท โดยหุ้นเพิ่มทุนใหม่ขายให้กับกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงินทั้งจำนวน ซึ่งทำให้ทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วของธนาคารเพิ่มขึ้นเป็น 15,067,134,826.01 บาท และธนาคารเปลี่ยนฐานะเป็นธนาคารของรัฐ นอกจากนี้ยังมีนโยบายให้ธนาคารควบรวมกิจการกับธนาคารรัตนสิน (1998) จำกัด (มหาชน)

ภายใต้แผนการควบรวมกิจการ ในวันที่ 26 ตุลาคม 2541 ธนาคารได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น “ธนาคารรัตนสิน จำกัด (มหาชน)” และเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2541 ธนาคารได้เพิ่มทุนจดทะเบียนโดยการออกหุ้นบริมสิทธิเสนอขายให้แก่ ธนาคารรัตนสิน (1998) จำกัด (มหาชน) จำนวน 472,756,047,388 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 0.01 บาท รวมเป็นจำนวน

เงิน 4,727,560,473.88 บาท ทำให้ทุนจดทะเบียนชำระแล้วของธนาคารรวมเป็น 19,794,695,299.89 บาท

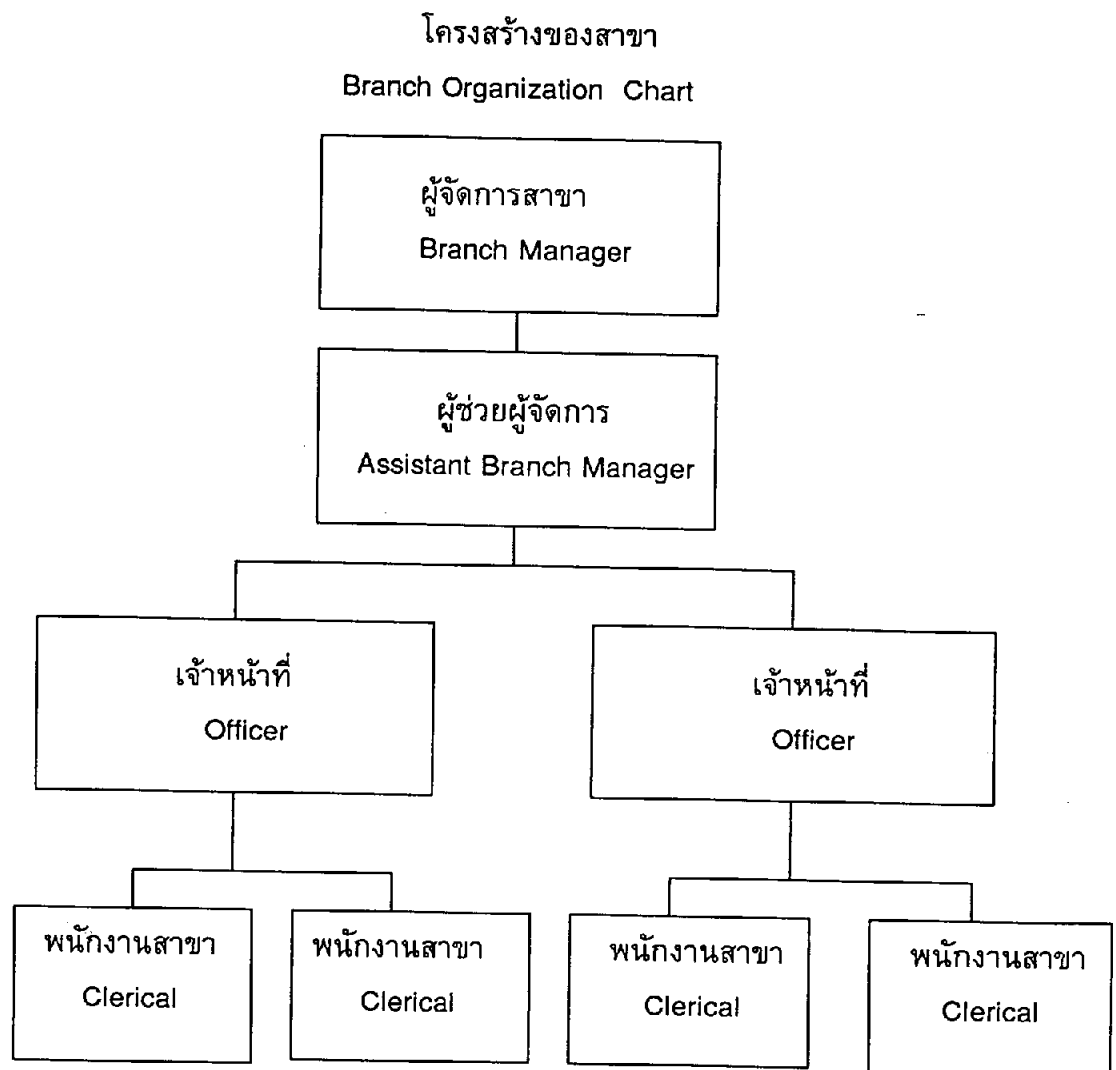
การรวบรวมกิจการทำให้ธนาคารมีกระทรวงการคลัง และกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า และเจ้าหนี้ ณ วันที่ 30 กันยายน 2542 ธนาคารมีสาขาเพื่อบริการแก่ลูกค้าทั้งสิ้น 66 แห่ง เป็นสาขาส่วนกลาง 41 แห่งและสาขาในส่วนภูมิภาค 25 แห่ง ดังนี้

สาขาส่วนกลาง

สำนักกิตติ์ไทย-ทาวเวอร์ สำนักสุขุมวิท สำนักสุรวงศ์ สาขาราชวงศ์ สาขา
อโศก สาขาหัวหมาก สาขาราชดำเนิน สาขาราชวิถี สาขาเสนานิคม สาขางามวงศ์วาน
สาขาสีลม สาขาศรีนครินทร์ สาขาประชาอุทิศ สาขาพัฒนาการ สาขาถนนหลังสวน สาขา
ถนนพระราม 9 สาขาถนนสุขุมวิท 3 สาขาเซ็นทรัล-รังสิต สาขาสุโขวิท 71 สาขาอิมพี
เรียล-บางกะปิ สาขาบางแค สาขานนทบุรี สาขาอิมพีเรียล-บางนา สาขาถนนรามอินทรา
สาขาถนนเพชรบุรีตัดใหม่ สาขาถนนเทพารักษ์ สาขาสำโรง สาขาบางบัวทอง สาขาฟิวเจอร์
พาร์ค-รังสิต สาขาแจ้งวัฒนะ สาขาอ่อนนุช สาขาถนนกรุงธนบุรี สาขารัชดา-ท่าพระ สาขา
สวนหลวง สาขาบางพลี สาขาศิริราช สาขาถนนสุขสวัสดิ์ สาขาสีลม 2 สาขาสี่แยกศรีวิภา
สาขาบางมด สาขาถนนอโศก-ดินแดง

สาขาส่วนภูมิภาค

สาขาภูเก็ต สาขาเชียงใหม่ สาขาขอนแก่น สาขาอุดรดิตถ์ สาขานครราชสีมา
สาขาเชียงราย สาขาหาดใหญ่ สาขาสามกอง สาขาแม่สาย สาขาชลบุรี สาขาถนนเจริญเมือง
สาขาพิษณุโลก สาขาขามสะแกแสง สาขาราชบุรี สาขาป่าตอง สาขาพญา สาขาสุราษฎร์
ธานี สาขาน่านไป่ง สาขาอุทัยธานี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาอุดรธานี สาขาอุบลราชธานี
สาขาลำปาง สาขานครปฐม สาขาท่าเรือ



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการบริหารของสาขา ธนาคารรัตนสิน

คุณลักษณะของพนักงานสาขาของธนาคาร

สาขาของธนาคาร คือหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อผลประกอบการของธนาคาร เนื่องมาจากสาขาของธนาคารเป็นการขยายอำนาจในการระดมทรัพยากรและเพิ่มบทบาทของธนาคาร ดังจะเห็นได้ว่าเมื่อเปรียบเทียบอัตรากำไรระหว่างธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กับธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและขนาดเล็กแล้วจะพบว่าธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่จะมีอัตรากำไรสูงมาก ทั้งนี้เนื่องจากความได้เปรียบของขนาดการประกอบการและประสิทธิภาพการบริหารงานของธนาคาร (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. 2536 : 110)

จากความสำคัญของสาขาเช่นนี้ ธนาคารรัตนสิน จึงได้ขยายจำนวนสาขาเพิ่มขึ้น จาก 43 สาขา ในปี 2539 เป็น 66 สาขา ในเดือนกันยายน 2542 การบริหารสาขาอย่างมีประสิทธิภาพจะมีผลอย่างยิ่ง เช่น เพิ่มขึ้นของผลประกอบการทั้งในด้านของการเพิ่มผล กำไร สินทรัพย์ เงินให้สินเชื่อ เงินฝากและการขยายส่วนแบ่งตลาด

จากความสำคัญและภารกิจของสาขาดังกล่าว พนักงานสาขาจึงต้องมีคุณลักษณะและทักษะบางประการเพื่อทำหน้าที่เป็นพนักงานบริการ ซึ่งนักบริการที่จะประสบผลสำเร็จในงานบริการ มีหลายคุณลักษณะ

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป.) กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ความสุภาพอ่อนโยน คุณสมบัติข้อนี้มีความสำคัญสูงสุดเป็นเบื้องต้นในการติดต่อกับลูกค้า สินค้าของธนาคารคือ เงิน ย่อมมีความเกี่ยวข้องกับสัมผัสกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นความสุภาพอ่อนโยน จึงเป็นการสร้างความประทับใจอย่างหนึ่ง ความสุภาพอ่อนโยนหมายถึง กริยา ท่าทาง วาจา การแต่งกาย นอกจากนั้นพนักงานด้วยตนเองก็ควรมีความสุภาพต่อกัน เพื่อเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในที่ทำงานอีกประการหนึ่ง เป็นการแสดงความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน

2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ดิ้นตัวจะรับใช้หรือต้อนรับลูกค้าอย่างจริงจัง กระตือรือร้นที่จะช่วยให้ธนาคารมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น หากพนักงานคนใดมีความกระตือรือร้นก็จะเป็แรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้พนักงานอื่น ๆ ปฏิบัติตาม

3. ความร่วมมือ เหตุที่ธุรกิจธนาคารมีปริมาณงานที่ไม่แน่นอน บางหน่วยงานหรือภายในหน่วยงานเดียวกัน บางคนมีงานมาก บางคนมีงานน้อย เพราะฉะนั้นการแสดงความร่วมมืออันดีกับพนักงานอื่นด้วยการถามไถ่และช่วยทำงาน เป็นการแสดงความร่วมมือระหว่างกัน อันจะเป็นผลให้งานเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว และยังเป็นการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะอีกด้วย

4. มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน ภาพพจน์ที่ประชาชนมีต่อธนาคารก็คือ ธนาคารจะต้องมีความวางใจได้ เชื่อถือได้ รอบคอบ ทำงานถูกต้องหรือไม่มีข้อผิดพลาดเลย เพราะฉะนั้นพนักงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจอย่างรวดเร็วและถูกต้อง อันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเชื่อถือได้

5. ความคิดริเริ่ม สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน งานรับผิดชอบต่าง ๆ หรืองานด้านอื่น ๆ พนักงานที่แสดงความคิดริเริ่มโดยออกมาในรูปการเสนอแนะ การให้ความคิดเห็นการเสนอโครงการใหม่ ๆ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาธนาคาร ต่อการเพิ่มรายได้หรือช่วยให้เกิดการประหยัด ลดค่าใช้จ่าย สร้างชื่อเสียงให้กับธนาคาร ฯลฯ

6. ความจงรักภักดี ซื่อสัตย์สุจริตและวางใจได้ เนื่องจากธนาคารประกอบธุรกิจเรื่องเงิน พนักงานที่เข้ามาทำงานธนาคาร หากมีเจตนาไม่สุจริตอาจจะทำให้ทรัพย์สินของธนาคารประสบความเสียหายได้ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะจะเกี่ยวข้องไปถึงชื่อเสียงของธนาคารด้วย

7. การปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบของผู้บังคับบัญชา ฝ่ายบริหารพอใจที่จะเห็นพนักงานธนาคารได้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติตามไม่กระด้างกระเดื่อง หรือเพิกเฉยเสียหรือทำการขัดผู้บังคับบัญชา

8. การรู้จักรักษาความลับ พนักงานธนาคารจะต้องไม่เปิดเผยเรื่องราวของลูกค้าของธนาคารเองในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายมาสู่ธนาคาร โดยเฉพาะเรื่องของลูกค้าถือเป็นความลับที่พนักงานจะนำไปเปิดเผยไม่ได้

9. มีความรอบรู้ในงานของธนาคาร หรือพยายามศึกษาหาความรู้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ การเรียนรู้ในการทำงาน การศึกษาเกี่ยวกับงานธนาคารเพื่อให้รู้วาทธนาคารมีบริการประเภทใดเสนอต่อลูกค้าบ้าง สามารถที่จะชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจ หรือเห็นจุดเด่นของบริการ แต่ละประเภทสามารถแนะนำให้ลูกค้าไปติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง หรือศึกษาหาความรู้อื่น ๆ เพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเอง

ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาธนาคารรัตนสิน ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา 2 ด้าน ได้แก่

ก. คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์

ข. คุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการบริการและความรู้ทางวิชาการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นคำที่มีผู้ให้คำนิยามเอาไว้มากมาย เช่น

เสน่ห์ ศรีสุวรรณ (2533 : 81 – 86) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพที่ดีมีเสน่ห์เกิดจากภายนอก ได้แก่ รูปร่างหน้าตาดีมีสง่าราศรี มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะและกาลสมัย และมีอากัปภิกิริยาที่เหมาะสมเป็นไปตามธรรมชาติ ส่วนการสร้างเสน่ห์เกิดจากภายใน ก็คือ มีความจำเริญมั่น มีความคิดดีหรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เห็นแก่ตัว มีความจริงใจและความมีไหวพริบปฏิภาณดี

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

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

1. แต่งกายให้สะอาด เรียบร้อย หรือถูกต้องตามระเบียบของการใช้เครื่องแบบของตน หรือ อย่างน้อยก็แต่งให้เหมือนสามัญชน ตามความนิยมทั่วไป และรักษาร่างกายให้สะอาด มีอนามัยอันดีอยู่เสมอ

2. มีกิริยามารยาทเรียบร้อย สุภาพ ไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือใช้คำพูดอันแสดงความอวดใหญ่ หยิ่งยะโส การขำเลียมองด้วยสายตา มองตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า แสดงความเฉยเมย ยินแต่สละเอว มีใบหน้าบึ้งตึง เคี้ยวหมากฝรั่งหรืออาหารเวลาพูด จ้มพิน และพิน ถ่มน้ำลาย ค้อนควัก ฯลฯ เหล่านี้พึงละเว้นเสีย

3. รู้จักที่จะรับฟัง และพูดแต่น้อย คิดเอาไว้เสมอว่าผู้ที่มาติดต่อพบปะด้วยนั้น ย่อมต้องการจะมาพึ่งพาอาศัย มาขอความช่วยเหลือ ต้องการพูดระบายความคิดเห็น และความทุกข์ในใจให้ทราบ และบุคคลนั้นอาจมีปัญหามากมายทางจิตใจมาก พึงสนใจรับฟังความเห็นความต้องการของเขา รับฟังด้วยความเห็นอกเห็นใจ อย่าได้แสดงกิริยาหรือคำพูดอันใดที่แสดงถึงลักษณะอันเป็นอุปสรรคต่อการที่จะฟังเขาพูด

4. รู้จักที่จะถาม เพื่อแสดงความสนใจในคำบอกเล่าของผู้อื่น การแสดงความสนใจต่อคำพูดของผู้ที่พูดด้วย และรู้จักถามเมื่อควรจะถามนั้น ผู้มาติดต่อจะเกิดความพึงพอใจ เพราะมั่นใจว่าเราได้รับฟังที่เขาพูด

5. รู้จักใช้คำพูดให้เหมาะสมกับบุคคล โดยที่จะต้องรู้ว่าแต่ละคนมีการศึกษา มีความรู้ มีสภาพชีวิตและพื้นภูมิสำเนาแตกต่างกัน ควรจะรู้ว่าบุคคลใดควรพูดอย่างไร โดยทั่วไปแล้ว ก็ควรใช้คำพูดเป็นภาษาง่ายๆ พูดกันให้เข้าใจ และให้รู้แน่ ไม่ควรพูดโดยใช้ภาษาศัพท์สูงๆ หรือภาษาเทคนิคที่รู้กันแต่ในหมู่พวกของตน

6. เมื่อผู้มาติดต่อต้องการทราบอย่างไร เพราะความสงสัย อยากรู้ ต้องอธิบายให้เข้าใจ โดยต้องพูดต้องอธิบายอย่างง่ายที่สุด และให้เข้าใจดีที่สุด ตามความรู้ ความสามารถของตน แต่ถ้าหากเรื่องใดไม่รู้แน่นอน ก็อย่าได้พูดอธิบายให้เกิดความเข้าใจผิดๆ หรืออย่าได้พูดเรื่องใดอันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ผู้มาติดต่อ และแก่วงการของตน

7. มองหน้าผู้มาติดต่อในเวลาพูดคุย เวลาที่พูดจากับผู้อื่นใด ไม่ใช่มองไปทางอื่น อยู่ในท่าตะแคงข้างให้ผู้พูดด้วยมองข้ามศีรษะ หรือมองจ้องตาจนเสียมารยาท วิธีมองผู้พูดด้วยนั้น คือ มองบริเวณระดับจมูกและคางเท่านั้น

8. ยิ้มไว้เสมอ ยิ้มแสดงถึงความเป็นมิตร แสดงเป็นผู้มีน้ำใจดี มีความเมตตาปรานี และมีความเต็มใจ เห็นใจ และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การยิ้มนั้น ขณะใจคนอื่นแล้ว 50 เปอร์เซ็นต์ คนสวยที่สุดและน่ารักน่าถือนั้น คือ คนที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

9. มองคนอื่นในแง่ดีไว้เสมอ อย่างน้อยต้องคิดว่าผู้ที่มาติดอนั้น คือ ชีวิตหนึ่ง เป็นคนๆหนึ่งในสังคม มีความสำคัญเท่าๆ คนอื่นทุกคน อย่าคอยแต่คิดเอาว่า เขาจะมารบกวนใจ มาหลอกลวง หรือมาคิดจะก่อความรำคาญให้ในด้านใดๆ ควรนึกเสมอว่า เราอาจได้เรียนรู้เรื่องต่างๆ จากคนอื่นๆ เขาได้มาก

10. ระมัดระวังน้ำเสียง น้ำเสียงที่คนเราพูดออกมาเป็นเครื่องแสดงให้รู้ถึงจิตใจ ตลอดจนนิสัยใจคอ ชีวิตในครอบครัว ในสังคมของคน และชาติตระกูลกำเนิดของผู้พูด ฟังใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมและถูกต้องเสมอ

11. เวลาพูดก็พูดแต่เฉพาะเรื่องระหว่างตนกับผู้ที่มาติดต่อ อย่าได้นำเรื่องของผู้อื่นมา วิพากษ์วิจารณ์ ให้ผู้มาติดต่อฟัง การนินทาผู้อื่นเป็นการเสียมารยาท อีกทั้งก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ฟัง เพราะไม่ใช่เรื่องอะไรของเขา ผู้มาติดต่อจะขาดความนิยมนับถือผู้พูดอย่างมาก

12. เคารพในเกียรติและสิทธิของผู้อื่น อย่างน้อยก็ต้องเคารพในวุฒิ อันได้แก่การเคารพใน วัยวุฒิ ชาติวุฒิ และคุณวุฒิ ของผู้อื่น หรือเคารพในสิทธิแห่งมนุษยชนของเขา

13. รู้จักกล่าวคำขอบคุณและขอโทษให้ติดปากอยู่เสมอ

14. ทำตนเป็นกันเองกับคนทุกคน โดยไม่เลือกชั้นวรรณะ เพศหรือวัย

15. รู้จักที่จะพูดจาแนะนำ ปลอดภัย ให้ความหวัง ให้ความเห็นใจ รู้จักเอาใจหรือขัดใจด้วยการมีเหตุผลอันดี

จากความหมายบุคลิกภาพดังกล่าว สรุปได้ว่า บุคลิกภาพคือลักษณะของบุคคลในด้านความรู้สึกหรือพฤติกรรมที่แสดงออกให้ผู้อื่นรับรู้ได้ ดังนั้นบุคลิกภาพของพนักงานสาขาจึงควรเป็นบุคลิกภาพที่ผู้อื่นรับรู้ในด้านดี เพราะเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่จะสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อ จึงพอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาได้แก่ การแต่งกาย การควบคุมอารมณ์ การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์

มนุษยสัมพันธ์

ในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การธุรกิจต่าง ๆ พนักงานจะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้อื่นจึงจำเป็นต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้เข้าใจเพื่อนร่วมงาน และสามารถใช้นุษยสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า พนักงานสาขาจึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน และสามารถใช้นุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ได้มีผู้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้หลายลักษณะ เช่น

วิจิตร อาวะกุล (2527 : 25) ได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ว่า หมายถึงกระบวนการปฏิบัติเพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานราบรื่น ก่อให้เกิดขวัญดีในอันที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลงาน

นิพนธ์ คันทะเสวี (2525 : 4) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์คือ สภาพความสัมพันธ์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตร่วมกันอย่างราบรื่น หรือทำงานด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ชูชัย สมितिไกร และสมชาย เตียวกุล (2530 : 6 - 10) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นคุณลักษณะและเป็นความสามารถที่เรียนรู้และพัฒนาได้ โดยการเรียนรู้และพัฒนาดังกล่าวดำเนินการจะต้องครอบคลุมองค์ประกอบพื้นฐาน 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านจิตใจ ได้แก่ การมองเห็นและยอมรับในคุณค่าความสามารถความดีงามทั้งของตนเองและผู้อื่น การให้แต่ละคนได้แสดงความเป็นตัวของตัวเอง โดยไม่ขึ้นนำการกระทำให้บุคคลอื่น พร้อมทั้งส่งเสริมแต่ละบุคคลให้เติบโตงอกงามและพัฒนาไปสู่จุดสูงสุดของแต่ละบุคคล

2. องค์ประกอบด้านการแสดงออก ได้แก่ การแสดงออกซึ่งความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ไพบุลย์ พึ่งทองหล่อ (2536) ได้กล่าวถึง หลักมนุษยสัมพันธ์ ในหน้าที่บริการ ไว้ดังนี้
หลักมนุษยสัมพันธ์ในหน้าที่บริการ

ผู้ที่ทำงานในหน้าที่บริการต้อนรับมีความจำเป็นที่ต้องมีหลักมนุษยสัมพันธ์อันดีเพราะต้องติดต่อกับบุคคลหม่มากและจะต้องจงใจให้เขาพึงใจในบริการที่เขาได้รับ ดังนั้นศิลปะในการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะศึกษา เข้าใจและนำไปปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ หรือเรียกว่า “ รู้เขารู้เรา ” คือถ้าเรามีปฏิกริยาแสดงออกไปอย่างไร เราก็มักจะได้รับการสนองตอบกลับมานั้นนั้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า

1.1 ต้องเข้าใจคนและเข้าใจตนเอง

1.2 การทำให้ผู้อื่นเข้าใจตัวเราไปในทางที่ดี

1.3 การเข้าใจธรรมชาติมนุษย์

ผู้ที่ทำหน้าที่บริการต้อนรับ ควรศึกษาว่า ผู้มาใช้บริการของเราต้องการอะไรและพยายามสนองตอบด้วยสิ่งที่เขาอยากได้ เมื่อเขาได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้วยอมทำให้เขาได้เกิดความพึงพอใจ ยากจะกลับมาใช้บริการของเราอีก

2. รู้จักการใช้สื่อสัมพันธ์ที่ดี เพื่อจะนำความรู้สึก ความรู้ ความเข้าใจ ความปรารถนาของเราไปสู่ผู้อื่นเป็นการจงใจให้เขาลอยตาม ยอมให้ความร่วมมือและเชื่อถือ ไม่ต่อต้านขัดขวาง และขัดแย้งต่อเราสำหรับหน้าที่บริการต้อนรับนั้น สื่อสัมพันธ์ที่ต้องใช้มากจะมีลักษณะรวม คือ การสื่อสัมพันธ์เป็นรายบุคคล (Individual Contacts) และการสื่อสัมพันธ์เป็นกลุ่ม (Group Contacts)

สรุปหลักสำคัญในการสื่อสัมพันธ์ มีดังนี้คือ

2.1 ใช้วิธีการติดต่อโดยคำนึงถึงธรรมชาติมนุษย์

2.2 ให้เหมาะกับกลุ่มชนทั้งด้านความรู้ อายุ เพศ และวัฒนธรรม

2.3 ใช้ภาษาที่ผู้รับจะเข้าใจง่าย

2.4 เหมาะสมกับเวลา สถานที่และบุคคล

2.5 ใช้วิธีสื่อความหมายสองทาง (Two-Way Communications) คือ ต้อง

ตรวจสอบ ความเข้าใจของผู้รับด้วยเปิดโอกาสให้เขาซักถาม อย่าคิดว่าพูดอะไรไป แล้วผู้ฟังจะเข้าใจทุกอย่าง

2.6 เป็นการสื่อสารที่ให้ประโยชน์แก่บริษัท หรือองค์การ

2.7 ย้ำ หรือ ซ้ำ อีกครั้งถ้าจำเป็น

2.8 ให้ความสนใจ ข้อเสนอแนะ ผลสะท้อนและความคิดเห็นของผู้ที่มาใช้บริการ

3. ใช้สมองทำงานมากกว่าอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อารมณ์โกรธอารมณ์ขุ่นมัวซึ่งเป็นอันตรายเพราะจะเป็นจุดอ่อน จงหาทางหลีกเลี่ยงและข่มอารมณ์ ไม่ให้ไปกระทบกับผู้ใช้บริการเพราะจะทำให้เกิดความเสียหายอย่างมาก จึงควรปฏิบัติ ดังนี้

3.1 ขจัดและแก้ไขสิ่งที่ทำให้หงุดหงิดก่อนเริ่มงานทุกครั้ง

3.2 จงอดทนหนักแน่นใจเย็นเสมอ

3.3 อย่าชักสีหน้าเมื่อไม่พอใจ

3.4 อย่าเป็นคนใจร้อน

3.5 อย่าผูกใจเจ็บ แก่ผิด แก่แค้นผู้มาใช้บริการ

4. รู้จักสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน การทำงานอยู่ต่อเพื่อนหลายคนย่อมมีโอกาสที่จะกระทบกระทั่งขัดแย้งกัน ไม่เข้าใจกัน ถ้าเรารู้จักสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อน ก็ย่อมมีผลดีส่งมาถึงการงานซึ่งเป็นระบบ กลุ่มประสานสัมพันธ์ (Team Work) ด้วย เราพึงมีหลักปฏิบัติต่อเพื่อนดังนี้

4.1. เปิดฉากทักทายเพื่อนก่อน

4.2 มีความจริงใจต่อเพื่อน

4.3 หลีกเลี่ยงการนินทาเพื่อน

4.4 อย่าขัดทอดความผิดให้เพื่อน

4.5 ยกย่อง ชมเชยเพื่อนในสิ่งที่สมควร

4.6 ให้เพื่อนได้ทราบในเรื่องที่เรารับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง

4.7 รับฟังความเห็นของเพื่อน ๆ บ้าง

4.8 หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน

4.9 ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย

4.10 ใจกว้างและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนฝูง

4.11 ออกไปพบปะสังสรรค์บ้างตามสมควร

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

- 5.1 สร้างนิสัยให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทุกโอกาส
- 5.2 ยึดหลักสายกลางและประสานประโยชน์
- 5.3 แสดงความสามารถให้มาก แต่คุยโววางเชิงให้น้อยลง
- 5.4 มีสำนึกความเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) และมีส่วนร่วม (Participation) ร่วมกันรู้จักรักษสถาบันองค์กรหรือบริษัท
- 5.5 ย่อวางตนเหนือผู้อื่นหรือหากเป็นหัวหน้าก็ต้องระวัง ไม่ใช่อำนาจจนเกินความจำเป็น

6. ทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

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

1. เข้าใจและใช้ภาษาให้ถูกต้อง
ต้องรู้จักใช้ถ้อยคำตลอดจนไวยากรณ์ของภาษาให้ถูกต้อง รู้จักว่า คำใดควรใช้ ไม่ควรใช้ รู้จักใช้ภาษาพูดง่าย ๆ ไม่ใช้ศัพท์อันยุ่งยาก และผู้อื่นไม่เข้าใจ
2. พูดโดยใช้น้ำเสียงให้เหมาะสม
น้ำเสียงแสดงถึงอารมณ์ และความคิดนึกภายในใจของผู้พูด และยังสะท้อนให้เห็นถึงนิสัยใจคอ ขาดดีทะลุกลำเนียดด้วย น้ำเสียงจะบอกให้รู้ถึงความรู้สึกของผู้พูดว่ารู้สึกอย่างไร การฝึกหัดใช้น้ำเสียงให้ถูกต้องเหมาะสม จึงมีความสำคัญต่อผู้พูดอย่างยิ่ง
3. ให้โอกาสผู้อื่นพูดบ้าง
ในการสนทนากับผู้อื่น พึงให้ผู้อื่นได้พูด ได้แสดงความเห็น ได้ระบายความในใจ อย่าทำตนเป็นผู้ที่พูดแต่ผู้เดียว
4. หัดเป็นนักฟังที่ดี
กล่าวกันว่า “ นักพูดที่ดีนั้น คือ นักฟังที่ดี ” ดังนั้นในการสนทนาพึงทำตัวเป็นนักฟังและฟังคนอื่นพูดด้วยความสนใจ อย่าทำเฉยเมยต่อคู่สนทนาการขาดความสนใจต่อคู่สนทนาในเวลาพูดเป็นการเสียมารยาท และยิ่งจะขาดเพื่อนสนทนาที่ดีต่อไปในวันข้างหน้า
5. แสวงหาความรู้รอบตัวให้กว้างขวาง
ความรู้รอบตัวมีความสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของคนเรา ความรู้รอบตัวจะทำให้แนะนำคนอื่นได้ เข้าใจเรื่องที่ผู้สนทนาด้วย พูดถึงได้ พูดเล่าให้คนอื่นเข้าใจได้ หรืออย่างน้อยก็มีหลักพอที่จะซักถามเขาได้ถูกต้อง จะทำให้การพูดจาสนทนานั้นเกิดประโยชน์ และสนุกสนานยิ่งขึ้น
6. รู้จักพูดถึงเรื่องที่คู่สนทนาสนใจ

คนเรามีความภูมิใจในตัวเอง และอยากจะอวดเรื่องที่ตนรู้ตนชำนาญ หรือ ประสบการณ์ที่ตนได้เคยรับมา ผู้พูดที่ดีจะต้องสังเกตหรือหาทางให้ทราบว่า คู่สนทนาของตนมีความรู้ ความสนใจในเรื่องใดจะได้พูดได้คุยถึงเรื่องที่เขาชอบและสนใจเพื่อให้เขามีโอกาสได้คุยได้ แสดงความภาคภูมิใจของเขา

7. ต้องฟังพอใจและเป็นกันเองกับคู่สนทนา

คนที่มีความรู้ดี สถิติปัญญาดี พูดได้เก่งนั้น จะได้ชื่อว่าเป็นคนพูดดีไม่ได้ ถ้าหากในจิตใจไม่ชอบคู่สนทนา หรือไม่เป็นกันเองกับคนทุกชั้น ทุกเพศ ทุกวัย ความเป็นกันเอง ไม่แสดงออกซึ่งความเย่อหยิ่งทะนงตัว หรือถือตัว จะทำให้การพูดคุยเป็นไปด้วยดีและได้ผลดีด้วย

8. มั่นใจในตนเอง

ผู้ที่จะพูดได้ดี ต้องขจัดปมด้อยของตนเองให้หมดสิ้นไป จะต้องนึกไว้เสมอว่า ผู้ฟังหรือคู่สนทนา คือ เพื่อน เขามีสิทธิที่จะได้พูด ได้ออกความเห็น ได้ซักถาม มีความเห็นพ้องมีการขัดแย้งหรือส่งเสริมคำพูดของเราได้

9. หาโอกาสที่จะได้ร่วมสนทนากับผู้อื่นอยู่เสมอ

การที่ได้ร่วมพูดคุยสนทนากับผู้อื่นมากๆ บ่อยๆ นั้น เท่ากับเป็นการฝึกพูด ทำให้เกิดความมั่นใจได้ความรู้ใหม่ๆ แปลกๆ รู้ถึงวิธีการพูดและได้ถ้อยคำที่น่าจะนำมาใช้พูดได้ต่อไปอีก

สรุปได้ว่า พนักงานสาขา ควรมีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ คือปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและผู้มาติดต่อ ได้แก่ ความมีน้ำใจ ความเป็นมิตร ความสามารถในการเข้า กับบุคคลอื่น และความสามารถในการสื่อสาร

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการและความรู้ทางวิชาการ

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจธนาคารได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และสาขาของธนาคารต่าง ๆ ได้รับอนุมัติให้เปิดดำเนินการเพิ่มขึ้น ทำให้การแข่งขันในธุรกิจการธนาคารทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งการจะทำหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพได้ก็ต้องอาศัยวิธีการทำงานที่ถูกต้องและมีความรอบรู้ในระบบงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสาขานั้นมีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความประทับใจและต้องเผชิญต่อความเสี่ยงต่อความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ฉะนั้นผู้ทำงานในตำแหน่งงานนี้ได้ต้องมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีคุณลักษณะทางวิชาชีพ ดังนี้

ความสามารถในการบริการ

ธุรกิจและบริการของสาขาสามารถแบ่งบริการต่าง ๆ ออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ ดังนี้

1. บริการเงินฝาก ธนาคารมีบัญชีเงินฝากให้ลูกค้าเลือกหลายประเภท เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนี้ บัญชีออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากพิเศษอื่น ๆ

2. บริการสินเชื่อ ธนาคารมีบริการสินเชื่อ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการที่แตกต่างกับบริการสินเชื่อเคหะ สินเชื่อเพื่อธุรกิจรายย่อย สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีเงินกู้ตามตัวสัญญาใช้เงิน การออกหนังสือค้ำประกันสัญญา

3. บริการอื่น ๆ เป็นบริการเสริมที่ธนาคารให้เพื่อความสะดวกและปลอดภัยแก่ลูกค้า โดยธนาคารจะได้รับผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียม โดยมีบริการต่าง ๆ ให้เลือกใช้ ดังนี้ แคชเชียร์ออร์เดอร์ เช็คของขวัญ ตั๋วรับยกย่อง บัตรเอทีเอ็ม การโอนเงิน ดราฟท์ แคชเชียร์เช็ค บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ ตัวแลกเงิน บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค

ในการบริการลูกค้าพนักงานสาขาต้องมีความสามารถในการบริการ ในหลายประการเพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะในงานบริการ

มานิตย์ จันทิราช (ม.ป.ป. : 11-14) ได้กล่าวถึงศิลปะและทักษะของงานบริการไว้ดังนี้ ศิลปะการติดต่อกับผู้ใช้บริการ

“ผู้บริการ” นั้นหมายความว่า ผู้ทำหน้าที่ให้ และต้องเป็นการให้ที่ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มาใช้บริการพอใจและกลับมา ใช้บริการอีก อันเป็นหัวใจของการให้บริการ ซึ่งทำเพื่อการค้า เพราะการกลับมาใช้บริการ อีกหรือการบอกต่อกันไป ทำให้ขยายผลทางตลาดซึ่งจะมีผลดีแก่ธนาคาร

พนักงานสาขาในฐานะผู้ให้บริการ นอกจากจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริการแล้วยังเป็นสิ่งท้าทายความสามารถประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจว่าสามารถจะทำให้คนอื่นมีความประทับใจในการบริการของเรา

ซึ่งการจะทำให้ผู้อื่นมีความประทับใจในการบริการของเรา บุคคลซึ่งทำหน้าที่ต้องมีคุณสมบัติหลายประการ คือ

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship)

1.1 มีใบหน้าอันยิ้มแย้มเสมอ

- 1.2 พุดจาให้ชัดเจน ไพเราะและเรียบร้อย
- 1.3 แต่งกายให้เรียบร้อยและสะอาด
- 1.4 เป็นคนดี น่ารัก สุภาพและบุคลิกสง่าผ่าเผย
- 1.5 บริการให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้
- 1.6 ไม่จำเป็นต้องรับคำเสมอไป แต่จะต้องพยายามให้ดีที่สุดที่จะไม่กล่าวคำปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมากับผู้ที่มาติดต่อ เพราะยังมีวิธีพูดอีกหลายวิธีที่ใช้แทนกันได้
- 1.7 ในการติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อที่เอาแต่ใจตัว ไม่ยอมเข้าใจง่าย ๆ จงแนะนำอธิบายแสดงความเสียใจหรือหนึ่งแล้วแต่กรณี แต่อย่าได้ทะเลาะโต้เถียง พุดย้อน หรือขึ้นเสียงเป็นอันขาด
- 1.8 ลูกค้าที่มาติดต่อเป็นฝ่ายถูกไว้ก่อนเสมอ
- 1.9 ต้องจำได้ว่า ไม่มีใครชนะในการโต้เถียง
- 1.10 จงรักษาอารมณ์ไว้เพื่อรักษาตลาด
2. ศิลปะโน้มน้าวจิตใจ (Persuasive Technique)
 - 2.1 จงให้ความสนใจแก่ผู้นั้น หรือกลุ่มนั้นอย่างจริงจัง ท่านจะได้รับ การต้อนรับและสนใจมากทุกคนทุกหน ทุกแห่ง นักบริการที่ดีไม่ควรพุดถึงเรื่องที่เกี่ยวกับตนเอง แต่จงให้ความสนใจแก่เขาและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเขา แสดงออกไปทั้งทางกิริยา วาจาและใจ
 - 2.2 ความยิ้มแย้ม เป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความประทับใจให้ แก่ทุกคนเมื่อแรกพบ
 - 2.3 จงจำชื่อผู้ที่มาติดต่อให้ได้และใช้เรียกได้อย่างถูกต้อง เพราะทุกคนจะรู้สึก ว่า คำพุดที่ไพเราะที่สุดและมีความหมายสำคัญยิ่งสำหรับเขาก็คือ ชื่อของเขานั้นเอง
 - 2.4 จงเป็นนักฟังที่ดีด้วยการให้ความสนใจฟังเรื่องที่เขาพุดและช่วย ให้ เขาพุดเรื่องเกี่ยวกับตัวเขาไปเรื่อย ๆ ตามความพอใจของเขา
 - 2.5 จงพุดในเรื่องที่เขากำลังสนใจได้แก่ เรื่องที่เขากำลังคลั่งไคล้ เรื่องที่เขาฟังได้รับ ความตื่นเต้นมาใหม่ ๆ
 - 2.6 จงทำให้เขารู้สึกว่า เขาเป็นคนสำคัญหรือชี้ให้เห็นจุดสำคัญดีเด่น ในตัวเขา และ จงทำเช่นนั้นด้วยความจริงใจ ทุกคนจะรู้สึกชอบท่านทันที เพราะทุกคนชอบที่มี ใครยกย่องแม้จะ เป็นการยกกันต่อหน้าก็ตาม
3. วิธีชนะใจผู้อื่นตามแนวคิดของท่าน
 - 3.1 การโต้เถียงที่ได้ผลที่ดีที่สุด คือ การไม่โต้เถียง
 - 3.2 จงแสดงความเคารพในความคิดเห็นของเขา อย่าบอกว่า เขาผิด
 - 3.3 ถ้าเราผิด จงรับผิดนั้นทันที และอย่างหนักแน่น

- 3.4 จงเริ่มต้นด้วยความเป็นมิตร พูดไพเราะ อ่อนหวาน ไม่นำเรื่อง ชัดแย้งมากล่าว
- 3.5 จงทำให้เขาพูดยอมรับว่า “ใช่” โดยเร็ว ถ้าโดยตรงไม่ได้ก็คือ ก็ค่อยทำทางอ้อม ให้เขารับไปที่ละขั้น ๆ
- 3.6 จงปล่อยให้เขาได้มีโอกาสพูดอย่างเต็มที่
- 3.7 จงทำให้เขารู้สึกว่า “ความคิด” นั้นเป็นของเขา แล้วเขาจะคล้อยตามโดยง่าย
- 3.8 จงพยายามมองดูเรื่องต่าง ๆ ใน “สายตา” ของเขา
- 3.9 จงแสดงความเห็นใจในความต้องการของเขา
- 3.10 จงพูดถึงสิ่งที่เขาควรภูมิใจหรือปมเด่นของเขา ไม่ควรกล่าวถึง ปมด้อยของเขา
- 3.11 จงแสดงความคิดเห็นของเราให้เป็นเรื่องน่าฟังหรือสนุกสนาน
- 3.12 จงช่วยทำให้เกิดความรู้สึกแข่งขัน ไม่ยอมแพ้กันหรือไม่หย่อนหน้าใคร
4. สร้างความนิยม เลื่อมใส ประทับใจด้วยการสื่อสารทางวาจา (Impressive Communication)
 - 4.1 ควรพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะและอย่างมีบุคลิกภาพ
 - 4.2 ควรพูดด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และแสดงความสนใจต่อผู้มาติดต่อหรือผู้ที่เราสนทนา อยู่ตลอดเวลา
 - 4.3 ควรพูดอย่างสนิทสนมเป็นกันเอง คือ ไม่ควรวางมาดหรือแสดงบทบาทอย่างเป็นทางการนักแต่ควรพูดอย่างมีคารวะอันควร
 - 4.4 ควรพูดให้เป็นที่พอใจแก่ผู้สนทนาหรือผู้มาไต่ถาม
 - 4.5 ควรพูดให้ชัดถ้อยชัดคำ เป็นภาษาพูด ง่าย สั้น ไม่ยาวฟุ่มเฟือย หรือเจื้อยแจ้ว
 - 4.6 ควรพูดให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดแจ้งแก่ผู้สนทนาและถ้าเป็นกรณี ได้ตอบคำซักถามของผู้มาติดต่อกิจการ ก็ควรรู้เรื่องทั่วไปไว้พอที่จะตอบให้ฟังเข้าใจได้
- ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ (2535 : 1-3) กล่าวถึงศิลปะการให้บริการที่มีคุณภาพไว้ดังนี้
 1. ทำตนให้เป็นคนสดชื่นมีชีวิตชีวา
 2. รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง
 3. ปรับบุคลิกภาพของตนเองให้เหมาะสม
 4. มีสัมมาคารวะ
 5. เป็นผู้ฟังที่ดี
 6. การรู้จักใช้คำพูดด้วยภาษาพูดที่เข้าใจง่าย เหมาะสม ถูกกาลเทศะ
 7. ไม่เป็นคนเย่อหยิ่ง ถือตัว
 8. การมีไมตรีจิตและมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

9. การแสดงความชื่นชม ยินดีต่อความสำเร็จของบุคคลอื่น

10. พยายามจดจำคุณลักษณะเด่นๆของผู้รับบริการให้มากที่สุด เช่น ชื่อนามสกุล เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏเลขหน้า) กล่าวถึง ทักษะคติของนักบริการที่ดีไว้ดังนี้

ธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ดังนั้นหัวใจที่สำคัญของธนาคารคือ การให้บริการ ธนาคารที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้จะต้องมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจต่อลูกค้า ดังนั้นในการที่จะให้เกิดบริการที่ดีเกิดขึ้น พนักงานธนาคารในฐานะเป็นผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการดังนี้

1. ลูกค้าของธนาคารเป็นผู้ที่สำคัญที่สุด ธุรกิจของธนาคารจะอยู่ไม่ได้ถ้าปราศจากลูกค้าผู้มาใช้บริการ ดังนั้นพนักงานธนาคารในฐานะเป็นผู้ให้บริการจะต้องคิดอยู่เสมอว่าลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เป็นผู้ที่มีพระคุณต่อเราทำให้กิจการของเราอยู่ได้ เมื่อมีจิตสำนึกดังนี้แล้วการปฏิบัติต่อลูกค้าก็จะดำเนินไปในทางที่ดี

2. เอาใจจริงเอาใจให้บริการกับเขา การขายบริการต้องเอาใจจริงเอาใจ มีความมุ่งมั่นในการที่จะให้บริการกับลูกค้า ลูกค้าจึงจะเกิดความประทับใจ

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

- ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้เต็มใจ เต็มใจเกิดจากการที่มีทัศนคติในการให้ ถ้าเห็นลูกค้าเดินเข้ามา เราต้องเป็นทุกข์ทันทีที่เขาเหน็ดเหนื่อยกับการรอเรา เราต้องเต็มใจมีขม้นให้บริการแก่เขาไม่ว่าเราจะเหน็ดเหนื่อยอย่างไร เมื่อลูกค้าเข้ามาต้องรีบต้อนรับลูกค้าทันที

- ความรวดเร็ว ผู้ให้บริการต้องว่องไว รวดเร็ว สิ่งไหนเร็วต้องเร็วจริงๆ สิ่งไหนช้าก็ต้องเอาคนที่เร็วมาทำเพื่อจะได้เร็ว แต่ถ้าพูดอย่างดี สุภาพ น่ารักแล้ว เช่น “ เชิญค่ะ ” “ รอเดี๋ยวนะค่ะ ” “ เชิญนั่งก่อนซิค่ะ ” แบบนี้ลูกค้ารอก็ไม่โกรธ การที่จะรวดเร็วหรือไม่เร็วขึ้นอยู่กับฝีมือของผู้ให้บริการ

- ระบบการให้บริการ ระบบการให้บริการที่ดีนั้น พนักงานธนาคารจะต้องมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการให้บริการ ไม่ใช่ตัวใครตัวมันเพราะในบางวันงานในบางแผนกอาจจะ มีผู้มาใช้บริการมากเป็นพิเศษ

- ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คนเราไม่ชอบให้ใครเด่นกว่าใคร ลูกค้ามาฝากเงินกับธนาคาร คนแรกฝาก 500 บาท คนหลังฝากหนึ่งล้านบาท ก็ให้บริการคนหลังก่อนแบบนี้ไม่ดี

ต้องไคร่มาก่อนก็บริการให้ก่อน ไม่ใช่ฝากมากก็บริการผู้ที่ฝากมากอย่างดี แบบนี้เป็นการแสดงความไม่ยุติธรรมต่อลูกค้า

- ความถูกต้อง พนักงานธนาคารทำงานพลาดไม่ได้ 500 ต้อง 500 ห้ามขาดห้ามเกิน และต้องรวดเร็วแต่ถูกต้องด้วย ธุรกิจธนาคารคนที่จะมีส่วนช่วยบริการลูกค้าต้องเป็นคนที่ละเอียดอ่อน ฉะนั้นความถูกต้องนี้จำเป็นขาดไม่ได้

- ความรู้ความชำนาญ พนักงานธนาคารจะต้องฝึกฝนหาความรู้ความชำนาญอยู่ตลอดเวลา มีความรอบรู้ในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี จึงจะสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้

4. ผู้ที่ให้บริการต้องมองโลกในแง่ดี ผู้ที่ให้บริการอย่าหนีลูกค้า ยิ่งเจอลูกค้ามีปัญหายุ่งยากเท่าไร นั่นคือสิ่งที่ดีเพราะเป็นประสบการณ์ ผู้ที่ให้บริการต้องคิดว่าพร้อมเสมอที่จะต้องเจอลูกค้าหลายลักษณะ จงเตรียมไว้ให้พร้อมเพื่อจะได้สามารถแก้ปัญหาที่พบได้

5. จงอย่าปล่อยปละละเลย พวกที่ทำงานสาขา ใครเป็นผู้คอยดูแลสาขา? หลายคนบอกว่าผู้จัดการสาขา พวกนี้คิดผิดที่จริงทุกคนมีหน้าที่ดูแลไม่ใช่ยกกัน หรือพอมีอะไร เช่น ลูกค้าบอกว่าส้วมเหม็นพนักงานก็บอกว่า “ บอกผู้จัดการแล้วก็ไม่แก้ไขสักที ” อย่าพูดเช่นนั้น อย่างนี้แสดงว่าขายตัวเองไม่เป็นจะทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือเลย เราจะต้องขายตัวเองให้ได้ทั้งลูกค้าเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา คนที่บอกแก้ไขไม่ได้หรือปฏิเสธเป็นคนปล่อยปละละเลยและปิดความรับผิดชอบ คนที่มีศิลปะในการขายต้องเพียบพร้อมทุกอย่างไม่ว่า การแต่งกาย หรือบุคลิกลักษณะท่าทางต่าง ๆ

6. การยิ้ม สำคัญที่สุดในการต้อนรับลูกค้าไม่ว่าเมื่อเห็นเหนื่อยมากก็ทำหน้าที่ยิ้มใส่ลูกค้า ดังนั้นการยิ้มจึงสำคัญมากสำหรับพนักงานผู้ให้บริการ

7. ต้องฉลาดมากขึ้น ผู้ให้บริการต้องมีความฉลาดและไหวพริบปฏิภาณที่จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ตลอดเวลา

8. ต้องพูดเสมอว่าจะต้องนำธนาคารให้ประสบความสำเร็จให้ได้ เราต้องคิดยกฐานะของธนาคารเรา ต้องภูมิใจในธนาคารที่เราอยู่ ต้องบอกว่าต้องก้าวหน้า ๆ ๆ แล้วต้องทำให้ได้ด้วย

9. จงยึดคำว่า “ พอดี ” พนักงานธนาคารบางคนก็เคี้ยวลูกค้ามากเกินไป ลูกค้าโกรธบางคนก็ไม่สนใจลูกค้าเลย ลูกค้าก็เลยเกลียด คำว่าพอดีอยู่ที่ไหน พนักงานผู้ให้บริการจะต้องรู้

ชินนทร์ พิทยาวิรัช (2533) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่และคุณลักษณะ ประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ

4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดี ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายาม เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่จะค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้บริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจแทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉื่อยชา
14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

เจริญ เจษฏาวัลย์ (2533 : 18) กล่าวว่า คุณสมบัติของพนักงานประจำสาขาในยุคปัจจุบัน มีดังนี้

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

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

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย

- 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2.2 การพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน ไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการเสียเวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 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 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ความรู้ทางวิชาการ

พนักงานสาขาจำเป็นต้องมีความรู้ทางวิชาการเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในหลายด้าน ได้แก่

2.1 ระบบคอมพิวเตอร์สาขา ระบบงานคอมพิวเตอร์ของสาขามีระบบงานย่อยที่สำคัญคือ

1. ระบบแฟ้มข้อมูลลูกค้า
2. ระบบเงินฝาก
3. ระบบ ATM
4. ระบบสินเชื่อ
5. ระบบบันทึกบัญชีโดยคอมพิวเตอร์

2.2 ความรู้ด้านบัญชีธนาคาร

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

2.3 ความรู้ด้านกฎหมายการธนาคาร ประกอบด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

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

2.4 ความรู้ด้านการตลาดธนาคาร ธนาคารสมัยใหม่ได้มีการเน้นทางด้านการตลาดมากขึ้น เพราะมีผู้แข่งขันทั้งระหว่างธนาคารด้วยกัน และสถาบันการเงินอื่น ๆ พนักงานของสาขาจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในด้านการตลาดธนาคาร พนักงานสาขาต้องออกไปต่อสู้กับสภาวะ

การณ์ต่าง ๆ ภายนอก จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวโดยการวางแผนก่อนออกไปขายของและต้องเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เข้าช่วย โดยใช้หลักการตลาดเข้ามาประยุกต์ใช้

อำนาจ ลียาทิพย์กุล (2531 : 485 – 497) กล่าวว่า หลักการตลาดของธนาคารว่า หมายถึงวิธีการสร้างบริการให้แก่ลูกค้า โดยลูกค้าต้องได้รับความพอใจ และธนาคารจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการ การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าเป้าหมายจึงเป็นกระบวนการตลาด ซึ่งได้แก่ วิธีการในการสร้างบริการที่ลูกค้าต้องการ กลุ่มลูกค้าที่ได้รับการคัดเลือกไว้แล้ว และผลประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับ

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

การประยุกต์หลักการตลาดเพื่อขายบริการด้านเงินฝาก

วิธีการและขั้นตอนการหาเงินฝาก

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

กลยุทธ์ในการแสวงหาเงินฝาก

ธนาคารต้องกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการทั้งภายในสาขาและภายนอกสาขา ดังนี้

1. ภายในสาขา

1.1 การเตรียมตัว พนักงานทุกระดับของธนาคารจะต้องมีความรู้ทั้งบริการระเบียบและสถานะของตนเอง วิธีการที่จะให้พนักงานทุกระดับได้รับความรู้อย่างทั่วถึงอาจทำได้โดยการจัดประชุม หรือใช้วิธีอ่านระเบียบให้พนักงานทราบในตอนเย็นหลังปิดทำการแล้วก็ได้ และเครื่องมือเครื่องใช้ต้องเตรียมให้พร้อมอยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้อยู่เสมอและเพียงพอ

1.2 การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความสำเร็จในการหาเงินฝากขึ้นอยู่กับการทำงานเป็นทีม ฉะนั้นจะต้องพยายามทำให้การทำงานเป็นทีมของสาขาไปได้ด้วยดี พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานเพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาเกิดความประทับใจ สำหรับหลักสำคัญในการบริการลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี จะประสบความสำเร็จโดยต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกตั้งแต่แรกที่ก้าวเข้ามาในที่ทำงานของธนาคารว่า เขาจะได้รับการต้อนรับอย่างเต็มที่ ทำให้ลูกค้ารู้ว่าพนักงานของธนาคารพยายามจะบริการให้ดีที่สุดตามที่ลูกค้าต้องการ นอกจากนี้ พนักงานยัง

ต้องเตรียมพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการหรือร้องขอ ตั้งใจฟังความเห็นหรือข้อคิดเห็นของลูกค้าด้วยความอดทนและยิ้มแย้มแจ่มใส และจงพยายามอย่าให้เกิดความเข้าใจผิด ในการปฏิบัติหน้าที่ การกระทำหรือการแสดงออกของตนต่อลูกค้า จะเป็นภาพสะท้อนที่จะทำให้ลูกค้าของธนาคารมองเห็นคุณค่าการบริการของพนักงานคนนั้น และจงจำไว้เสมอว่าลูกค้าย่อมถูกเสมอแม้แต่ในขณะที่เราเห็นได้ชัดว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายผิดก็ตาม ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจ่ายค่าบริการให้ธนาคารด้วยความพอใจและเต็มใจยิ่ง

1.3 การสร้างทีมงาน การทำงานของธนาคารผู้บริหารของสาขาจะต้องเป็นผู้เริ่มต้นโดยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยยึดหลักว่า พนักงานทุกคนต้องการความรัก ต้องการการยอมรับในผลงานที่ทำไป ต้องการความมั่นคงในการทำงาน และต้องการความอิสระในการทำงานภายใต้ขอบเขตที่กำหนด ธนาคารต้องพยายามหาวิธีจูงใจให้พนักงานเต็มใจทำงานตลอดจนจัดกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับพนักงานเพื่อสร้างความสามัคคี

2. ภายนอกสาขา

2.1 ธนาคารต้องหมั่นไปเยี่ยมลูกค้าทั้งรายใหม่และรายเก่าอยู่เป็นประจำรักษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับผู้นำชุมชนในท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ธนาคารควรเข้าไปมีส่วนในกิจกรรมของท้องถิ่น และมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์

2.2 การเจรจากับลูกค้าที่มีปัญหา ลูกค้าที่มีปัญหานั้นมีอยู่หลายประเภท พนักงานหาเงินฝากจะต้องหาวิธีเจรจากับลูกค้าแต่ละประเภทให้ได้ผลหรือมีประสิทธิภาพ

2.3 การป้องกันมิให้ลูกค้าถอนเงินฝาก การป้องกันมิให้ลูกค้าถอนเงินฝากไปฝากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น หรือการปิดประตูหลังบ้านมิให้ลูกค้าถอนเงิน สามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน ดังต่อไปนี้

- ธนาคารต้องนำระบบรายงานภายในมาใช้ให้เป็นประโยชน์ เช่น รายงานการครบกำหนดของเงินฝากแต่ละประเภทและแต่ละบัญชี เมื่อทราบว่า มีลูกค้ารายใดใกล้ครบกำหนด ก็ควรออกไปชักชวนให้ลูกค้าฝากต่อ และรายงานเงินให้กู้ยืมประจำงวด ด้วยเหตุที่เงินให้กู้ยืมสามารถสร้างเงินฝากและเงินให้กู้ยืมจะต้องมีผู้ค้ำประกัน ซึ่งผู้ค้ำประกันมักจะมีฐานะดีดังนั้นธนาคารจึงใช้วิธีระดมเงินฝากจากผู้ค้ำประกันเงินให้กู้ยืมด้วย

- ธนาคารจะต้องออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มและมอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบและจัดทำตารางการเยี่ยมลูกค้า หรืออาจจะใช้วิธีติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด

- ธนาคารควรพิจารณาบริการของธนาคารเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น และพิจารณาข้อเสนอของคู่แข่งอื่นอยู่ตลอดเวลาและควรมีหุตกาว่างอยู่เสมอ

จากการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ สรุปได้ว่าพนักงานสาขาเป็นผู้ที่มีภารกิจสำคัญคือต้องเป็นด่านหน้าในการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าทุกราย ด้วยบริการที่ดีและมีคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะชนะใจลูกค้า ผู้มาติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ซึ่งจะสร้างเสริมภาพพจน์และธุรกิจของธนาคารให้เจริญก้าวหน้า

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสินต่อไป

3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิทยา วุฒิสงฆ์ (2537 : 80 – 96) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามทัศนะของพนักงาน ” โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย ตามทัศนะของพนักงาน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพและด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งและอายุงานในตำแหน่ง ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า

1. พนักงานของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ด้านวิชาการ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพและด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งและอายุงานในตำแหน่ง ที่มีความแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้ง 4 ด้าน ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน พบว่ามีทัศนะด้านวิชาการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนส่งเสริมให้การฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายสำคัญสูงสุดคือ การมีความรู้ในเนื้อหาวิชาการด้านการฝึกอบรมเป็นอย่างดี และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การเรียนการสอนและการสร้างบรรยากาศ

ณัช อุษาคณารักษ์ (2540 : 194 – 199) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทยตามทัศนะของผู้บริหาร ” โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย 4 ด้านคือ ด้านวิชาการ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพและด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา อายุงานในตำแหน่งบริหารและธนาคารที่สังกัด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า

1. โดยทัศนะของผู้บริหารเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้านในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านและเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยแล้วพบว่าด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานและด้านบุคลิกภาพ ผู้บริหารให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และด้านวิชาการอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารโดยรวม 4 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงานในตำแหน่งบริหารและธนาคารที่สังกัด พบว่า ผู้บริหารที่มี อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา อายุงานในตำแหน่งบริหาร และธนาคารที่สังกัดต่างกันมีทัศนะแตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีสถานภาพสมรสและเพศต่างกัน มีทัศนะไม่แตกต่างกัน

มาลีรัตน์ ศรีนุก (2538 : 83 – 91) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในทัศนะของผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ” โดยมุ่งศึกษาและจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านวิชาชีพและด้านส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในทัศนะของผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในทัศนะของผู้บังคับบัญชา 2 ด้าน คือ ด้านวิชาชีพและด้านส่วนบุคคล ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า

1. ผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความต้องการคุณลักษณะของเลขานุการในด้านส่วนบุคคลมากกว่าด้านวิชาชีพ

2. เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านวิชาชีพของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ การมีความรู้ ความสามารถในการจัดเก็บและดูแลเอกสารต่างๆ และสามารถถ่วงนกรองงานเสนอผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี และต้องการน้อยที่สุดในเรื่องการมีความรู้ในงานด้านธุรกิจ

3. เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านส่วนบุคคลของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความต้องการมากที่สุด ในเรื่องมีการรู้จักรักษาความลับให้ผู้บังคับบัญชา และต้องการน้อยที่สุดในเรื่องการมีรูปร่างหน้าตาดี

4. ผู้บังคับบัญชาที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความต้องการให้เลขานุการมีคุณลักษณะทางสังคมมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศุภโรจน์ เตชะบรรเจิด (2539 : 59 – 67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทัศนะของผู้บริหารระดับสูง และระดับกลาง ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะของพนักงานที่พึงประสงค์ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะทางอาชีพซึ่งผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงทางด้านสถานภาพของพนักงานบุคคลคือ พนักงานบุคคลเป็นเพศใดก็ได้ อายุ 26 – 30 ปี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานในด้านบุคคล 4 – 5 ปี ในด้านบุคลิกภาพผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในประเด็นรักษาความลับได้ดี มนุษยสัมพันธ์ดีและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความสามารถ 3 อันดับแรกคือ ความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กร ความสามารถในการตอบโต้ การวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะที่เป็นมิตร และความสามารถในการให้ความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลต่างๆ ในด้านความรู้ ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความรู้ด้านการสรรหาและคัดเลือกมากที่สุด รองลงมาคือความรู้ด้านการวางแผนกำลังคน

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญในด้านสถานภาพของพนักงาน คือ พนักงานบุคคลเป็นเพศใดก็ได้ อายุ 26 – 30 ปี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานในด้านบุคคล 0 – 3 ปี ในด้านบุคลิกภาพผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญในประเด็นรักษาความลับได้ดี มนุษยสัมพันธ์ดี มีจิตใจให้บริการ มีความรับผิดชอบต่องาน ในด้านความสามารถผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญกับความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กร และความสามารถทำงานกับคนหลายประเภท ในด้านความรู้ผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญมากที่สุดกับความรู้ด้านการสรรหาและคัดเลือก และความรู้ด้านการวางแผนกำลังคนเป็นอันดับสอง

3. โดยภาพรวมผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลไม่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านสถานภาพ บุคลิกภาพ ความสามารถและความรู้ ยกเว้นรายละเอียดย่อย 3 ด้านต่อไปนี้

3.1 ผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานบุคคลควรมีประสบการณ์ทำงาน 4 – 5 ปี แต่ผู้บริหารระดับกลางเห็นว่าควรมีประสบการณ์ทำงาน 0 – 3 ปี

3.2 ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพ 3 ด้าน ของพนักงานบุคคลคือ ความเป็นผู้นำความสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นทำงานและความสามารถในการรักษาคำมั่นสัญญาสูงกว่าผู้บริหารระดับกลาง

3.3 ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความสามารถของพนักงานบุคคลด้านความสามารถในการทำงานด้วยตนเองและความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กร สูงกว่าผู้บริหารระดับกลาง

สุภาวดี ศรพรหม (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร” โดยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารโดยรวมและพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษาศึกษาธุรกิจ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารที่ไม่ได้จบสายการศึกษาศึกษาธุรกิจ มีจำนวน 5 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่

จันทร์หา คลอดเพ็ง (2532) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของอาจารย์ผู้สอนวิชาพลศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษา” เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ผู้สอนวิชาพลศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะที่ปฏิบัติจริง 6 ด้าน คือ ด้านการสอน ด้านการนิเทศการสอน ด้านการให้คำปรึกษา ด้านวิชาการ ด้านการบริการสังคม และด้านบุคลิกภาพ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. คุณลักษณะโดยส่วนรวม 6 ด้าน ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าอาจารย์ผู้สอนวิชาพลศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษาควรปฏิบัติในระดับมากที่สุด แต่ในด้านการให้คำปรึกษาและด้านการบริการสังคมที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. คุณลักษณะโดยส่วนรวม 6 ด้าน และแต่ละด้านอาจารย์เห็นว่าอาจารย์ผู้สอนวิชาพลศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษาได้ปฏิบัติจริงอยู่ในระดับมาก

3. อาจารย์เห็นว่าคุณลักษณะโดยส่วนรวม 6 ด้าน ของอาจารย์ผู้สอนวิชาพลศึกษาที่ได้ปฏิบัติจริงมีระดับต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ

หทัยกร พันธุ์งาม (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ” เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วยงานเลขานุการ และงานสำนักงาน โดยจำแนกผู้บริหารตามประเภทของธุรกิจและจำแนกเลขานุการตามประเภทเลขานุการ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานสำนักงาน โดยรวมอยู่ในลักษณะที่พึงประสงค์มาก โดยด้านที่อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานสำนักงาน
2. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ
3. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารต่างองค์กรธุรกิจกันพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ
4. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของเลขานุการต่างประเภทกันพบว่าในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์และการเป็นผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านคุณลักษณะความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานสำนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

นิภาวรรณ วรรณสาธพ (2531) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานให้บริการ ความอดทนในงานบริการและความรับผิดชอบในงานให้บริการในระดับปานกลาง ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน ดังนี้ ตัวแปรระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในลักษณะผกผัน ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงานทุกตัว ต่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการในเชิงสัมพันธ์กัน

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล
5. วิธีจัดการกระทำกับข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ของธนาคารรัตนสิน จำนวน 66 สาขา ผู้บริหารประกอบด้วยผู้จัดการสาขา 66 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 66 คน และเจ้าหน้าที่ 134 คน รวมผู้บริหารสาขา 266 คน ส่วนพนักงานประกอบด้วยพนักงานสาขา 331 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 597 คน (ข้อมูลนี้ เก็บ ณ วันที่ 30 กันยายน 2542)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ตามตำแหน่ง (Stratified Random Sampling) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจิจและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสาขา 104 คน และพนักงานสาขา 130 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 234 คน จากนั้นสุ่มสาขาตามเขตทั้งหมด 2 เขต ตามสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ทั้งหมด 26 สาขา เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตาราง 1 และ 2

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. ผู้บริหารสาขา	266	104
2. พนักงานสาขา	331	130
รวม	597	234

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา จำแนกตามเขตและสาขา

ลำดับ	เขต/สาขา	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
		ผู้บริหารสาขา	พนักงานสาขา	ผู้บริหารสาขา	พนักงานสาขา
1.	สาขาส่วนกลาง	174	221	68	83
1.1	สุรวงศ์			5	9
1.2	หัวหมาก			4	5
1.3	ราชดำเนิน			4	5
1.4	เสนานิคม			4	5
1.5	งามวงศ์วาน			4	5
1.6	ศรีนครินทร์			3	4
1.7	พระราม 9			4	4
1.8	สุขุมวิท 71			4	4
1.9	อิมพีเรียล-บางกะปิ			4	6
1.10	สุขุมวิท			4	6
1.11	ลำโพง			4	4
1.12	ถนนกรุงธนบุรี			4	4
1.13	บางพลี			4	4
1.14	รัชดา-ท่าพระ			4	4
1.15	สีลม 2			4	5
1.16	บางบัวทอง			4	5
1.17	อ่อนนุช			4	4

ลำดับ	สาขา	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
		ผู้บริหารสาขา	พนักงานสาขา	ผู้บริหารสาขา	พนักงานสาขา
2.	สาขาส่วนภูมิภาค	92	120	36	47
2.1	ภูเก็ต			4	10
2.2	อุดรดิตถ์			4	5
2.3	นครราชสีมา			4	5
2.4	ขามสะแกแสง			3	3
2.5	ป่าตอง			4	7
2.6	อุทัยธานี			4	4
2.7	ฉะเชิงเทรา			4	4
2.8	อุดรธานี			4	4
2.9	พัทธยา			5	5
รวม		266	331	104	130

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา จำแนกออกเป็น 2 ด้าน รวม 64 ข้อ ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนตัว จำนวนรวม 30 ข้อ แยกออกได้ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพ จำนวน 17 ข้อ

1.2 มนุษยสัมพันธ์ จำนวน 13 ข้อ

2. คุณลักษณะทางวิชาชีพ จำนวนรวม 34 ข้อ แยกออกได้ดังนี้

2.1 ความสามารถในการบริการ จำนวน 16 ข้อ

2.2 ความรู้ทางวิชาการ จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา 2 ด้าน

3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

3.1 ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 สัมภาษณ์ผู้บริหารสาขา พนักงานสาขา และผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม

3.3 รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามหลักการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

3.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน คือ

3.5.1 ดร.ดวงเดือน ศาตรภัทร หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

3.5.2 อ.นิตยา บุญสิงห์ อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

3.5.3 อ.ชวลิต รวยอาจิ้น อาจารย์ประจำภาควิชาการวัดผลและประเมินผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

3.5.4 น.ส.วิไลภรณ์ ใหญ่ธีระนันท์ ผู้จัดการสาขาเชียร์สตรีท-รังสิต ธนาคารรัตนสิน

5.5.5 นางจิตติพร ตีมงคลสุข รักษาการหัวหน้าทีมศูนย์ฝึกอบรม ธนาคารรัตนสิน

3.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

3.7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสินที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารสาขาจำนวน 17 คน และพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสิน จำนวน 20 คน จำนวนรวมทั้งสิ้น 37 คน

3.8 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วย การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = 0.86

4. วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังกรรมการจัดการ ธนาคารรัตนสิน

2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัว จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไปดำเนินการมอบให้กับ ผู้จัดการสาขา ธนาคารรัตนสิน สำหรับสาขาในกรุงเทพฯและปริมณฑล จัดส่งทางพนักงานรับส่งเอกสาร สำหรับสาขาส่วนภูมิภาค จัดส่งโดยทางไปรษณีย์โดยสอจดซองเพื่อส่งกลับ ซึ่งได้รับความร่วมมือตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจากผู้บริหารสาขา จำนวน 97 ฉบับ พนักงาน 107 ฉบับ รวมทั้งสิ้น 204 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5. วิธีจัดการกับข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้คืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์

5.2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าร้อยละ

5.3 วิธีการตรวจให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนไว้ ดังนี้

สำหรับข้อความทางบวก ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนน ทัดนะเป็น 5 ระดับ คือ

คะแนน	5	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์มาก
คะแนน	3	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์น้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

สำหรับข้อความทางลบ ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนน ทัดนะเป็น 5 ระดับ คือ

คะแนน	5	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์น้อย
คะแนน	3	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์มาก
คะแนน	1	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด

ซึ่งข้อที่มีข้อความในทางลบ คือข้อ 6 , 22 , 23 , 28 , 29 , 30 , 40 , 41 , 42 , และข้อ 45

5.4 วิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อและรายด้าน ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด

5.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ระหว่างผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา โดยการทดสอบค่า ที-เทสต์ (t-test)

5.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของผู้บริหารสาขา โดยการทดสอบค่า เอฟ-เทสต์ (F-test)และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของดันแคน (Duncan)

5.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน สาขาระหว่างคุณวุฒิของผู้บริหารสาขา โดยการทดสอบค่าเอฟ-เทสต์ (F-test) และเปรียบเทียบ เป็นรายคู่ โดยวิธีการของดันแคน (Duncan)

5.8 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน สาขาระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง ของพนักงานสาขาโดยการทดสอบค่า เอฟ-เทสต์ (F-test) และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของดันแคน (Duncan)

5.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน สาขาระหว่างคุณวุฒิของพนักงานสาขา โดยการทดสอบค่าเอฟ-เทสต์ (F-test) และเปรียบเทียบ เป็นรายคู่ โดยวิธีการของดันแคน (Duncan)

5.10 นำแบบสอบถามปลายเปิดมาจัดกลุ่มของคำตอบ และแจกแจงความถี่ ตามจำนวน ผู้ตอบในแต่ละด้าน จำนวน 2 ด้าน คือด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลที่จะศึกษา

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้หาค่าคุณภาพของแบบสอบถาม

- ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งหมด

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา
	S_1^2, S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา
	N_1, N_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสาขาและกลุ่มตัวอย่างพนักงานสาขา

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ สถิติ F-test

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

เมื่อ	F	แทน	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่าสองกลุ่ม
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขาธนาคารรัตนสิน การวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
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 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสินในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในด้านการบริการ และความรู้ทางวิชาการ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน จำแนกตาม ตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งและคุณวุฒิ

ตอนที่ 4 ทัศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอในรูปของความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตาราง 3 - 4

ตาราง 3 จำนวนความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง

สถานภาพ	รวม		ผู้บริหารสาขา		พนักงานสาขา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง						
1. ต่ำกว่า 2 ปี	26	12.70	20	9.76	6	2.94
2. 2 – 5 ปี	125	61.30	50	24.51	75	36.80
3. มากกว่า 5 ปี	53	26.00	27	13.23	26	12.76
รวม	204	100.00	97	47.50	107	52.50

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารสาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 97 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.51

ส่วนพนักงานสาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมีจำนวน 107 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80

ตาราง 4 จำนวนความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม สถานภาพและคุณวุฒิ

สถานภาพ คุณวุฒิ	รวม		ผู้บริหารสาขา		พนักงานสาขา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	15.70	17	8.33	15	7.40
2. ปริญญาตรี	162	79.40	72	35.25	90	44.15
3. สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.50	8	3.92	2	0.98
รวม	204	100.00	97	47.50	107	52.50

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารสาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 97 คน ส่วนใหญ่มีคุณวุฒิปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25

ส่วนพนักงานสาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 107 คน ส่วนใหญ่มีคุณวุฒิปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 44.15

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ ดังแสดงในตาราง 5 – 9

ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามทัศนคติของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยของคะแนน ทัศนคติเป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์น้อย
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์มาก
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่พึงประสงค์ตามทัศนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมและรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา	ผู้บริหารสาขา N = 97			พนักงานสาขา N = 107		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านคุณลักษณะส่วนตัว						
1.1 บุคลิกภาพ	3.99	.41	มาก	3.78	.35	มาก
1.2 มนุษยสัมพันธ์	3.67	.39	มาก	3.53	.37	มาก
2.ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ						
2.1 ความสามารถในการบริการ	4.00	.42	มาก	3.87	.41	มาก
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	3.67	.49	มาก	3.50	.50	ปานกลาง
รวม	3.83	.35	มาก	3.67	.31	มาก

จาก ตาราง 5 แสดงว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาธนาคารรัตนสิน โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.83$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 4.00$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.67$) และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.67$)

สำหรับพนักงานสาขามีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาธนาคารรัตนสิน โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 3.87$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.50$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่พึงประสงค์ วิเคราะห์เป็นรายข้อ ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	ผู้บริหารสาขา N = 97			พนักงานสาขา N = 107		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	แต่งกายโดยเครื่องแบบที่ธนาคาร จัดให้โดยไม่ดัดแปลงใดๆ	4.20	.93	มาก	3.70	1.00	มาก
2.	พิถีพิถันในการแต่งกายตลอดเวลา ที่ปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีงานยุ่ง	3.62	.93	มาก	3.26	.85	ปานกลาง
3.	ให้ความสำคัญกับการดูแลรักษา รูปร่างหน้าตาให้ดูดีอยู่เสมอ	3.73	.78	มาก	3.60	.72	มาก
4.	หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า แม้ว่าลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิด	4.38	.91	มาก	3.82	1.18	มาก
5.	หากถูกลูกค้าตำหนิจะปรับอารมณ์ ได้อย่างรวดเร็ว	4.02	.94	มาก	3.98	.89	มาก
6.*	หลีกเลี่ยงการให้บริการลูกค้า ที่เคยกล่าวตำหนิ	3.69	1.33	มาก	3.49	1.25	ปานกลาง
7.	มาถึงที่ทำงานก่อนเวลา	4.39	.65	มาก	4.20	.71	มาก
8.	เตรียมตัวพร้อมให้บริการก่อน ถึงเวลาที่สาขาเปิดให้บริการ	4.56	.55	มากที่สุด	4.37	.65	มาก
9.	ทำงานที่รับผิดชอบเสร็จทันเวลา	4.32	.62	มาก	4.38	.69	มาก
10.	นำงานที่เร่งด่วนกลับไปทำที่บ้าน	2.73	1.14	ปานกลาง	2.65	1.21	ปานกลาง
11.	เลือกให้บริการลูกค้าก่อนงาน เร่งด่วนอื่น	4.05	.87	มาก	3.92	.85	มาก
12.	เต็มใจที่จะให้บริการลูกค้าแม้ว่า จะหมดเวลางานแล้วก็ตาม	4.04	.87	มาก	3.99	.74	มาก
13.	แสดงความเต็มใจหากต้องมา ปฏิบัติงานในวันหยุด	3.76	.85	มาก	3.57	.82	มาก

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	ผู้บริหารสาขา N = 97			พนักงานสาขา N = 107		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
14.	ใช้ของชำร่วยที่ธนาคารให้ ในธุรกิจของสาขาเท่านั้น	4.03	.94	มาก	3.65	.96	มาก
15.	แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันที ที่ตนเองปฏิบัติงานผิดพลาด	4.20	.74	มาก	4.16	.69	มาก
16.	ไม่เพิกเฉยต่อการทำผิดระเบียบ ของเพื่อนร่วมงานแม้จะ เป็นเรื่องเล็กน้อย	3.95	.77	มาก	3.61	.80	มาก
17.	แจ้งผู้บังคับบัญชาทันที ที่พบสิ่งผิดปกติในการ ปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน	4.16	.75	มาก	3.85	.92	มาก
รวม		3.99	.41	มาก	3.78	.35	มาก

* หมายถึง ข้อ 6 เป็นข้อที่มีข้อความทางลบ

จากตาราง 6 แสดงว่าผู้บริหารสาขามีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องเกี่ยวกับการเตรียมตัวพร้อมให้บริการก่อนถึงเวลาที่สาขาเปิดให้บริการอยู่ในระดับพึงประสงค์มากที่สุด และเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.56$) ส่วนในเรื่องเกี่ยวกับการนํางานเร่งด่วนกลับไปทำที่บ้าน อยู่ในระดับพึงประสงค์ปานกลาง และเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.73$) ส่วนข้ออื่นๆอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก

พนักงานสาขามีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องเกี่ยวกับการพิถีพิถันในการแต่งกายตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีงานยุ่ง หลีกเลียงการให้บริการลูกค้าที่เคยกล่าวตำหนิ นํางานเร่งด่วนกลับไปทำที่บ้าน อยู่ในระดับพึงประสงค์ปานกลาง ส่วนในข้ออื่นอยู่ในระดับพึงประสงค์มาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำงานที่รับผิดชอบเสร็จทันเวลา ($\bar{X} = 4.38$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ นํางานเร่งด่วนกลับไปทำที่บ้าน ($\bar{X} = 2.65$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่พึงประสงค์ วิเคราะห์เป็นรายข้อตามทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์	ผู้บริหารสาขา N = 97			พนักงานสาขา N = 107		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
18.	ให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อน ร่วมงานมีปัญหา	4.27	.60	มาก	4.30	.63	มาก
19.	เป็นผู้อาสาทำงานเมื่อมี งานใหม่เข้ามา	3.76	.70	มาก	3.61	.69	มาก
20.	ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ที่มีงานล้นมือ	4.03	.66	มาก	3.91	.66	มาก
21.	อาสาทำงานนอกเหนือ จากที่ได้รับมอบหมาย	3.63	.81	มาก	3.60	.73	มาก
22.	* สอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มา ใช้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น	3.36	.94	ปานกลาง	3.35	.89	ปานกลาง
23.	* ให้ความสำคัญกับการบริการที่ รวดเร็วมากกว่าการหักทลายลูกค้า	3.05	.91	ปานกลาง	2.80	.95	ปานกลาง
24.	ให้เวลากับการพบปะสังสรรค์กับ เพื่อนในสาขตามสมควร	3.30	.65	ปานกลาง	3.29	.66	ปานกลาง
25.	ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาในการทำงาน	4.26	.66	มาก	4.07	.66	มาก
26.	แสดงทัศนคติขัดแย้งกับผู้บังคับ บัญชาด้วยกิริยาที่เป็นมิตร	3.84	.93	มาก	3.72	.79	มาก
27.	พูดโน้มน้าวใจให้ลูกค้ามาใช้ บริการของธนาคารได้	4.42	.76	มาก	4.21	.76	มาก
28.*	พูดปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า ได้ง่าย หากเป็นเรื่องที่ต้อง ปฏิบัติงานด้วยความยุ่งยาก	3.45	1.10	ปานกลาง	3.33	1.08	ปานกลาง
29.*	พูดจาไพเราะกับลูกค้าเท่านั้น	3.03	1.34	ปานกลาง	2.71	1.20	ปานกลาง

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์	ผู้บริหารสาขา			พนักงานสาขา		
		N = 97			N = 107		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
30.*	หากไม่สามารถบริการได้ตาม ความประสงค์ของลูกค้าพนักงาน จะตอบว่าเป็นคำสั่งของสำนักงานใหญ่	3.27	1.12	ปานกลาง	2.98	.96	ปานกลาง
รวม		3.67	.39	มาก	3.53	.37	มาก

* หมายถึง ข้อ 22 , 23 , 28 , 29 และ 30 เป็นข้อที่มีข้อความทางลบ

จากตาราง 7 แสดงว่าผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องเกี่ยวกับพูดโน้มน้าวใจให้ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารได้ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากและเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.42$) ส่วนในเรื่องเกี่ยวกับพูดจาไพเราะกับลูกค้าเท่านั้นอยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง และเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.03$) ส่วนข้อสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ให้ความสำคัญกับการบริการที่รวดเร็วมากกว่าการทักทายลูกค้า ให้เวลากับการพบปะเพื่อนในสาขาตามสมควร พูดปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้าได้งานหากต้องปฏิบัติงานด้วยความยุ่งยาก และหากไม่สามารถบริการได้ตามความประสงค์ของลูกค้าพนักงานจะตอบว่าเป็นคำสั่งของสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก

พนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องเกี่ยวกับให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก และเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.30$) ในเรื่องเกี่ยวกับพูดจาไพเราะกับลูกค้าเท่านั้นอยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลางและเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.71$) ส่วนข้อสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ให้ความสำคัญกับการบริการที่รวดเร็วมากกว่าการทักทายลูกค้า ให้เวลากับการพบปะเพื่อนในสาขาตาม

สมควร พุดปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้าได้ง่ายหากต้องปฏิบัติงานด้วยความยุ่งยาก และหากไม่สามารถบริการได้ตามความประสงค์ของลูกค้าพนักงานจะตอบว่าเป็นคำสั่งของสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่พึงประสงค์ วิเคราะห์เป็นรายข้อตามทัศนะของ ผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถ ในการบริการ	ผู้บริหารสาขา N = 97			พนักงานสาขา N = 107		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
31.	อธิบายจุดเด่นของบริการต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจด้วยคำพูดง่ายๆ	4.30	.80	มาก	4.16	.65	มาก
32.	ชี้แจงเกี่ยวกับธุรกิจทุกประเภท ของธนาคารได้แม้ว่าจะไม่ใช่งาน ที่รับผิดชอบโดยตรง	4.25	.69	มาก	4.03	.73	มาก
33.	หาโอกาสอธิบายบริการของธนาคาร เพิ่มเติมจากที่ลูกค้าใช้บริการอยู่แล้ว	4.24	.76	มาก	4.04	.74	มาก
34.	สนใจศึกษาบริการใหม่ของธนาคาร แม้ว่าสาขาของตนจะไม่มีบริการให้ ลูกค้า	4.06	.73	มาก	3.85	.75	มาก
35.	จดจำข้อมูลและความต้องการ ของลูกค้าประจำได้เป็นอย่างดี	4.20	.74	มาก	4.05	.73	มาก
36.	จัดสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม กับการบริการ	4.05	.75	มาก	3.99	.75	มาก
37.	ยืดหยุ่นตอนในการปฏิบัติงานของ ธนาคารอย่างเคร่งครัด	4.23	.82	มาก	4.23	.79	มาก
38.	จัดตารางในการทำงานเพื่อให้งาน มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3.95	.76	มาก	3.86	.88	มาก
39.	ใช้สมุดบันทึกในการปฏิบัติงาน	3.49	.99	ปานกลาง	3.41	.86	ปานกลาง
40.*	ใช้การกวักมือเรียกลูกค้า มาใช้บริการ	4.70	.73	มากที่สุด	4.57	.84	มากที่สุด
41.*	แสดงกิริยาสุภาพกับลูกค้าที่มี มารยาทดีเท่านั้น	4.07	1.12	มาก	3.76	1.27	มาก

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถ ในการบริการ	ผู้บริหารสาขา N = 97			พนักงานสาขา N = 107		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
42.*	นอนน้อมเป็นพิเศษกับการ บริการลูกค้าที่มีเงินฝากมาก	3.56	1.13	มาก	3.27	1.15	ปานกลาง
43.	มีท่าที่เป็นกันเองในการให้ บริการลูกค้า	4.13	.86	มาก	4.28	.77	มาก
44.	กล่าวเสมอว่างานบริการเป็น งานที่ต้องมีความอดทน	4.01	.97	มาก	4.18	.88	มาก
45.*	ชอบงานที่เกี่ยวกับเอกสาร มากกว่างานที่เกี่ยวข้องกับคน	3.28	.95	ปานกลาง	2.94	.89	ปานกลาง
46.	ชอบงานที่ต้องคอยเอาใจใส่ลูกค้า	3.41	.95	ปานกลาง	3.37	.81	ปานกลาง
รวม		4.00	.42	มาก	3.87	.41	มาก

* หมายถึง ข้อ 40 , 41 , 42 และ ข้อ 45 เป็นข้อที่มีข้อความทางลบ

จากตาราง 8 แสดงว่าผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องเกี่ยวกับการใช้การกวักมือเรียกลูกค้ามาให้บริการ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด และเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.70$) ส่วนในเรื่องเกี่ยวกับชอบงานที่ต้องคอยเอาใจใส่ลูกค้าอยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลางและเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.41$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ยกเว้นในเรื่องเกี่ยวกับการใช้สมุดบันทึกในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง

พนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องเกี่ยวกับการใช้การกวักมือเรียกลูกค้ามาให้บริการ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุดและเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.57$) ส่วนในเรื่องเกี่ยวกับชอบงานที่ต้องคอยเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลางและเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

($\bar{X} = 3.37$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ยกเว้นในเรื่องเกี่ยวกับใช้สมุดบันทึกในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่พึงประสงค์วิเคราะห์เป็นรายข้อ ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ ทางวิชาการ	ผู้บริหารสาขา N = 97			พนักงานสาขา N = 107		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
47.สนใจอ่านหนังสือเกี่ยวกับ กฎหมายธนาคาร		3.48	.79	ปานกลาง	3.21	.77	ปานกลาง
48.รู้วิธีใช้และข้อกำหนดของ ตราสารประเภทต่างๆ		3.73	.69	มาก	3.44	.70	ปานกลาง
49.จัดทำนิติกรรมสัญญาต่างๆได้โดย คำนึงถึงผลประโยชน์ของธนาคาร		3.96	.96	มาก	3.63	1.04	ปานกลาง
50.ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานได้ ทุกระบบ		3.55	.90	มาก	3.62	.90	มาก
51. หลังเลิกงานจะปิดเครื่อง คอมพิวเตอร์ตามขั้นตอน		4.39	.67	มาก	4.32	.90	มาก
52.สนใจอ่านหนังสือเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์		3.27	.71	ปานกลาง	3.37	.77	ปานกลาง
53.อ่านและใช้รายงานของสาขาได้ อย่างถูกต้อง		3.89	.75	มาก	3.64	.86	มาก
54.จัดเก็บเอกสารทางการบัญชีอย่าง เป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการใช้งาน		4.19	.77	มาก	3.96	.81	มาก
55.จัดทำเอกสารทางภาษีของสาขา อย่างถูกต้อง		4.16	.83	มาก	3.86	.94	มาก
56.บันทึกบัญชีระหว่างสาขากับ สำนักงานใหญ่อย่างถูกต้อง		4.27	.71	มาก	3.87	.93	มาก
57.มีความคล่องแคล่วในการพูด และเขียนภาษาอังกฤษ		3.27	.82	ปานกลาง	3.20	.76	ปานกลาง

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ ทางวิชาการ	ผู้บริหารสาขา N = 97			พนักงานสาขา N = 107		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
58.	มีความรู้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ นอกเหนือภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน และญี่ปุ่น	2.32	.97	น้อย	2.42	1.09	น้อย
59.	ฟังและตอบคำถามของลูกค้าชาว ต่างประเทศได้อย่างเข้าใจ	3.12	.92	ปานกลาง	3.08	.92	ปานกลาง
60.	เข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนที่สาขา ตั้งอยู่	3.11	.94	ปานกลาง	3.00	.90	ปานกลาง
61.	สนใจอ่านหนังสือพิมพ์และวารสาร ด้านธุรกิจ	3.70	.77	มาก	3.61	.74	มาก
62.	ออกพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	3.71	.84	มาก	3.35	.90	ปานกลาง
63.	ใช้แผ่นพับ จดหมายข่าวธนาคาร ในการเผยแพร่ข่าวสารและธุรกิจ ของธนาคารให้ลูกค้าทราบ	3.92	.76	มาก	3.59	.77	มาก
64.	สร้างความคุ้นเคยกับประชาชน ที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงสาขาแม้ว่า จะไม่ได้เป็นลูกค้าของธนาคาร	3.95	.76	มาก	3.83	.81	มาก
รวม		3.67	.49	มาก	3.50	.50	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่าผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องเกี่ยวกับหลังเลิกงานจะปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ตามขั้นตอน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) ในเรื่องความรู้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น อยู่ในระดับที่พึงประสงค์น้อย และ

เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.32$) ส่วนข้อ สนใจอ่านหนังสือเกี่ยวกับกฎหมายธนาคาร สนใจอ่านหนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มีความคล่องแคล่วในการพูดและเขียนภาษาอังกฤษ ฟังและตอบคำถามของลูกค้าชาวต่างประเทศได้อย่างเข้าใจ และเข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนที่สาขาทั้งอยู่ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก

พนักงานสาขามีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องเกี่ยวกับหลังเลิกงานจะปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ตามขั้นตอน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.32$) ในเรื่องมีความรู้ภาษาต่างประเทศอื่นๆนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น อยู่ในระดับที่พึงประสงค์น้อย และเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.42$) ส่วนข้อ สนใจอ่านหนังสือเกี่ยวกับกฎหมายธนาคาร รู้วิธีใช้และข้อกำหนดของตราสารประเภทต่างๆ สนใจอ่านหนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มีความคล่องแคล่วในการพูดและเขียนภาษาอังกฤษ ฟังและตอบคำถามของลูกค้าชาวต่างประเทศได้อย่างเข้าใจ เข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนที่สาขาทั้งอยู่ ออกพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน จำแนกตาม ตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง และคุณวุฒิ ดังแสดงในตาราง 10 - 25

ตาราง 10 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยรวมและรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา	ผู้บริหารสาขา		พนักงานสาขา		t
	N = 97		N = 107		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ด้านคุณลักษณะส่วนตัว					
1.1 บุคลิกภาพ	3.99	.44	3.78	.35	3.97**
1.2 มนุษยสัมพันธ์	3.67	.39	3.53	.37	2.54*
2.ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ					
2.1 ความสามารถในการบริการ	4.00	.42	3.87	.41	2.07*
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	3.67	.49	3.50	.50	2.37*
รวม	3.83	.35	3.67	.31	3.39**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทักษะต่อคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพสูงกว่าพนักงานสาขา

ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทักษะต่อคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าพนักงานสาขา

ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการสูงกว่าพนักงานสาขา

ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการสูงกว่าพนักงานสาขา

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่าผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน สูงกว่าพนักงานสาขา

ตาราง 11 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เป็นรายข้อ

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	ผู้บริหารสาขา N = 97		พนักงานสาขา N = 107		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.	แต่งกายโดยเครื่องแบบที่ธนาคาร จัดให้โดย ไม่ดัดแปลงใดๆ	4.20	.93	3.70	1.00	3.31**
2.	พิถีพิถันในการแต่งกายตลอดเวลา ที่ปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีงานยุ่ง	3.62	.93	3.26	.85	2.93**
3.	ให้ความสำคัญกับการดูแลรักษา รูปร่างหน้าตาให้ดูดีอยู่เสมอ	3.73	.78	3.60	.72	1.18
4.	หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า แม้ว่าลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิด	4.38	.91	3.82	1.18	3.37**
5.	หากถูกลูกค้าตำหนิจะปรับอารมณ์ ได้อย่างรวดเร็ว	4.02	.94	3.98	.89	.31
6.*	หลีกเลี่ยงการให้บริการลูกค้า ที่เคยกล่าวตำหนิ	3.69	1.33	3.49	1.25	1.08
7.	มาถึงที่ทำงานก่อนเวลา	4.39	.65	4.20	.71	1.94
8.	เตรียมตัวพร้อมให้บริการก่อน ถึงเวลาที่สาขาเปิดให้บริการ	4.56	.55	4.37	.65	2.26*
9.	ทำงานที่รับผิดชอบเสร็จทันเวลา	4.32	.62	4.38	.69	-.57
10.	งานที่เร่งด่วนกลับไปทำที่บ้าน	2.73	1.14	2.65	1.21	.47
11.	เลือกให้บริการลูกค้าก่อนงาน เร่งด่วนอื่น	4.05	.87	3.92	.85	1.05
12.	เต็มใจที่จะให้บริการลูกค้าแม้ว่า จะหมดเวลางานแล้วก็ตาม	4.04	.87	3.99	.74	.44
13.	แสดงความเต็มใจหากต้องมา ปฏิบัติงานในวันหยุด	3.76	.85	3.57	.82	1.64

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	ผู้บริหารสาขา		พนักงานสาขา		t
		N = 97		N =107		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
14.	ใช้ของชำร่วยที่ธนาคารให้ ในธุรกิจของสาขาเท่านั้น	4.03	.94	3.65	.96	2.82**
15.	แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันที ที่ตนเองปฏิบัติงานผิดพลาด	4.20	.74	4.16	.69	.38
16.	ไม่เพิกเฉยต่อการทำผิดระเบียบ ของเพื่อนร่วมงานแม้จะ เป็นเรื่องเล็กน้อย	3.95	.77	3.61	.80	3.07**
17.	แจ้งผู้บังคับบัญชาทันที ที่พบสิ่งผิดปกติในการ ปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน	4.16	.75	3.85	.92	2.63**
รวม		3.99	.41	3.78	.35	3.97**

* หมายถึง ข้อ 6 เป็นข้อที่มีข้อความทางลบ

จากตาราง 11 แสดงว่าผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพในเรื่อง แต่งกายโดยเครื่องแบบที่ธนาคารจัดให้โดยไม่ดัดแปลงใด ๆ พิถีพิถันในการแต่งกายตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีงานยุ่ง หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้าแม้ว่าลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิด ใช้ของชำร่วยที่ธนาคารให้ในธุรกิจของสาขาเท่านั้น ไม่เพิกเฉยต่อการทำผิดระเบียบของเพื่อนร่วมงานแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย แจ้งผู้บังคับบัญชาทันทีที่พบสิ่งผิดปกติในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพในเรื่องดังกล่าวสูงกว่าพนักงานสาขา ส่วนในเรื่องเตรียมตัวพร้อมให้บริการก่อนถึงเวลาที่สาขาเปิดให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริหารสาขา มีทัศนคติต่อคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพในเรื่องดังกล่าวสูงกว่าพนักงานสาขา ส่วนในเรื่องอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.01 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพสูงกว่าพนักงานสาขา

ตาราง 12 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์	ผู้บริหารสาขา N = 97		พนักงานสาขา N = 107		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
18.	ให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อน ร่วมงานมีปัญหา	4.27	.60	4.30	.63	-.34
19.	เป็นผู้อาสาทำงานเมื่อมี งานใหม่เข้ามา	3.76	.70	3.61	.69	1.49
20.	ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ที่มีงานล้นมือ	4.03	.66	3.91	.66	1.24
21.	อาสาทำงานนอกเหนือ จากที่ได้รับมอบหมาย	3.63	.81	3.60	.73	.29
22.	* สอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มา ใช้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น	3.36	.94	3.35	.89	.04
23.	* ให้ความสำคัญกับการบริการที่ รวดเร็วมากกว่าการหักทลายลูกค้า	3.05	.91	2.80	.95	1.88
24.	ใช้เวลากับการพบปะสังสรรค์กับ เพื่อนในสาขาตามสมควร	3.30	.65	3.29	.66	.11
25.	ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาในการทำงาน	4.26	.66	4.07	.66	2.06*
26.	แสดงทัศนคติขัดแย้งกับผู้บังคับ บัญชาด้วยกิริยาที่เป็นมิตร	3.84	.93	3.72	.79	.96
27.	พูดโน้มน้าวใจให้ลูกค้ามาใช้ บริการของธนาคารได้	4.42	.76	4.21	.76	1.94
28.*	พูดปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า ได้ง่าย หากเป็นเรื่องที่ต้อง ปฏิบัติงานด้วยความยุ่งยาก	3.45	1.10	3.33	1.08	.76
29.*	พูดจาไพเราะกับลูกค้าเท่านั้น	3.03	1.34	2.71	1.20	1.80

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์	ผู้บริหารสาขา		พนักงานสาขา		t
		N = 97		N = 107		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
30.*	หากไม่สามารถบริการได้ตาม ความประสงค์ของลูกค้าพนักงาน จะตอบว่าเป็นคำสั่งของสำนักงานใหญ่	3.27	1.12	2.98	.96	2.03*
รวม		3.67	.39	3.53	.37	2.54*

* หมายถึง ข้อ 22 , 23 , 28 , 29 และ 30 เป็นข้อที่มีข้อความทางลบ

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในเรื่องขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หากไม่สามารถบริการได้ตามความประสงค์ของลูกค้าพนักงานจะตอบว่าเป็นคำสั่งของสำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ในเรื่องดังกล่าวสูงกว่าพนักงานสาขา ส่วนในเรื่องอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่าผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าพนักงานสาขา

ตาราง 13 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถ ในการบริการ	ผู้บริหารสาขา N = 97 $\bar{X}$ S.D.		พนักงานสาขา N =107 $\bar{X}$ S.D.		t
31.	อธิบายจุดเด่นของบริการต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจด้วยคำพูดง่ายๆ	4.30	.80	4.16	.65	1.38
32.	ชี้แจงเกี่ยวกับธุรกิจทุกประเภท ของธนาคารได้แม้ว่าจะไม่ใช่งาน ที่รับผิดชอบโดยตรง	4.25	.69	4.03	.73	2.19*
33.	หาโอกาสอธิบายบริการของธนาคาร เพิ่มเติมจากที่ลูกค้าใช้บริการอยู่แล้ว	4.24	.76	4.04	.74	1.90
34.	สนใจศึกษาบริการใหม่ of ธนาคาร แม้ว่าสาขาของตนจะไม่มีบริการให้ ลูกค้า	4.06	.73	3.85	.75	1.93
35.	จดจำข้อมูลและความต้องการ ของลูกค้าประจำได้เป็นอย่างดี	4.20	.74	4.05	.73	1.44
36.	จัดสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม กับการบริการ	4.05	.75	3.99	.75	.57
37.	ยึดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของ ธนาคารอย่างเคร่งครัด	4.23	.82	4.23	.79	.03
38.	จัดตารางในการทำงานเพื่อให้งาน มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3.95	.76	3.86	.88	.77
39.	ใช้สมุดบันทึกในการปฏิบัติงาน	3.49	.99	3.41	.86	.64
40.*	ใช้การกวักมือเรียกลูกค้า มาใช้บริการ	4.70	.73	4.57	.84	1.17
41.*	แสดงกิริยาสุภาพกับลูกค้าที่มี มารยาทดีเท่านั้น	4.07	1.12	3.76	1.27	1.82

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถ ในการบริการ	ผู้บริหารสาขา N = 97 $\bar{X}$ S.D.	พนักงานสาขา N = 107 $\bar{X}$ S.D.	t
42.*	มอบน้อมเป็นพิเศษกับการ บริการลูกค้าที่มีเงินฝากมาก	3.56 1.13	3.27 1.15	1.84
43.	มีท่าทีเป็นกันเองในการให้ บริการลูกค้า	4.13 .86	4.28 .77	-1.28
44.	กล่าวเสมอว่างานบริการเป็น งานที่ต้องมีความอดทน	4.01 .97	4.18 .88	-1.36
45.*	ชอบงานที่เกี่ยวกับเอกสาร มากกว่างานที่เกี่ยวข้องกับคน	3.28 .95	2.94 .89	2.65**
46.	ชอบงานที่ต้องคอยเอาใจใส่ลูกค้า	3.41 .95	3.37 .81	.31
รวม		4.00 .42	3.87 .41	2.07*

* หมายถึง ข้อ 40 , 41 , 42 และ ข้อ 45 เป็นข้อที่มีข้อความทางลบ

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ในเรื่อง ชอบงานที่เกี่ยวกับเอกสารมากกว่างานที่เกี่ยวข้องกับคน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ในเรื่องดังกล่าวสูงกว่าพนักงานสาขา ส่วนในเรื่องชี้แจงเกี่ยวกับธุรกิจทุกประเภทของธนาคารได้แม้ว่าจะไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ในเรื่องดังกล่าวสูงกว่าพนักงานสาขา

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่าผู้บริหารสาขาและพนักงานมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการสูงกว่าพนักงานสาขา

ตาราง 14 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ ทางวิชาการ	ผู้บริหารสาขา		พนักงานสาขา		t
		N = 97		N =107		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
47.	สนใจอ่านหนังสือเกี่ยวกับ กฎหมายธนาคาร	3.48	.79	3.21	.77	2.45*
48.	รู้วิธีใช้และข้อกำหนดของ ตราสารประเภทต่างๆ	3.73	.69	3.44	.70	2.88**
49.	จัดทำนิติกรรมสัญญาต่างๆได้โดย คำนึงถึงผลประโยชน์ของธนาคาร	3.96	.96	3.63	1.04	2.36*
50.	ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานได้ ทุกระบบ	3.55	.90	3.62	.90	-.55
51.	หลังเลิกงานจะปิดเครื่อง คอมพิวเตอร์ตามขั้นตอน	4.39	.67	3.62	.90	.63
52.	สนใจอ่านหนังสือเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์	3.27	.71	3.37	.77	-.91
53.	อ่านและใช้รายงานของสาขาได้ อย่างถูกต้อง	3.89	.75	3.64	.86	2.21*
54.	จัดเก็บเอกสารทางการบัญชีอย่าง เป็นหมวดหมู่่ง่ายต่อการใช้งาน	4.19	.77	3.96	.81	2.10*
55.	จัดทำเอกสารทางภาษีของสาขา อย่างถูกต้อง	4.16	.83	3.86	.94	2.36*
56.	บันทึกบัญชีระหว่างสาขากับ สำนักงานใหญ่อย่างถูกต้อง	4.27	.71	3.87	.93	3.39**
57.	มีความคล่องแคล่วในการพูด และเขียนภาษาอังกฤษ	3.27	.82	3.20	.76	.65

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาด้านคุณลักษณะ ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ ทางวิชาการ	ผู้บริหารสาขา N = 97 $\bar{X}$ S.D.		พนักงานสาขา N = 107 $\bar{X}$ S.D.		t
58.	มีความรู้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ นอกเหนือภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน และญี่ปุ่น	2.32	.97	2.42	1.09	-.62
59.	ฟังและตอบคำถามของลูกค้าชาว ต่างประเทศได้อย่างเข้าใจ	3.12	.92	3.08	.92	.31
60.	เข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนที่สาขา ตั้งอยู่	3.11	.94	3.00	.90	.80
61.	สนใจอ่านหนังสือพิมพ์และวารสาร ด้านธุรกิจ	3.70	.77	3.61	.74	.79
62.	ออกพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	3.71	.84	3.35	.90	2.19**
63.	ใช้แผนพับ จดหมายข่าวธนาคาร ในการเผยแพร่ข่าวสารและธุรกิจ ของธนาคารให้ลูกค้าทราบ	3.92	.76	3.59	.77	3.05**
64.	สร้างความคุ้นเคยกับประชาชน ที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงสาขาแม้ว่า จะไม่ได้เป็นลูกค้าของธนาคาร	3.95	.76	3.83	.81	1.14
รวม		3.67	.49	3.50	.50	2.37*

จากตาราง 14 แสดงว่าผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการในเรื่องวิธีใช้และข้อกำหนดของตราสารประเภทต่าง ๆ บันทึกบัญชีระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่อย่างถูกต้อง ออกพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ใช้แผนพับ จดหมายข่าวธนาคารในการเผยแพร่ข่าวสารและธุรกิจของธนาคารให้ลูกค้าทราบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณ

ลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการในเรื่องดังกล่าวสูงกว่าพนักงานสาขา ส่วนในเรื่องสนใจอ่านหนังสือเกี่ยวกับกฎหมายธนาคาร จัดทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ ได้โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของธนาคาร อ่านและใช้รายงานของสาขาได้อย่างถูกต้อง จัดเก็บเอกสารทางการบัญชีอย่างเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการใช้งาน จัดทำเอกสารทางภาษีของสาขาอย่างถูกต้อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการในเรื่องดังกล่าวสูงกว่าพนักงานสาขา

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่าผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการสูงกว่าพนักงานสาขา

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา	ต่ำกว่า 2 ปี			2 – 5 ปี			มากกว่า 5 ปี		
	N = 20			N = 50			N = 27		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว									
1.1 บุคลิกภาพ	4.05	.44	มาก	3.94	.41	มาก	4.03	.37	มาก
1.2 มนุษยสัมพันธ์	3.68	.34	มาก	3.69	.40	มาก	3.62	.43	มาก
2. ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ									
2.1 ความสามารถในการบริการ	4.02	.41	มาก	4.00	.43	มาก	3.97	.42	มาก
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	3.76	.55	มาก	3.65	.42	มาก	3.63	.57	มาก
รวม	3.88	.34	มาก	3.82	.33	มาก	3.81	.40	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 2 ปี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยมีด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 4.02$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.68$)

สำหรับผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 2 – 5 ปี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยมีด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 3.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.65$)

สำหรับผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี มีทัศนะที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยมีด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 3.97$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษย

สัมพันธ ($\bar{X} = 3.62$) และเมื่อพิจารณารวมจะเห็นว่าผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 2 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$) และผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมต่ำสุด ($\bar{X} = 3.81$)

ตาราง 16 วิเคราะห์ความแปรปรวน ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งมากกว่า 5 ปี เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาธนาคารรัตนสิน ทั้ง 2 ด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว					
1.1 บุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.2120	.1060	.6246
	ภายในกลุ่ม	94	15.9506	.1697	
	รวม	96	16.1625		
1.2 มนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.0760	.0380	.2391
	ภายในกลุ่ม	94	14.9360	.1589	
	รวม	96	15.0120		
2.ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ					
2.1 ความสามารถในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.0306	.0153	.0837
	ภายในกลุ่ม	94	17.1608	.1826	
	รวม	96	17.1914		
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.2245	.1123	.4524
	ภายในกลุ่ม	94	23.3254	.2481	
	รวม	96	23.5499		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.0608	.0304	.2352
	ภายในกลุ่ม	94	12.1384	.1291	
	รวม	96	12.1992		

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งมากกว่า 5 ปี มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี

ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งมากกว่า 5 ปี มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน จำแนกตามคุณวุฒิ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	N = 17			N = 72			N = 8		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว									
1.1 บุคลิกภาพ	4.11	.31	มาก	3.96	.40	มาก	4.04	.61	มาก
1.2 มนุษยสัมพันธ์	3.79	.36	มาก	3.64	.40	มาก	3.61	.32	มาก
2. ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ									
2.1 ความสามารถในการ บริการ	4.19	.32	มาก	3.94	.42	มาก	4.10	.46	มาก
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	3.82	.45	มาก	3.60	.50	มาก	3.99	.34	มาก
รวม	3.98	.31	มาก	3.78	.35	มาก	3.94	.40	มาก

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้บริหารสาขาที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยมีด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.11$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.79$)

สำหรับผู้บริหารสาขาที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยมีด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 3.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.60$)

สำหรับผู้บริหารสาขาที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากโดยมีด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.04$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.61$) และเมื่อพิจารณารวมจะเห็นว่าผู้บริหารสาขาที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ($\bar{X} = 3.98$) และผู้บริหารสาขาที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยรวมต่ำสุด ($\bar{X} = 3.78$)

ตาราง 18 วิเคราะห์ความแปรปรวนตามทัศนะของผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี และผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิส่งกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ทั้ง 2 ด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	แหล่งความแปรปรวน	dF	SS	MS	F
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว					
1.1 บุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.3312	.1656	.9831
	ภายในกลุ่ม	94	15.8314	.1684	
	รวม	96	16.1625		
1.2 มนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.3061	.1530	.9782
	ภายในกลุ่ม	94	14.7060	.1564	
	รวม	96	15.0120		
2. ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ					
2.1 ความสามารถในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.0092	.5046	2.9313
	ภายในกลุ่ม	94	16.1821	.1722	
	รวม	96	17.1914		
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.5850	.7925	3.3916*
	ภายในกลุ่ม	94	21.9649	.2337	
	รวม	96	23.5499		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.6104	.3052	2.4754
	ภายในกลุ่ม	94	11.5888	.1233	
	รวม	96	12.1992		

* มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี และผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิส่งกว่าปริญญาตรี มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ มีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกันเห็นว่า คุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการมีทักษะแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ ผู้บริหารสาขามีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าคู่ใดมีทักษะแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของตันแคน (Duncan) ดังแสดงในตาราง 19

ตาราง 19 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี และผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิส่งกว่าปริญญาตรี ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

คุณวุฒิ		ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.6003	3.8235	3.9931
ปริญญาตรี	3.6003	-	0.2232	0.3928*
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.8235		-	0.1696
สูงกว่าปริญญาตรี	3.9931			-

จากตาราง 19 แสดงว่าผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการแตกต่างจากผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิส่งกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกันคู่อื่น ๆ มีทักษะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามทัศนะของพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา	ต่ำกว่า 2 ปี			2 – 5 ปี			มากกว่า 5 ปี		
	N = 6			N = 75			N = 26		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว									
1.1 บุคลิกภาพ	3.80	.44	มาก	3.81	.32	มาก	3.67	.42	มาก
1.2 มนุษยสัมพันธ์	3.91	.29	มาก	3.54	.36	มาก	3.40	.37	ปานกลาง
2. ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ									
2.1 ความสามารถในการบริการ	4.15	.38	มาก	3.86	.40	มาก	3.85	.45	มาก
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	3.86	.67	มาก	3.48	.49	ปานกลาง	3.49	.48	ปานกลาง
รวม	3.93	.36	มาก	3.67	.30	มาก	3.60	.31	มาก

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานสาขา ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 2 ปี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยมีด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.91$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 3.80$)

สำหรับพนักงานสาขา ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 – 5 ปี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการอยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) และเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาได้แก่คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 3.81$)

สำหรับพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้านพบว่าด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.40$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 3.85$) และรองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 3.67$)

ตาราง 21 วิเคราะห์ความแปรปรวนตามทัศนคติของพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี และพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งมากกว่า 5 ปี เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ทั้ง 2 ด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว					
1.1 บุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.3694	.1847	1.4442
	ภายในกลุ่ม	104	13.3007	.1279	
	รวม	106	13.6701		
1.2 มนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.12765	.6382	4.9007*
	ภายในกลุ่ม	104	13.5446	.1302	
	รวม	106	4.8211		
2. คุณลักษณะทางวิชาชีพ					
2.1 ความสามารถในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.4913	.2456	1.4416
	ภายในกลุ่ม	104	17.7218	.1704	
	รวม	106	18.2131		
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.8045	.4023	1.6061
	ภายในกลุ่ม	104	26.0469	.2505	
	รวม	106	26.8514		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.5184	.2592	2.6954
	ภายในกลุ่ม	104	10.0013	.0962	
	รวม	106	10.5197		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งมากกว่า 5 ปี มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 แสดงว่า พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ พนักงานสาขามีความทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าคู่ใดมีทัศนคติแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของดันแคน (Duncan) ดังแสดงในตาราง 22

ตาราง 22 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี และพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งมากกว่า 5 ปี ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตน เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่ง	5 ปีขึ้นไป	2 – 5 ปี	ต่ำกว่า 2 ปี
$\bar{X}$	3.4083	3.5487	3.9103
5 ปีขึ้นไป	3.4083	-	0.5020*
2 – 5 ปี	3.5487	-	0.3616*
ต่ำกว่า 2 ปี	3.9103	-	-

จากตาราง 22 แสดงว่าพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตน เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างจากพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี และ พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน คู่อื่นๆ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามทัศนะของพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานสาขา	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	N = 15			N = 90			N = 2		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว									
1.1 บุคลิกภาพ	3.66	.43	มาก	3.79	.34	มาก	4.17	.08	มาก
1.2 มนุษยสัมพันธ์	3.30	.29	ปานกลาง	3.57	.37	มาก	3.61	.21	มาก
2. ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ									
2.1 ความสามารถในการบริการ	3.80	.37	มาก	3.88	.42	มาก	4.18	.17	มาก
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	3.29	.35	ปานกลาง	3.53	.52	มาก	3.63	.27	มาก
รวม	3.51	.23	มาก	3.69	.32	มาก	3.90	.14	มาก

จากตาราง 23 แสดงว่า พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 3.66$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.29$)

สำหรับพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยมีด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 3.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ คุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.53$)

สำหรับพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิสองสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมอยู่

สามารถในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตน
เกี่ยวกับบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.17$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตน
เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.61$)

ตาราง 24 วิเคราะห์ความแปรปรวนทักษะของพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี และพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ทั้ง 2 ด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	แหล่งความแปรปรวน	dF	SS	MS	F
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว					
1.1 บุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.5164	.2582	2.0415
	ภายในกลุ่ม	104	13.1537	.1265	
	รวม	106	13.6701		
1.2 มนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.9042	.4521	3.3785*
	ภายในกลุ่ม	104	13.9169	.1338	
	รวม	106	14.8211		
2. คุณลักษณะทางวิชาชีพ					
2.1 ความสามารถในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.2675	.1338	.7752
	ภายในกลุ่ม	104	17.9455	.1726	
	รวม	106	18.2131		
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.8122	.4061	1.6219
	ภายในกลุ่ม	104	26.0393	.2504	
	รวม	106	26.8514		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.5104	.2552	2.6518
	ภายในกลุ่ม	104	10.0092	.0962	
	รวม	106	10.5197		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงว่า พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ

พนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตน เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ พนักงานสาขา มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าคูใดมีทัศนคติแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของดินแคน (Duncan) ดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 25 เปรียบเทียบทักษะของพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี และพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิส่งกว่าปริญญาตรี . ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

คุณวุฒิ		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.3077	3.5709	3.6154
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.3077	-	0.2635*	0.3077
ปริญญาตรี	3.5709		-	0.0445
สูงกว่าปริญญาตรี	3.6154			-

จากตาราง 25 แสดงว่าพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสินด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างจากพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกันคู่อื่น ๆ มีทักษะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ทักษะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคาร
รัตนสิน

ผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา แสดงทักษะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ดังแสดงในตาราง 26 - 33

ตารางที่ 26 จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ที่แสดงทักษะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
พนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน

สถานภาพ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงทักษะเพิ่มเติม จำนวน
ผู้บริหารสาขา	104	30
พนักงานสาขา	103	12
รวม	234	42

จากตาราง 26 แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่แสดง
ความเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสินจำนวน 30
คน

ส่วนพนักงานสาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่แสดงความเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน จำนวน 12 คน

ตาราง 27 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตน เกี่ยวกับบุคลิกภาพ ตามทัศนะเพิ่มเติมของผู้บริหารสาขา

ทัศนะ	ผู้บริหารสาขา ความถี่
1. มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน	15
2. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ	3
3. ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ระมัดระวัง	3
4. ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	3
5. มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	3
6. ดูแลและใช้งาน อุปกรณ์ของสาขาให้เหมือน อุปกรณ์ของตน	2
7. มีความรับผิดชอบในงาน	2
8. มีวินัยในการทำงาน	2
9. รักษาความลับของลูกค้า	2
10. ไม่มีปัญหาเรื่องการเงิน	2
11. มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	1
12. ตรงต่อเวลา	1
13. ไม่ข้องแวะอบายมุข	1
14. รู้จักกาลเทศะ	
15. มีบุคลิกลักษณะดี	1
รวม	42

จากตาราง 27 ผู้บริหารสาขาแสดงทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ จำนวน 42 ประเด็น ดังนี้ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ประเด็น ซึ่งเป็นข้อที่มีความถี่สูงสุด รองลงมาได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ระมัดระวัง ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผู้แสดงทัศนะ จำนวน 3 ประเด็น

ตาราง 28 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ตามทัศนะเพิ่มเติมของผู้บริหารสาขา

ทัศนะ	ผู้บริหารสาขา ความถี่
1. อ่อนน้อมและมีสัมมาคารวะต่อ ผู้บังคับบัญชาและลูกค้า	4
2. มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	4
3. ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น และงานใหม่ ไม่ยึดติดระบบเดิม	3
4. มีความประพฤติที่ดีทั้งส่วนตัวและการงาน	3
5. ถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับการอบรมให้ เพื่อนร่วมงานทราบ	2
6. เป็นกันเองกับลูกค้า	2
7. ไม่อวดรู้ในการทำงาน และเชื่อฟัง ผู้บังคับบัญชา	1
8. เต็มใจให้บริการลูกค้าทุกคน ไม่เลือก เฉพาะลูกค้ารายใหญ่	1
9. พุดจาไพเราะ ทั้งกับเพื่อนร่วมงาน และบุคคลภายนอกแม้ว่าไม่ใช่ลูกค้า	1
รวม	21

จากตาราง 28 ผู้บริหารสาขาแสดงทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ จำนวน 21 ประเด็น ดังนี้ อ่อนน้อมและมีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชาและลูกค้า และ มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน มีผู้แสดงทัศนะจำนวน 4 ประเด็น ซึ่งเป็นข้อที่มีความถี่สูงสุด รองลงมาได้แก่เรื่องเกี่ยวกับ ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นและงานใหม่ ไม่ยึดติดระบบเดิม และมีความประพฤติที่ดีทั้งส่วนตัวและการงาน มีผู้แสดงทัศนะจำนวน 3 ประเด็น

ตาราง 29 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ
เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ตามทัศนะเพิ่มเติมของผู้บริหารสาขา

ทัศนะ	ผู้บริหารสาขา ความถี่
1. มีจิตสำนึกในการให้บริการ	5
รวม	5

จากตาราง 29 ผู้บริหารสาขาแสดงทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน
สาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ จำนวน
5 ประเด็น

ตาราง 30 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ ตามทักษะเพิ่มเติมของผู้บริหารสาขา

ทักษะ	ผู้บริหารสาขา ความถี่
1. สนใจใฝ่รู้ ศึกษางานสม่ำเสมอ มีวิสัยทัศน์กว้าง	9
2. รักษาภาพพจน์ขององค์กร	6
3. เป็นพนักงานขายที่ดี มีทักษะทางการตลาด	2
4. มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร	2
5. รอบรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมบริเวณสาขา	1
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ ต่อธนาคาร	1
รวม	21

จากตาราง 30 ผู้บริหารสาขาแสดงทักษะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ จำนวน 21 ประเด็น ดังนี้ สนใจใฝ่รู้ ศึกษางานสม่ำเสมอมีวิสัยทัศน์กว้าง มีผู้แสดงทักษะจำนวน 9 ประเด็น ซึ่งเป็นข้อที่มีความถี่สูงสุด รองลงมาได้แก่เรื่องเกี่ยวกับ รักษาภาพพจน์ขององค์กร มีผู้แสดงทักษะจำนวน 6 ประเด็น

ตาราง 31 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตน เกี่ยวกับบุคลิกภาพ ตามทักษะเพิ่มเติมของพนักงานสาขา

ทักษะ	พนักงานสาขา ความถี่
1. มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน	4
2. มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	3
3. ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ระมัดระวัง	2
4. ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	1
5. ไม่มีปัญหาเรื่องการเงิน	1
รวม	11

จากตาราง 31 พนักงานสาขาแสดงทักษะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ จำนวน 11 ประเด็น ดังนี้ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน มีผู้แสดงทักษะจำนวน 4 ประเด็น ซึ่งเป็นข้อที่มีความถี่สูงสุด รองลงมาได้แก่เรื่องเกี่ยวกับ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีผู้แสดงทักษะจำนวน 3 ประเด็นและ ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ระมัดระวัง มีผู้แสดงทักษะจำนวน 2 ประเด็น

ตาราง 32 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ตามทัศนะเพิ่มเติมของพนักงานสาขา

ทัศนะ	พนักงานสาขา ความถี่
1. มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	3
2. อ่อนน้อมและมีสัมมาคารวะต่อ ผู้บังคับบัญชาและลูกค้า	1
3. พุดจาไพเราะ ทั้งกับเพื่อนร่วมงาน และบุคคลภายนอกแม้ว่าไม่ใช่ลูกค้า	1
รวม	5

จากตาราง 32 พนักงานสาขาแสดงทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ จำนวน 5 ประเด็น ดังนี้ มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน มีผู้แสดงทัศนะจำนวน 3 ประเด็น ซึ่งเป็นข้อที่มีความถี่สูงสุด

ตาราง 33 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ ตามทักษะเพิ่มเติมของพนักงานสาขา

ทักษะ	พนักงานสาขา ความถี่
1. สนใจใฝ่รู้ ศึกษางานสม่ำเสมอ มีวิสัยทัศน์กว้าง	2
2. เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมเพื่อรู้จักลูกค้า มากขึ้น	2
3. มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร	2
4. รักษาภาพพจน์ขององค์กร	1
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ ต่อธนาคาร	1
รวม	8

จากตาราง 33 พนักงานสาขาแสดงทักษะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ พนักงานสาขาจำนวน 7 ประเด็น ดังนี้ สนใจใฝ่รู้ ศึกษางานสม่ำเสมอ มีวิสัยทัศน์กว้าง และเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมเพื่อรู้จักลูกค้ามากขึ้น มีผู้แสดงทักษะจำนวน 2 ประเด็น ซึ่งเป็นข้อที่มีความถี่สูงสุด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นไว้ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา จำแนกตาม ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและคุณวุฒิ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสินในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสินในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน
3. ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสินในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน
4. พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสินในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน
5. พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสินในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ของธนาคารรัตนสิน จำนวน 66 สาขา ผู้บริหารประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา 66 คน ผู้ช่วยผู้จัดการ -

การสาขา 66 คน และเจ้าหน้าที่บริหารสาขา 134 คน รวมผู้บริหารสาขา 266 คน ส่วน พนักงานสาขาประกอบด้วย พนักงานสาขา 331 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 597 คน (ข้อมูลนี้ เก็บ ณ วันที่ 30 กันยายน 2542)

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากกลุ่มประชากรทั้งหมด โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเกรจีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 204 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสาขา จำนวน 97 คน และ พนักงานสาขา จำนวน 107 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามถึงทัศนะของผู้บริหารสาขาและ พนักงานสาขาแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มี ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) โดยถามเรื่องตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งและวุฒิการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ รวม 2 ด้าน คือ ด้านคุณ ลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ รวมจำนวน 64 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสินทั้ง 2 ด้าน

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือแนะนำตัว จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังกรรมการจัดการ ธนาคารรัตนสิน เพื่อส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 234 ฉบับ
2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาทางไปรษณีย์พร้อมทั้งโทรศัพท์ติดตามทวงถาม ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 204 ฉบับ ประกอบด้วยผู้บริหารสาขา 97 คน และ พนักงานสาขา 107 คน คิดเป็นร้อยละ 87

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาเป็นรายด้านและโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและวุฒิการศึกษา
3. เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาธนาคารรัตนสิน เป็นรายด้านและโดยรวม ใช้การทดสอบค่าที (t – test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของดันแคน (Duncan's Method)

สรุปผลการค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้บริหารสาขา ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี และมีคุณวุฒิปริญญาตรี
2. พนักงานสาขา ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี และมีคุณวุฒิปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ผลจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.83$, $\bar{X} = 3.67$ ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏดังนี้

1. พิจารณาทัศนะของผู้บริหารสาขาเป็นรายด้าน

1.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับบุคลิกภาพ พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.99$)

1.2 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.67$)

1.3 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 4.00$)

1.4 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.67$)

2. พิจารณาทัศนคติของพนักงานสาขา เป็นรายด้าน

2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับบุคลิกภาพ พบว่า พนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.78$)

2.2 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ พบว่า พนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.53$)

2.3 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ พบว่า พนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.87$)

2.4 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ พบว่า พนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน อยู่ในระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน

1. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี และผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งมากกว่า 5 ปี มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการเปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี และผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีมีทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างจากผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบทัศนระหว่างพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี และพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งมากกว่า 5 ปี มีทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี มีทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างจากพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี และพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบทัศนระหว่างพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี และพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีมีทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างจากพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทัศนของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ทัศนของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ซึ่งแยกเป็น 2 ด้าน ปรากฏในรายละเอียดดังนี้

1.1 คุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับบุคลิกภาพ ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานสาขาเป็นงานที่ต้องพบปะกับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อจำนวนมากอยู่เสมอ ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี สามารถโน้มน้าวจิตใจผู้มาติดต่อด้วย รู้สึกพอใจ เกิดความนิยมชมชอบ รู้สึกประทับใจ (อารี พันธุ์มณี. 2541 : 1) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณิช อุษาคณาภิรักษ์ (2540 : 194) ว่าผู้บริหารธนาคารมีความเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ ในด้านบุคลิกภาพ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพมากที่สุด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิทยา วุฒิสงส์ (2537 : 83) ว่าพนักงานของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรม ในด้านบุคลิกภาพของนักฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะการทำงานของพนักงานสาขาเป็นงานบริการที่ต้องทำร่วมกับผู้อื่น ทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของอุษณีย์ ดุลาบัติ (2538 : 127 , 204 – 206) ซึ่งกล่าวว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคมเดียวกัน เป็นแนวทางในการสร้างมิตร ชนมิตร และจงใจคนเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ ชอบพอ นับถือ และได้รับความสนับสนุนร่วมมือที่ดีต่อกัน ไม่ว่าจะเป็นมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยกร พันธุ์งาม (2540 : 120 – 130) พบว่าผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในระดับที่พึงประสงค์มาก

1.3 คุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ดังนั้นหัวใจที่สำคัญของธนาคารคือ การให้บริการ ธนาคารที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้จะต้องมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจลูกค้า คุณลักษณะข้อนี้จึงสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาศรี อมรสิน และชูลีพร เปี่ยมสมบุรณ์ (ม.ป.ป.) ที่พบว่าเหตุจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์คือความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และความประทับใจในการบริการของพนักงานธนาคาร รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของสันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ (2534 : 188 – 192) ว่าสาเหตุหนึ่งที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากความสะดวก รวดเร็วและมารยาทของพนักงาน

1.4 คุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ ผู้บริหารสาขามีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานสาขา มีทักษะต่อคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง/ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิทยา อังคุสิงห์ (2537 : 80 – 96) ที่พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรม บรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ด้านวิชาการแตกต่างกัน โดยพนักงานในระดับบริหารและระดับช่วยบริหารมีค่าเฉลี่ยของทักษะสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ทั้งผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีค่าเฉลี่ยของระดับที่พึงประสงค์ด้านวิชาการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องจากว่างานของพนักงานสาขาเป็นงานที่ต้องให้บริการแก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อ ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพของพนักงานจึงให้ความสำคัญกับความสามารถในการบริการและบุคลิกภาพมากกว่าด้านอื่น ๆ รวมทั้งในเรื่องความรู้ทางวิชาการนั้น แต่ละธนาคารควรมีระบบการฝึกอบรมของตนเองเพื่อให้พนักงานมีความรู้ทางวิชาการธนาคารไปใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละธนาคารก็จะมีระบบงานภายในโดยเฉพาะของแต่ละธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ พิมพ์ชนก คันสนีย์ (2539 : 53 – 58) ที่กล่าวว่า ในองค์การที่ให้บริการนั้นมีรูปแบบในการบริหาร และบุคลากรเข้าทำงานในองค์การแตกต่างกันไปจากองค์การที่ผลิตสินค้า เพราะต้องติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า มากกว่าองค์การที่ผลิตสินค้า ดังนั้นบุคลากรขององค์การที่ให้บริการจะมีบทบาทในการปฏิบัติงานมุ่งเน้นที่การให้บริการ การที่องค์การที่ให้บริการสามารถให้บริการตามความคาดหวังของผู้บริโภคได้ นอกจากจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการแล้วยังทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อในครั้งต่อไป ความภักดีในการบริการขององค์การ ส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้นและการบอกเล่าในทางที่ดีเกี่ยวกับองค์การนั้น ๆ ด้วย

2. ผลการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน

ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 และทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสาขา ธนาคารรัตนสิน ทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ อยู่ในระดับสูงกว่าทักษะของพนักงานสาขา ทั้งนี้เพราะเป็นที่ยอมรับกันอยู่แล้วว่าทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญสูงสุดต่อความสำเร็จขององค์การ การดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามความคิดที่กำหนดไว้ในแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพดีเพียงใดย่อมอยู่ที่ความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายและจิตใจ รวมทั้งความสามัคคีร่วมมือซึ่งภาระทั้งหมดนี้จะเป็นไปได้ดีอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับหัวหน้างาน ซึ่งผู้บริหารต้องสามารถกำกับชักนำผู้ใต้บังคับบัญชาให้ช่วยกันทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย (มหาวิทยาลัยสุโขทัย

ธรรมาธิราช. 2534 : 16 – 17) ซึ่งผู้บริหารสาขาของธนาคารก็มีภาระหน้าที่เช่นเดียวกันนี้ โดยผู้บริหารสาขาเป็นผู้ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน และต้องเป็นผู้กระตุ้นให้พนักงานสาขาปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายและมาตรฐานที่รับแนวปฏิบัติมาจากสำนักงานใหญ่ รวมทั้งต้องกวดขันในการให้บริการของพนักงานสาขาสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของเจริญ เจษฎาวัลย์ (2533 : 46 – 47) ที่กล่าวว่าผู้บริหารธนาคารต่างตระหนักว่าพนักงานสาขามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการสร้างความเจริญเติบโตให้แก่กิจการ จึงมักเน้นเรื่องการคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติพิเศษให้มาทำหน้าที่นี้โดยเฉพาะ จากที่เคยใช้ใครก็ได้ในอดีตมาเป็นต้องใช้คนที่ต้องเลือกสรรอย่างพิถีพิถันและคนเหล่านี้จะต้องคอยเพิ่มเติมการอบรมศิลปะในการเข้าถึงลูกค้าเป็นระยะ ๆ อยู่อย่างสม่ำเสมอ ดูการเติมเชื้อไฟให้ไฟโชติช่วงอยู่ตลอดเวลา

3. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกันที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน

ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารสาขาที่มีอายุงานต่างกัน แต่ต่างก็ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ทัศนคติไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาวรรณ วรรณสาธพ (2531) ที่พบว่าพนักงานของธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีทัศนคติต่องานให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิทยาฐ อังศุสิงห์ (2537 : 80 – 96) ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุงานในตำแหน่งที่ดำรงอยู่ต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรม บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกันที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน

ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 ซึ่งคงจะเป็นเพราะว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 3 ด้านดังกล่าวเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่พนักงานสาขาทุกคนต้องมี ทัศนคติของผู้บริหารจึงไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทรา กลอดเพ็ง (2532 : 80 – 85) ที่พบว่าผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีวุฒิปริญญาโทมีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาจารย์ผู้สอนวิชาพลศึกษาในวิชาพลศึกษา ด้านวิชาการสูงกว่าอาจารย์ และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่าทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิสองสูงกว่าปริญญาตรี มีทักษะเกี่ยวกับคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการมากกว่าผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี ส่วนผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกันคู่อื่น ๆ มีทักษะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 เนื่องจากผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิสองสูงกว่าปริญญาตรี ย่อมมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลกว่า และเห็นความสำคัญของความรู้ทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคารว่าจะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานสาขาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิลเลียม (ผอบเชียว วงศ์ภักดี. 2537 : 38 – 39 ; อ้างอิงมาจาก Williams. 1993 : 3673 – 3674) พบว่ากลุ่มลูกจ้างและผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการปฏิบัติงานต่างกันโดยเฉพาะในกลุ่มที่มีการศึกษาดั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะมีการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี อันส่งผลมาสู่ทัศนคติต่อคุณลักษณะของบุคลากรด้วย

5. ผลการเปรียบเทียบทักษะของพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน

ผลการวิจัยปรากฏว่า พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่าง ๆ มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 ส่วนด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่าทักษะของพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี มีทักษะเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์มากกว่าพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2 – 5 ปี และพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งมากกว่า 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 4 เนื่องจากพนักงานสาขาที่เพิ่งเริ่มปฏิบัติงานยังอยู่ระหว่างการปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงาน และยังต้องการการช่วยเหลือแนะนำ ทั้งในด้านการงานและเรื่องส่วนตัว จึงให้ความสำคัญกับคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ค่อนข้างมากในขณะที่พนักงานที่มีอายุงาน 2 – 5 ปี และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี สามารถปรับตัวเข้ากับชีวิตการทำงานและลักษณะงาน

ของธนาคารได้เป็นอย่างดีแล้วจึงมีทัศนคติต่อคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศ ภูโคกสูง (2541 : 133) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

6. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกันที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน

ผลการวิจัยปรากฏว่า พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5 ส่วนด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่าทัศนะของพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีมีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์มากกว่าพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีกับพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของวิลเลียม (ผอบเชียววงศ์ภักดี. 2537 : 38 – 39 ; อ้างอิงมาจาก Williams. 1993 : 3673 – 3674) พบว่ากลุ่มลูกจ้างและผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการปฏิบัติงานต่างกันโดยเฉพาะในกลุ่มที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะมีการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี อันส่งผลมาสู่ทัศนคติต่อคุณลักษณะของบุคลากรด้วย

* นอกจากนี้ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขายังได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมในแบบสอบถามเปิดในเรื่องต่าง ๆ เช่น มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ไม่ซ่องแวงอบายมุข แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกกาลเทศะ ดูแลและใช้งานอุปกรณ์ของสาขาให้เหมือนอุปกรณ์ของตน มีความรับผิดชอบในงาน รู้จักกาลเทศะ มีวินัยในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบระมัดระวัง ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็ว รักษาความลับของลูกค้า ไม่มีปัญหาเรื่องการเงิน มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีบุคลิกลักษณะดี อ่อนน้อมและมีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชาและลูกค้า มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน ไม่อวดรู้ในการทำงาน และเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับการอบรมให้เพื่อนร่วมงานทราบ เต็มใจให้บริการลูกค้าทุกคนไม่เลือกเฉพาะลูกค้ารายใหญ่ ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นและงานใหม่ไม่ยึดติดระบบเดิม พุดจาไพเราะทั้งกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอกแม้ว่าไม่ใช่ลูกค้า เป็นกันเองกับลูกค้า มีความประพฤติที่ดีทั้งส่วนตัวและการทำงาน และมีจิตสำนึกใน

การให้บริการ สนใจใฝ่รู้ ศึกษางานสม่ำเสมอ มีวิสัยทัศน์กว้าง เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม เพื่อรู้จักลูกค้ามากขึ้น รักษาภาพพจน์ขององค์กร รอบรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมบริเวณสาขา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร เป็นพนักงานขายที่ดีมีทักษะทางการตลาด มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นคุณสมบัติของพนักงาน สาขาทั้งสิ้น

การที่ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทักษะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาทั้งทางด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพอย่างกว้างขวาง แสดงให้เห็นว่าทั้งผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาระหนักถึงความสำคัญของพนักงานสาขาว่าเป็นผู้มีบทบาทในการดำเนินธุรกิจสาขาของธนาคารให้ประสบผลสำเร็จและยังตอกย้ำถึงคุณลักษณะดังกล่าวว่าจำเป็นต่องานในหน้าที่ของพนักงานสาขาเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี ศรีพรหม (2541 : 105 – 108) ที่พบว่าคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การพิจารณาสรรหาและคัดเลือกพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสินควรคัดเลือกบุคคลที่จะปฏิบัติงานสาขาจากบุคคลที่มีคุณลักษณะอย่างน้อย 4 ด้าน เรียงลำดับความจำเป็นจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ทางวิชาการ
2. พนักงานสาขาควรปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะด้านความสามารถในการบริการ เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความรู้ทางวิชาการดี
3. ควรมีการจัดทำแผนและโครงการพัฒนาให้แก่พนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน เฉพาะด้าน จากคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ทางวิชาการ
4. หน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคลหรือด้านฝึกอบรมของธนาคารอาจนำคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ทางวิชาการ มาจัดทำหรือปรับปรุงคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) สำหรับพนักงานสาขา เพื่อการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่สาขาของธนาคาร ได้อย่างมีคุณภาพ

5. ธนาคารรัตนสินควรจัดให้มีการทดสอบเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ด้านความสามารถทางการบริการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และความรู้ทางวิชาการ เพื่อใช้พิจารณาคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่พนักงานสาขา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยศึกษาจากลูกค้าของธนาคาร สำหรับประกอบการพิจารณาหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพของพนักงานสาขาให้สูงขึ้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสิน เพื่อพิจารณาจัดระบบบริหาร สวัสดิการ และการพัฒนาสายอาชีพให้อำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ควรศึกษาคุณลักษณะที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสิน โดยจำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ทางวิชาการ ตามทัศนะของลูกค้าและผู้บริหารสาขา

5. ควรศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา โดยมีการกำหนดมาตรฐานจากคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคารรัตนสินในด้านความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ทางวิชาการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. วิวัฒนาการของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- เจริญ เจษฎาวัลย์. ทางสู่นายธนาคาร. กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์, 2528.
- จันทร์ดา กลอดเพ็ง. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาจารย์ผู้สอนวิชาพลศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษา. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2532. อุดมสำเนา.
- ชนินทร์ พัทธาวี. ธนาคารพาณิชย์ใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรินทร์การพิมพ์, 2533.
- ชมเพลิน จันทร์เรืองเพ็ญ. เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ชัยทวี แสนวงศ์. "การบริการที่ดี : ก็ช่วยธุรกิจของท่านประสบความสำเร็จได้," เพิ่มผลผลิต. ปีที่ 31 : มีนาคม - เมษายน 2535.
- ชูชัย สมितिไกร และ สมชาย เตียวกุล. ผลของประชากรกลุ่มนักมนุษยสัมพันธ์ที่มีต่อทัศนคติส่วนบุคคลต่อการรับรู้ของผู้รับการฝึก. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2530.
- ณัช อุษาคณารักษ์. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทยตามทัศนะของผู้บริหาร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540. อุดมสำเนา.
- ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. "มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ," เอกสารบรรยายหลักสูตรพนักงานเทเลเลอรั. กรุงเทพฯ : ธนาคารแหลมทอง, 2535. อุดมสำเนา.
- นงนุช รุ่งกลิ่น. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อุดมสำเนา.
- นภาพร เรืองสกุล. เส้นทางธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- นเรศ ภูโคกสูง. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2541. อุดมสำเนา.
- นิพนธ์ คันธะเสวี. มนุษยสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2525.

- นิภาวรรณ วรรณสาธพ. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงาน
รัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531. อัดสำเนา.
- ผอบเรียร วงศ์ภักดี. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคาร
พาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- พิทยาธร อังคสุสิงห์. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรม
แห่งประเทศไทยตามทัศนะของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- พิมพ์ชนก คั่นสนีย์. "การคัดเลือกบุคลากรที่ให้บริการ : มุมมองของผู้บริโภค," จิตวิทยา.
 ปีที่ 3 : มกราคม - เมษายน 2539.
- เพ็ญวรรณ ทองดีแท้. "พนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพ," เอกสารประกอบการบรรยาย
วิชาปฏิบัติการธนาคาร. กรุงเทพฯ : สถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย.
 อัดสำเนา.
- ไพบุลย์ พึ่งทองหล่อ. "มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ," เอกสารบรรยายหลักสูตรการสร้าง
ประทับใจในงานบริการ. กรุงเทพฯ : ธนาคารมหานคร, 2536. อัดสำเนา.
- มานิตย์ จันทิราช. "มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ," เอกสารบรรยายหลักสูตรพนักงานเทเลเลอร์.
 กรุงเทพฯ : ธนาคารแหลมทอง, 2536. อัดสำเนา.
- มาลีรัตน์ ศรีนทุ. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในทัศนะของผู้บังคับบัญชาสังกัด
กระทรวงสาธารณสุข. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
 ศาสตร์, 2538. อัดสำเนา.
- เมธี ดุลยจินดา. การบริหารธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2536.
- วารี หะวานนท์. การบัญชีธนาคารการปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์,
 2539.
- วิจิตร อวาทกุล. เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- ศุภโรจน์ เตชะบรรเจิด. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทัศนะของผู้บริหารระดับ
สูงและระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริหารสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2521.
- สวนา พรพัฒน์กุล. เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2522.
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และ เสริมศักดิ์ สุกรวรรณ. "ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้า,"
การเงินการธนาคาร. ปีที่ 10 : พฤศจิกายน, 2534.

- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. "องค์การและการบริหาร, " เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตรเทคนิคการเป็นหัวหน้างาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2534. อัดสำเนา.
- สุรักษ์ บุนนาค และ วณี ฉ่อยเกียรติกุล. การเงินและการธนาคาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2538.
- สุภาวดี ศรพรหม. การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารประจำธนาคาร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2541. อัดสำเนา.
- เสน่ห์ ศรีสุวรรณ. ที่เด็ด : เกร็ดการพูด. กรุงเทพฯ : บুদ্ধแบงค์ , 2533.
- เสนอ อินทรสุขศรี. "มนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ , " จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. ปีที่ 6 : กันยายน 2526.
- หทัยกร พันธุ์งาม. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร , 2540. อัดสำเนา.
- อรุณี นรินทรกุล ณ อยุธยา. การบริหารธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : ชวนการพิมพ์ , 2531.
- อุษณีย์ ตูลาบดี. สู่ความสำเร็จของเลขานุการมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : ชรรณินดี , 2536.
- อำนวย ลียาทิพย์กุล. การธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2536.
- Parasuraman , A., Zeithanal, V. A. & BERRY. " A conceptual model of service quality and its implication for future research," Journal of Marketing, 1985.

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5644, 5646
ที่.....ทม 1007/ 4446.....วันที่.....๑ กันยายน 2542
เรื่อง.....ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุพิชญา อารยะกุลชัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน" โดยมี อาจารย์รัฐ สาเรือง และ รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ งานการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ อาจารย์นิตยา บุญสิงห์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตร์ภัทร เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวสุพิชญา อารยะกุลชัย ซึ่งจะเป็นประธานในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1007/ 4449



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑ กันยายน 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน หัวหน้าทีมศูนย์ฝึกอบรม ธนาคารรัตนสิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุพิชญา อารยะกุลชัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน" โดยมี อาจารย์รัฐ สำเร็จ และ รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุพิชญา อารยะกุลชัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1007/ 4461



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑ กันยายน 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการสาขาเซียร์รังสิต ธนาคารรัตนสิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุพิชญา อารยะกุลชัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน" โดยมี อาจารย์รัฐ สำเือง และ รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุพิชญา อารยะกุลชัย ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลมรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1007/ 4604



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ กันยายน 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการจัดการธนาคารรัตนสิน จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุพิชญา อารยะกุลชัย นิสิตปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน" โดยมี อาจารย์รัฐ สารีเรือง และรองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้ผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ในระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวสุพิชญา อารยะกุลชัย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

3 กันยายน 2542

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา

ด้วยดิฉัน นางสาวสุพิชญา อารยะกุลชัย นิสิตปริญญาโท สาขาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิจัย เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และแบบสอบถามนี้ได้เสนอให้ธนาคารรัตนสินพิจารณาเรียบร้อยแล้ว

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาและพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานธนาคารและผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการให้เหมาะสมต่อไป ซึ่งคำตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแต่อย่างใด จึงใคร่ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ และขอความอนุเคราะห์จัดส่งคืนในซองที่แนบมาด้วย ภายในวันที่ 24 กันยายน 2542 ขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๑๔- ๓๗.๓.๖๖.

(นางสาวสุพิชญา อารยะกุลชัย)
นิสิตปริญญาโท สาขาธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา
ธนาคารรัตนสิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ให้ตรงตามสถานภาพของท่าน

1. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง
() ผู้จัดการสาขา
() ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
() เจ้าหน้าที่
() พนักงานสาขา
2. ระยะเวลาในตำแหน่งปัจจุบัน
() ต่ำกว่า 2 ปี
() 2 - 5 ปี
() มากกว่า 5 ปี
3. คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุดของท่าน
() ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน

คำชี้แจง ข้อความข้างล่างต่อไปนี้กล่าวถึงคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพของพนักงานสาขา ขอให้ท่านอ่านและพิจารณาคุณลักษณะเหล่านี้ที่ละข้อว่าผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสาขา ควรมียุคุณลักษณะดังกล่าวอยู่ในระดับใดและกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีน้ำหนักการให้คะแนนดังนี้

- คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่าพนักงานสาขาควรมีคุณลักษณะดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด
- คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่าพนักงานสาขาควรมีคุณลักษณะดังกล่าวในระดับน้อย
- คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่าพนักงานสาขาควรมีคุณลักษณะดังกล่าวในระดับปานกลาง
- คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่าพนักงานสาขาควรมีคุณลักษณะดังกล่าวในระดับมาก
- คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่าพนักงานสาขาควรมีคุณลักษณะดังกล่าวในระดับมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับที่พึงประสงค์				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
		1	2	3	4	5
1	แต่งกายโดยเครื่องแบบที่ธนาคารจัดให้โดยไม่ดัดแปลงใดๆ					
2	พิถีพิถันในการแต่งกายตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีงานยุ่ง					
3	ให้ความสำคัญกับการดูแลรักษารูปร่างหน้าตาให้ดูดีอยู่เสมอ					
4	หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้าแม้ว่าลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิด					
5	หากถูกลูกค้าตำหนิจะปรับอารมณ์ได้อย่างรวดเร็ว					
6	หลีกเลี่ยงการให้บริการลูกค้าที่เคยกล่าวตำหนิ					
7	มาถึงที่ทำงานก่อนเวลา					
8	เตรียมตัวพร้อมให้บริการก่อนถึงเวลาที่สาขาเปิดให้บริการ					
9	ทำงานที่รับผิดชอบเสร็จทันเวลา					
10	นำงานที่เร่งด่วนกลับไปทำที่บ้าน					
11	เลือกให้บริการลูกค้าก่อนงานเร่งด่วนอื่น					
12	เต็มใจที่จะให้บริการลูกค้าแม้ว่าจะหมดเวลางานแล้วก็ตาม					
13	แสดงความเต็มใจหากต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุด					
14	ใช้ของชำร่วยที่ธนาคารจัดให้ในธุรกิจของสาขาเท่านั้น					
15	แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันทีที่ตนเองปฏิบัติงานผิดพลาด					
16	ไม่เพิกเฉยต่อการทำผิดระเบียบของเพื่อนร่วมงานแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย					
17	แจ้งผู้บังคับบัญชาทันทีที่พบสิ่งผิดปกติในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน					
18	ให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา					
19	เป็นผู้อาสาทำงานเมื่อมีงานใหม่เข้ามา					
20	ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ					
21	อาสาทำงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมาย					
22	สอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น					
23	ให้ความสำคัญกับการบริการที่รวดเร็วมากกว่าการหักหาญลูกค้า					
24	ให้เวลากับการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนในสาขาตามสมควร					
25	ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน					
26	แสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาด้วยกิริยาที่เป็นมิตร					
27	พูดโน้มน้าวใจให้ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารได้					
28	พูดปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้าได้ง่าย หากเป็นเรื่องที่ต้องปฏิบัติงานด้วยความยุ่งยาก					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับที่พึงประสงค์				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
		1	2	3	4	5
29	พูดจาไพเราะกับลูกค้าเท่านั้น					
30	หากไม่สามารถบริการได้ตามความประสงค์ของลูกค้า พนักงานจะตอบว่าเป็นคำสั่งของสำนักงานใหญ่					
31	อธิบายจุดเด่นของบริการต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจด้วยคำพูดง่ายๆ					
32	ชี้แจงเกี่ยวกับธุรกิจทุกประเภทของธนาคารได้แม้ว่าจะไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง					
33	หาโอกาสอธิบายบริการของธนาคารเพิ่มเติมจากที่ลูกค้าใช้บริการอยู่แล้ว					
34	สนใจศึกษาบริการใหม่ๆ ของธนาคารแม้ว่าสาขาของตนจะไม่มีบริการให้ลูกค้า					
35	จดจำข้อมูลและความต้องการของลูกค้าประจำได้เป็นอย่างดี					
36	จัดสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสมกับการบริการ					
37	ยึดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของธนาคารอย่างเคร่งครัด					
38	จัดตารางในการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
39	ใช้สมุดบันทึกในการปฏิบัติงาน					
40	ใช้การกวักมือเรียกลูกค้ามาให้บริการ					
41	แสดงกิริยาสุภาพกับลูกค้าที่มีมารยาทดีเท่านั้น					
42	นอบน้อมเป็นพิเศษกับการบริการลูกค้าที่มีเงินฝากมาก					
43	มีท่าที่เป็นกันเองในการให้บริการลูกค้า					
44	กล่าวเสมอว่างานบริการเป็นงานที่ต้องมีความอดทน					
45	ชอบงานที่เกี่ยวกับเอกสารมากกว่างานที่เกี่ยวข้องกับคน					
46	ชอบงานที่ต้องคอยเอาใจใส่ลูกค้า					
47	สนใจอ่านหนังสือเกี่ยวกับกฎหมายธนาคาร					
48	รู้วิธีใช้และข้อกำหนดของตราสารประเภทต่างๆ					
49	จัดทำนิติกรรมสัญญาต่างๆ ได้โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของธนาคาร					
50	ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานได้ทุกระบบ					
51	หลังเลิกงานจะปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ตามขั้นตอน					
52	สนใจอ่านหนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์					
53	อ่านและใช้รายงานของสาขาได้อย่างถูกต้อง					
54	จัดเก็บเอกสารทางการเงินอย่างเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการใช้งานและการตรวจสอบ					

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสุพิชญา อารยะกุลชัย
เกิดวันที่	8 ธันวาคม พ.ศ.2510
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	300 / 294 ถนน บางกรวย – ไทรน้อย อ. บางบัวทอง จ. นนทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	พนักงานช่วยบริหาร 2 ทีมบริหารบุคคล 2
สถานที่ทำงาน	ธนาคารรัตนสิน จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2527 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีวิทยา พ.ศ. 2531 รัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2543 การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม. ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร