

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขา
ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวรัตนา ไบผกา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นเป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษา สาขา
ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวรัตนา ไพบกา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มกราคม 2546

๒๐๑๕๔๔๓๑

รัตนา ไบผกา.(2545).ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขา

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.สารนิพนธ์ บร.ม.

(การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใน 2 ด้านคือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ เรื่องการสื่อสาร เรื่องทัศนคติ และด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ และในเรื่องความสามารถทางการบริการ เรื่อง ความรู้ทางวิชาการ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่จะเป็แนวทางในการสรรหา คัดเลือก พัฒนา ฝึกอบรม พนักงานสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 255 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุ 40-46 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จบในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4-6 ปี ผลการศึกษาพบว่า

1. ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้านคือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวและ ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหารที่มีเพศ และระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษา และ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้านทั้ง 2 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณลักษณะส่วนตัว โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า พนักงานควรมีความตั้งใจและทุ่มเทพร้อมที่จะเสีย

สละในงาน มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน และรักษาผลประโยชน์ของ
ธนาคาร ในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า พนักงานควรมีความรู้ในหน้าที่งานของตนเอง
มีความรู้ในบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบของธนาคารและธนาคารแห่ง
ประเทศไทย และ มีความรู้ในหน้าที่งานอื่นเพื่อสามารถทำงานทดแทนกันได้

PERSPECTIVES OF EXECUTIVES TOWARD PERFERRED CHARACTERISTICS OF
BRANCH STAFF : CASES OF BRANCHES OF THE THAI MILITARY BANK PUBLIC
COMPANY LIMITED IN BANGKOK METROPOLITAN AND SUBURBAN AREAS.

AN ABSTRACT
BY
MISS. RATTANA BAIPHAHA

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
January 2003

Rattana Baiphaka 2002: *Perspectives of Executives Toward Preferred Characteristics of Branch Staff : Cases of Branches of The Thai Military Bank Public Company Limited In Bangkok Metropolitan and Suburban Areas*. Master Project of Business Administration (Management), Bangkok : Graduate College, Srinakharinwirot University. Advisor: Asst. Prof. Supada Sirikudta.

This research study had an aim to study and compare executive perspectives toward the preferred characteristics of the branch staff, a case study of the branches of the Thai Military Bank Public Company Limited in the Bangkok metropolitan and suburban areas, in two aspects. The first aspect was personal characteristics in the matter of perfect characteristic, human relationship, communication and attitudes. The second was the aspect professional characteristics in the matter of service competency and academic knowledge. This research was classified by genders, age, education level, field of study, job position and working period. In addition, it also included recommendations that would be used as guidelines for the recruitment, selection development and training of the branch staff in the Thai Military Bank Public Company Limited.

The sample size used in the research were a number of 255 executives of the branches of the Thai Military Bank Public Company Limited in the Bangkok metropolitan and suburban areas, with whom a questionnaire was used as means for collecting data. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, difference analysis using t-test and one-way analysis of variance.

As the research result, it was found that the executives were females more than males, the majority of whom were 40-46 years of age, had the bachelor's degree education level. Were study in the field of business administration / management / marketing / accounting banking and finance, had the job position of Assistant Branch Manager, and had working period of 4-6 years. As the study result, it was found that :

1. The executive perspectives toward the preferred characteristics of the branch staff in the Thai Military Bank Public Company Limited on the whole and on the aspect-to-aspect basis for both aspects, namely, the aspect personal characteristics and the aspect professional characteristics, were at the level of high.

2. The executives having different genders and working period had perspectives toward the preferred characteristics of the branch staff in the Thai Military Bank Public Company Limited on the whole and on the aspect-to-aspect basis for both aspects different from each other with no statistic significance.

3. The executive perspectives having different ages toward the preferred characteristics of the branch staff in the Thai Military Bank Public Company Limited different from each other with statistical significance at the level of 0.05, and when considering on the aspect-to-aspect basis, it is found the aspect professional characteristics on the whole differed from each other with statistical significance at

the level of 0.05 but the aspect personal characteristics on the whole differed from each other with no statistic significance.

4. The executive having different education levels and job positions had perspectives toward the preferred characteristics of the branch staff in the Thai Military Bank Public Company Limited on the whole and on the aspect-to-aspect basis for aspects different from each other with statistical significance at the level of 0.05.

5. The executives having different fields of study had perspectives toward the preferred characters of the branch staff in the Thai Military Bank Public Company Limited on the whole different from each other with statistical significance at the level of 0.05, and when considering on the aspect-to-aspect basis, it was found that the aspect personal characteristics on the whole differed from each with statistical significance at the level of 0.05 but the aspect professional characteristics on the whole differed from each other with no statistic significance.

6. With respect to additional recommendations on the preferred characteristics of the branch staff of the Thai Military Bank Public Company Limited in the aspect of personal characteristics, the majority recommended that the staff should have attentiveness and dedication, be ready to sacrifice in the work, have prudence and circumspectness in working, have the sense of responsibility in working, and preserve the interests of the banks. In the aspect of professional characteristics, the majority recommended that the staff should have knowledge in their own job duties, have knowledge in the various services and products of the bank, have knowledge about the rules and regulations of the bank and the Bank of Thailand, and have knowledge in other job duties in order to be able to work in place of one another.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง และ อาจารย์วรินทร์รา ศิริสุทธิกุลที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณ พี่วิภา เทพไอยบุตร และเพื่อนๆ MBA การจัดการที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำและเป็นที่กำลังใจมาโดยตลอดและทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นพยายามจนประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่และทุกคนในครอบครัว ที่ให้การอบรมเลี้ยงดู สั่งสอน ให้กำลังใจและคำแนะนำที่ดี ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ดี

รัตนา ไบผกา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายความสำคัญและหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์.....	7
ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย.....	8
คุณลักษณะส่วนตัว.....	11
ด้านบุคลิกภาพ.....	11
ด้านมนุษยสัมพันธ์.....	21
การสื่อสาร.....	26
ทัศนคติ.....	32
คุณลักษณะด้านวิชาชีพ.....	34
ความสามารถทางการบริการ.....	34
ความรู้ทางวิชาการ.....	46
คุณลักษณะของพนักงานสาขา.....	46
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน).....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	56
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย.....	64

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	112
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการค้นคว้า.....	112
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	114
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	118
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	122
ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป.....	123
บรรณานุกรม.....	124
ภาคผนวก.....	128
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	129
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	135
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	137
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	138

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตามสัดส่วน.....	57
2 จำนวนและคำร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	65
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะของผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ใน ด้านคุณลักษณะส่วนตัว.....	67
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะของผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ใน ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ.....	70
5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้าน คุณลักษณะส่วนตัว.....	71
6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้าน คุณลักษณะด้านวิชาชีพ.....	72
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันต่อ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ.....	74
8 ผลการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขาแตกต่างกัน.....	75
9 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันกับทักษะต่อคุณ ลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวม.....	77
10 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันกับทักษะต่อคุณ ลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติ.....	78
11 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันกับทักษะต่อคุณ ลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ.....	79
12 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันกับทักษะต่อคุณ ลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความ สามารถทางการบริการ.....	80
13 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันกับทักษะต่อคุณ ลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความ รู้ทางวิชาการ.....	81

บัญชีตาราง (ต่อ)[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ.....	107
39 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการ.....	108
40 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความรู้ทางวิชาการ.....	109
41 ผลการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งแตกต่างกันต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาดแตกต่างกัน.....	110

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 กระบวนการสื่อสาร.....	27
3 การติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ.....	45
4 สรุปกรอบความคิดของงานวิจัย.....	55

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันการเงินเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากเป็นจักรกลที่สำคัญในการเชื่อมโยงความสามารถกับเงินทุนให้มารวมอยู่ในที่เดียวกัน เพื่อนำมาสู่การลงทุน การขยายตัวทางเศรษฐกิจ เกิดความคล่องตัวในระบบเศรษฐกิจ(อรุณี นิรันทรกุล. 2530 : 2) อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้เงินทุน และทรัพยากรของระบบเศรษฐกิจอีกด้วย และธนาคารพาณิชย์มีอิทธิพลในการกำหนดปริมาณเงินและทิศทางของการใช้เงินในระบบเศรษฐกิจระหว่างภาครัฐบาลและเอกชน จึงนับได้ว่าธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่เป็นหัวใจของระบบเศรษฐกิจไทย

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว โลกธุรกิจในยุคปัจจุบันเป็นโลกแห่งการแข่งขันที่เปิดกว้างไร้พรมแดน ซึ่งกำลังส่งผลกระทบต่อทุกธุรกิจ ความอยู่รอดของธุรกิจหรือองค์การต่างๆ ก็ต้องมีการปรับตัว เพื่อรองรับกับการแข่งขันและความอยู่รอด หรือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งธุรกิจหรือองค์การต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการปรับตัวให้เหมาะสม เช่นกลยุทธ์แห่งการแข่งขัน อันได้แก่กลยุทธ์เน้นในด้านต้นทุน กลยุทธ์ที่เน้นเอกลักษณ์หรือความแตกต่าง กลยุทธ์ที่เน้นลักษณะเฉพาะ (สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ .2544 : 60) หรือการปรับโครงสร้างการแข่งขัน เช่นการรวมหรือควบกิจการ การลดขนาดขององค์การ หรือการจัดองค์การให้มีลักษณะแบนราบ (วินิจ วีรยางกูร และคณะ .2539:13-14) เป็นต้น

และจากวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเมื่อกลางปี 2540 สถาบันการเงินได้รับผลกระทบมากที่สุด โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ได้หาพันธมิตรร่วมลงทุน เพื่อความอยู่รอด ซึ่งธนาคารพาณิชย์เหล่านี้ได้ร่วมทุนกับสถาบันการเงินต่างประเทศที่มีศักยภาพทางการเงินอย่างมาก และได้เข้ามาสร้างบทบาททางการค้าบริการในประเทศไทยมากขึ้น ทำให้การแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์มีความรุนแรงยิ่งขึ้น ธนาคารพาณิชย์ไทยที่เหลือต่างต้องหันมามองตนเอง ปรับปรุงกลยุทธ์ที่มีอยู่ พัฒนาเทคโนโลยีผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ทันกับกลยุทธ์ที่สถาบันการเงินต่างประเทศนำมาใช้ สิ่งหนึ่งที่ธนาคารพาณิชย์ไทยสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศได้คือ การให้บริการซึ่งเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากธนาคารต่างๆก็สามารถพัฒนาเทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ออกมามากน้อยอย่างพ่วงพันกัน แต่การที่มีบุคลากรให้มีจิตใจในการให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญกว่า การดำเนินธุรกิจธนาคารให้ประสบผลสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับบริการ เพราะการให้บริการดีนั้นจะช่วยเสริมสร้างรายได้ และภาพพจน์ที่ดี ช่วยให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมองเห็นจุดแข็งหรือคุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้นำเสนออย่างชัดเจนที่สุด และการบริการในแต่ละครั้งจะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ (ศรชัย ฉัตรวิริยะชัย. 2544 : 27 ; อ้างอิงจาก จีรพันธุ์ คำโสภา. 2538 : 29-42 ยกเครื่องเรื่องบริการ) และผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการซ้ำ ในการให้บริการนั้นสามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีหรือทำลายภาพพจน์ของธุรกิจได้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ นั่นก็คือตัวบุคคลในองค์การหรือธุรกิจนั่นเอง ธุรกิจหรือองค์การที่ทำการค้าเกี่ยวกับการบริการนั้น จำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีจิตใจในการให้บริการแก่ลูกค้า

ในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์นั้น บุคคลที่ใกล้ชิดลูกค้ามากที่สุดคือผู้ที่ปฏิบัติงานที่สาขาของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากสาขาเป็นแหล่งสร้างรายได้ของธนาคาร การที่ธนาคารพาณิชย์นั้นจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับผู้ที่ปฏิบัติงานที่สาขาโดยเฉพาะพนักงานสาขา ซึ่งพนักงานสาขาจะต้องมีความรู้ ความ

สามารถ มีคุณลักษณะ ทักษะที่มุ่งให้บริการลูกค้า เข้าถึงจิตใจของลูกค้า และมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และเคารพผู้บังคับบัญชา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ธุรกิจก้าวหน้า ดังนั้นการให้ความสำคัญแก่พนักงานสาขา จึงเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจธนาคารให้มีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งกันได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรตระหนักให้ความสำคัญ ดังนั้นผู้บริหารซึ่งมีความสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย จะต้องรู้จักสรรหา คัดเลือกบุคคลและใช้ประโยชน์จากความรู้ความสามารถของบุคคลและพัฒนาคุณภาพให้กับพนักงานสาขาโดยเฉพาะการบริการ ซึ่งสิ่งดังกล่าวจะเป็นสายโซ่ที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร

สำหรับธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งแต่เดิมดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหารและสนับสนุนสวัสดิการทางการเงินของทหารทั้ง 3 เหล่าทัพเป็นหลัก จนพัฒนามาสู่ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการอย่างเต็มรูปแบบในปัจจุบัน และยังเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่สามารถฝ่าวิกฤติเศรษฐกิจดำเนินธุรกิจมาจนถึงปัจจุบันในภาวะที่มีการแข่งขันสูงได้เนื่องจากมีผู้นำและพนักงานในองค์การทุกคน และระบบงานที่ดี

จากความสำคัญของปัญหาตามที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการเป็นแนวทางการ สรรหา คัดเลือก ปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนาฝึกอบรมพนักงานสาขาให้เหมาะสมเพื่อให้ธนาคารมีความสามารถในการเจริญเติบโตและมีศักยภาพในการแข่งขันได้ต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะทางวิชาชีพ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่ง
3. เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะ ที่จะเป็แนวทางการสรรหา คัดเลือก พัฒนา ฝึกอบรม พนักงานสาขานาธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

การทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) จะทำให้ธนาคารสามารถนำไปใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. ใช้เป็นแนวทางในการสรรหา คัดเลือก พนักงานสาขาที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์
2. ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารงานบุคคล ในการพัฒนาและฝึกอบรมคุณลักษณะของพนักงานสาขาในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา
4. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพในด้านพนักงานสาขาของธนาคารได้อีกต่อไป
5. เป็นข้อเสนอแนะให้พนักงานสาขาได้พัฒนาปรับปรุงตนเองในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผู้บริหารสาขาประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และ พนักงานอำนวยการ รวมผู้บริหารสาขาจำนวน 553 คน (ข้อมูล ณ 28 ธันวาคม 2544 จากฝ่ายอำนวยการสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้บริหารสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยสุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างจาก สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2544 : 127) โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มร้อยละ 5 และต้องการความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการคำนวณจากสูตรดังกล่าว ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน โดยมีเกณฑ์การสุ่มกลุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างโดยแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแยกกลุ่มประชากรเป็นกลุ่มตามตำแหน่ง 3 ระดับคือ พนักงานอำนวยการ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และ ผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย โดยเทียบสัดส่วนของพนักงานแต่ละตำแหน่ง

2. สุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาวิจัยตัวแปร ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32ปี

1.2.2 33-39 ปี

1.2.3 40-46 ปี

1.2.4 47-53 ปี

1.2.5 54-60 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สาขาวิชาที่จบการศึกษา

1.4.1 บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร

1.4.2 เศรษฐศาสตร์

1.4.3 นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์

1.4.4 อื่นๆ

1.5 ตำแหน่งงาน

- 1.5.1 พนักงานอำนวยการ
- 1.5.2 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
- 1.5.3 ผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย

1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

- 1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
- 1.6.2 4-6 ปี
- 1.6.3 7-9 ปี
- 1.6.4 10 ปีขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะของพนักงานสาขาใน 2 ด้าน ได้แก่

1.1 คุณลักษณะส่วนตัว

- 2.1.1 บุคลิกภาพที่สมบูรณ์
- 2.2.2 มนุษยสัมพันธ์
- 2.2.3 การสื่อสาร
- 2.2.4 ทัศนคติ

1.2 คุณลักษณะด้านวิชาชีพ

- 2.2.1 ความสามารถทางการบริการ
- 2.2.2 ความรู้ทางวิชาการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานสาขา หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานทั้งงานให้บริการแก่ลูกค้าและงานของธนาคารที่สาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

2. ผู้บริหารสาขา หมายถึง ผู้ที่ทำงานในระดับหัวหน้างาน ซึ่งมีหน้าที่ในการสั่งการหรือมอบหมายงานให้พนักงานสาขา และเป็นผู้รับมอบอำนาจให้กระทำการแทนธนาคารตามที่ได้รับมอบอำนาจ ประกอบด้วยตำแหน่ง

2.1 ผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย หมายถึง ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสาขา เป็นผู้ที่ได้รับผิดชอบการบริหารงานทั้งหมดของสาขาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สำนักงานใหญ่ได้กำหนดมาให้ เป็นผู้ที่มียอำนาจลงนามแทนธนาคารได้

2.2 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หมายถึง ผู้บริหารระดับต้น ซึ่งเป็นผู้บริหรล่ำดับรองลงมาจากผู้จัดการสาขา มีหน้าที่ดูแลการปฏิบัติงานต่างๆ ของสาขา มีอำนาจลงนามแทนธนาคารร่วมกับผู้จัดการสาขา หรือพนักงานอำนวยการ

2.3 พนักงานอำนวยการ หมายถึง ผู้บริหารระดับต้น ซึ่งเป็นล่ำดับรองลงมาจากผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของพนักงาน มีอำนาจลงนามแทนธนาคารร่วมกับผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

3. สาขา หมายถึง สาขาของธนาคารที่รับมอบอำนาจให้ดำเนินการให้บริการอยู่ภายใต้การบริหารงานและกฎระเบียบ ข้อบังคับจากสำนักงานใหญ่ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งสาขาในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน 154 สาขา (ข้อมูล ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2544) สาขาในเขตปริมณฑลได้แก่ สาขาในเขตจังหวัด สมุทรปราการ ปทุมธานี นนทบุรี สมุทรสาคร และสาขาในจังหวัดนครปฐมบางส่วน

4. คุณลักษณะส่วนตัว หมายถึง สภาพและลักษณะซึ่งอยู่ในตัวพนักงานสาขาทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ได้แก่

4.1 ลักษณะบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวบุคคลที่รวมคุณลักษณะทั้งทางร่างกายและจิตใจที่เข้าใจตนเองและรู้จักตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่มีในตัวพนักงานสาขา

4.2 มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ลักษณะที่พนักงานสาขาแสดงออกเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความร่วมมือในการทำงาน การมีน้ำใจช่วยเหลือ

4.3 การสื่อสาร หมายถึง ความสามารถของพนักงานสาขาใช้ในการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร อารมณ์ ความรู้สึก ไปยัง ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

4.4 ทักษะ หมายถึง ความคิดความรู้อะเอียดของพนักงานสาขา ต่อองค์การและการบริการในทางที่ชอบ

5. คุณลักษณะด้านวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการทำงานและการบริการของพนักงานสาขา ได้แก่

5.1 ความสามารถทางการบริการ หมายถึง ความสามารถที่พนักงานสาขาให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ ความช่วยเหลือ มารยาทในการให้บริการ ความรวดเร็ว ถูกต้อง

5.2 ความรู้ทางวิชาการ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพการธนาคาร ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ในเรื่องโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ความรู้ทางด้านการตลาด บัญชี และความรู้ในด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)

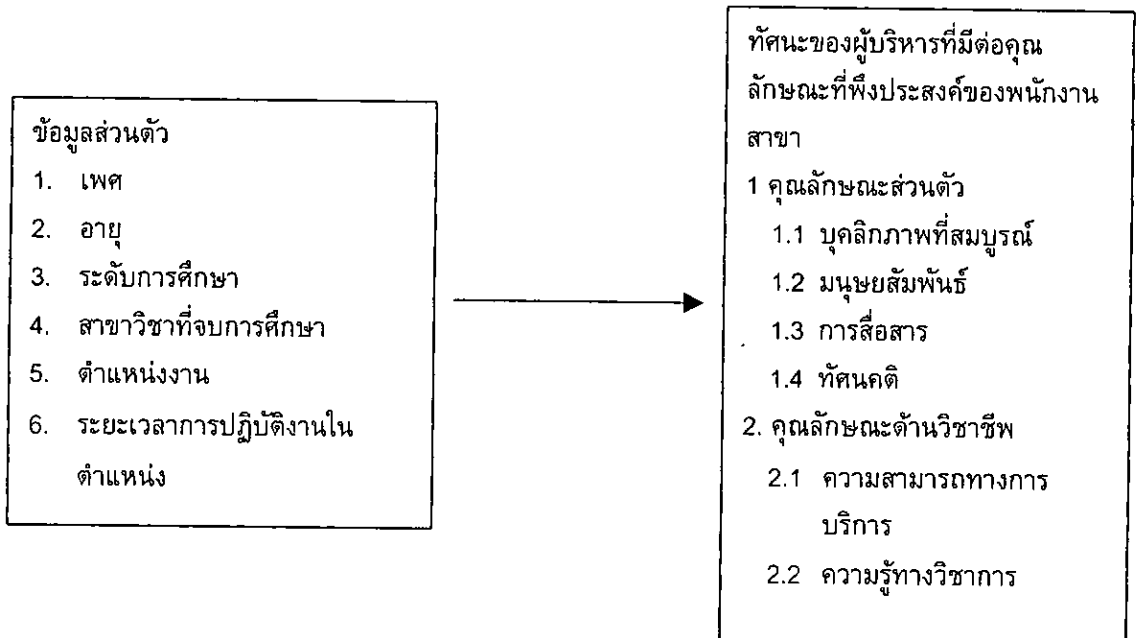
6. ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารสาขาที่มีต่อพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะด้านวิชาชีพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้ใช้แนวทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งมาใช้ แต่ได้ศึกษาทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ หลายชิ้น และได้หาข้อสรุปเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยถึงตัวแปรตาม คือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาได้ 2 คุณลักษณะ คือ คุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพ ซึ่งตัวแปรต้นลักษณะบุคลิกภาพที่สมบูรณ์นั้นผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของออลพอร์ต (Allport) คอมส์และสไนค์ (Combs and Snygg) และมาสโลว์ (Maslow) ผู้วิจัยเชื่อว่ากรอบแนวคิดของตัวแปรตามดังกล่าวสามารถแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะของพนักงานสาขาได้ระดับหนึ่ง

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐาน

1. ผู้บริหารที่มีเพศต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน
2. ผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน
3. ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน
4. ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน
5. ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน
6. ผู้บริหารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคาร ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาของธนาคาร
 - 1.1 ความหมาย ความสำคัญและหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์
 - 1.2 ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย
 - 1.3 คุณลักษณะส่วนตัว เช่น บุคลิกภาพที่สมบูรณ์ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร และ ทักษะ
 - 1.4 คุณลักษณะด้านวิชาชีพ เช่น ความสามารถทางการบริการ ความรู้ทางวิชาการ
 - 1.5 คุณลักษณะของพนักงานสาขา
2. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.1 ความหมาย ความสำคัญและหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่สำคัญที่สุดของประเทศไทย มีบทบาทและอิทธิพลมากที่สุดใน การระดมทรัพยากรและกำหนดทิศทางการจัดสรรทรัพยากร เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในการดำเนินกิจการบริการทางด้านธนาคารในประเทศไทย ธนาคารไทยหรือธนาคารต่างประเทศที่มีอยู่ใน ประเทศไทยต่างก็ทำการค้าในการบริการ

วารี เทวานนท์ (2539 : 1-2) และ สุรักษ์ บุญนาค (2541 : 112-115) ได้กล่าวถึงความหมายของ การธนาคารพาณิชย์ ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2505 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 ไว้ดังนี้

การธนาคารพาณิชย์ หมายความว่า การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ก) ให้สินเชื่อ ข) ซื้อขายตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่น ๆ ค) ซื้อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ

ธนาคารพาณิชย์ หมายความว่า ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขานาคารต่างประเทศ ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธนาคารพาณิชย์ด้วย

อนึ่งในพระราชบัญญัติยังกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ทั้งหลาย ยกเว้นสาขานาคารต่างประเทศแล้ว ต้องเป็นธนาคารพาณิชย์ที่จัดตั้งขึ้นในรูป บริษัทมหาชน จำกัด ตามกฎหมายว่าด้วย บริษัท มหาชน จำกัด โดยมีเหตุผลที่จะกำหนดสภาพและบทบาทของธนาคารพาณิชย์ให้เป็นสถาบันการเงินเพื่อประโยชน์ของ ประชาชนโดยแท้จริง เพราะการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์นั้นมีความสัมพันธ์กับสาธารณะชนอย่างใกล้ชิด ทั้งในด้านการระดมเงินออมจากประชาชน และการให้กู้ยืมแก่ประชาชน ตลอดจนมีความสำคัญต่อภาวะ เศรษฐกิจของประเทศและมีนโยบายทางการเงินของรัฐบาลด้วย

ความสำคัญของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์เป็นจักรกลสำคัญในการเชื่อมโยงความสามารถกับเงินทุนให้มารวมอยู่ในที่เดียวกัน อันจะนำมาสู่การลงทุนเพื่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ธนาคารพาณิชย์จึงมีความสำคัญดังนี้

1. มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุนเพิ่มของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและก่อให้เกิดความคล่องตัวในระบบเศรษฐกิจ
2. มีความสำคัญต่อธุรกิจ กล่าวคือ ช่วยให้ธุรกิจมีเงินลงทุนและช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ
3. มีความสำคัญต่อลูกค้า อันได้แก่ ลูกค้าผู้ฝากเงิน ซึ่งช่วยให้ได้รับรายได้จากเงินฝากและมีความเชื่อมั่นว่าเงินฝากอยู่ในที่ปลอดภัย มีความสำคัญต่อลูกค้าผู้กู้เงินซึ่งทำให้มีมาตรฐานการครองชีพที่ดีเนื่องจากสามารถกู้เงินเพื่อสนองความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตและสุดท้ายมีความสำคัญต่อผู้รับบริการ กล่าวคือช่วยให้ได้รับความสะดวกทางด้านการเงินต่างๆ

หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์

อรุณี นรินทร์กุล ณ อยุธยา (2530 : 2-6) กล่าวว่าธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่ดังนี้

1. หน้าที่รับฝากเงิน (Deposit Function) ธนาคารพาณิชย์มีแหล่งที่ได้มาของเงินใหญ่ๆ สองแหล่ง คือ จากแหล่งเจ้าของและจากแหล่งเจ้าหนี้ เงินที่ธนาคารพาณิชย์นำไปให้กู้ยืมหรือลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดรายได้แก่ธนาคารส่วนใหญ่มาจากเงินฝาก เมื่อเงินฝากมีมากธนาคารสามารถนำไปหาผลประโยชน์ได้มากขึ้น เมื่อมีการนำเงินเข้าฝากธนาคาร ซึ่งอาจเป็นเงินตรา เช็ค หรือเอกสารเรียกเก็บเงิน ผู้ฝากมีฐานะเป็นเจ้าหนี้ธนาคาร ธนาคารมีหนี้สินเกิดขึ้น เหตุผลที่ผู้ฝากเงินกับธนาคาร คือ เพื่อความสะดวกแก่ผู้ฝากเมื่อต้องจ่ายเงิน เพื่อความปลอดภัยในเงินฝาก เพื่อก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งได้แก่ ดอกเบี้ย เพื่อเป็นสถิติรายการรับ จ่ายของผู้ฝาก และเพื่อให้กู้ยืมเงินได้ง่ายขึ้น หากมีความจำเป็นต้องกู้ยืมเงินจากธนาคาร
2. หน้าที่จ่ายเงิน (Payment Function) เป็นการจ่ายเงินคืนแก่ผู้ฝากเงิน ไม่รวมถึงการจ่ายเงินเพื่อการให้กู้หรือการลงทุนในหลักทรัพย์ ธนาคารพาณิชย์ที่รับเงินฝากจากลูกค้าจะต้องเตรียมเงินส่วนหนึ่งไว้เพื่อการถอนเงินคืนทุกขณะที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งหมายถึงความเชื่อถือได้ และความไว้วางใจของผู้ฝากเงิน ด้วยการดำรงเงินสดสำรองไว้
4. หน้าที่ให้กู้ยืมและลงทุน (Loan Function) เป็นการเตรียมเงินไว้สำหรับให้ผู้ที่ต้องการนำเงินไปประกอบธุรกิจกู้ยืม หรือลงทุนในหลักทรัพย์ การให้กู้ยืมอาจให้แก่ เอกชน ธุรกิจ และรัฐบาล
4. หน้าที่ทั่วไปเกี่ยวกับเงิน (Money Function) ได้แก่ การให้บริการทางการเงิน เช่น การรับโอนเงิน การเรียกเก็บเงินให้แก่ลูกค้าตามเช็ค ดราฟท์ ตราสารอื่น การออกเลตเตอร์ออฟเครดิต การออกหนังสือค้ำประกัน การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ และอื่นๆ เป็นต้น

1.2 ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย

อำนาจ ลียาทิพย์กุล (2531 : 21-25) และสุวัจน์ บุนนาค (2541 : 113-115) ได้กล่าวถึงระบบของธนาคารพาณิชย์ที่มีอยู่ในประเทศต่างๆ ในปัจจุบัน โดยจำแนกตามสภาพการจัดการ และขอบข่ายการดำเนินงานแล้ว อาจแบ่งได้ 3 ประเภทดังนี้

1. ระบบธนาคารอิสระ หรือธนาคารเดี่ยว (Independent or Unit Banking System) คือ ระบบของธนาคารที่มีการดำเนินการโดยเอกเทศมีสำนักงานเพียงแห่งเดียว มีการเปิดสาขาในที่ต่าง ๆ น้อยมาก กิจการ

ธนาคารนั้นจะต้องไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใดหรือธนาคารหนึ่งธนาคารใด และธนาคารอิสระนั้นจะต้องไม่มีธนาคารอื่นอยู่ในการควบคุม มีแต่เป็นธนาคารที่ตั้งขึ้นในท้องถิ่นชนบทและมักจะดำเนินการโดยคนท้องถิ่น

2. ระบบธนาคารกลุ่มและธนาคารลูกโซ่ (Group and Chain Banking System) คือ ระบบของธนาคารที่มีธนาคารต่างชื่อเข้าร่วมตัวเป็นกลุ่ม ดำเนินกิจการร่วมกันภายใต้การควบคุมขององค์กรที่จัดตั้งขึ้น นอกจากธนาคารแล้วภายในกลุ่มอาจจะมีบริษัทต่าง ๆ เข้าร่วมกลุ่มด้วย การสั่งการและการบริหารจะมีการประสานงานร่วมกันระหว่างสมาชิกในกลุ่มเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน แต่ต้องไม่เกิดผลเสียต่อประโยชน์สุขของสาธารณชน หรือขัดต่อกฎหมาย นอกจากนี้ระบบธนาคารกลุ่มยังแบ่งเป็นระบบการธนาคารลูกโซ่ (Chain Banking System) ซึ่งเป็นธนาคารอิสระตั้งแต่ 2 ธนาคารขึ้นไป อยู่ภายใต้การควบคุมของเอกชนคนเดียวหรือมากกว่า แต่ไม่ใช่บริษัทจำกัด การควบคุมอาจทำได้โดยวิธีการถือหุ้น การเข้าร่วมในคณะกรรมการหรือในกิจการที่กฎหมายอนุญาตให้ทำได้ แต่ทุกธนาคารที่อยู่ในระบบลูกโซ่เดียวกันเป็นองค์กรแยกออกจากกันโดยเด็ดขาด และมีผู้ถือหุ้นและคณะกรรมการของตนเอง

3. ระบบธนาคารสาขา (Branch Banking System) คือ ระบบธนาคารที่มีการดำเนินการอย่างกว้างขวางเป็นธนาคารขนาดใหญ่ที่มีทุนมาก ดำเนินกิจการไม่กี่ราย แต่มีที่ทำการมากกว่าหนึ่งแห่ง โดยเปิดเป็นสาขาในท้องถิ่นต่าง ๆ ในเมืองเดียวกันกับที่สำนักงานใหญ่ (Head Office) ตั้งอยู่หรือกระจายอยู่ไปทั่วประเทศ และอาจมีสาขาในต่างประเทศด้วย โดยมีสำนักงานใหญ่เป็นศูนย์กลางการบริหารและดำเนินงาน ธนาคารต่าง ๆ เหล่านี้จะสนองความต้องการของสังคมโดยเปิดสาขาในที่ต่าง ๆ ที่ธนาคารควรจะมีสาขา สำหรับธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นระบบธนาคารสาขาแบบของประเทศอังกฤษ กล่าวคือ สาขาของธนาคารและสำนักงานใหญ่อยู่ภายใต้องค์กรการบริหารงานอันเดียวกันหรือเจ้าของเดียวกัน ซึ่งระบบธนาคารสาขามีข้อดีและข้อเสียดังนี้คือ

ข้อดีของระบบธนาคารสาขา คือ

1. เป็นการระดมทุนที่เหลือใช้จากท้องถิ่นหนึ่งไปยังแหล่งที่ขาดแคลนเงินทุน และกระจายเงินทุนไปยังกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นที่สาขาตั้งอยู่ (Diversification of Loans) ทำให้การใช้เงินทุนเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นการกระจายความเสี่ยงภัยในการหาผลประโยชน์ของธนาคาร

2. เป็นระบบที่สามารถระดมทุนได้มากกว่าระบบการธนาคารอิสระ เงินทุนที่ระดมเข้าสู่ระบบธนาคารสามารถจัดสรรให้กู้ยืมแก่กิจการขนาดใหญ่ได้ดี เพราะระบบนี้เก็บรักษาเงินสำรองไว้ที่สำนักงานใหญ่ ดังนั้นสำนักงานใหญ่จึงเก็บสำรองไว้แต่น้อย ถ้าขาดธนาคารสามารถขอยืมจากสาขาหรือธนาคารอื่นได้

3. ระบบธนาคารสาขามีความมั่นคง ยากที่จะล้ม เนื่องจากระบบธนาคารสาขามีเงินทุนและปริมาณเงินมากพอที่จะจ้างผู้มีความรู้ความสามารถสูงเข้ามาบริหารงานของธนาคาร ทำให้ดำเนินงานของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การโอนเงินจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งให้ลูกค้า จะเสียค่าใช้จ่ายในการโอนเงินได้ถูกและสะดวกรวดเร็วกว่าเพราะธนาคารสาขาจะหักบัญชีโดยการปรับหนี้ระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่ด้วยกันได้

5. เป็นระบบที่สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้มากกว่า โดยเฉพาะในเมืองเล็ก ๆ สาขาของธนาคารขนาดใหญ่จะดำเนินงานได้ถูกกว่า เพราะใช้เงินทุนน้อยกว่า

6. เป็นระบบที่สามารถให้การฝึกหัดงานแก่พนักงานให้รู้งานในทุกด้านได้ดี โดยพัฒนาให้พนักงานได้เลื่อนขั้นสูงขึ้นสู่ตำแหน่งที่รับผิดชอบในสาขา เช่น ผู้จัดการสาขา มักจะเป็นผู้ที่ผ่านงานต่าง ๆ ตั้ง

แต่งงานที่รับผิดชอบน้อยจนถึงงานที่รับผิดชอบมาก และมีความรู้ความสามารถจากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านไปเป็นอย่างดี

7. เป็นระบบที่สามารถให้บริการอย่างกว้างขวางครอบคลุมทั่วไปแม้แต่ชุมชนเล็กๆ หรือในหมู่บ้านก็จะได้รับความสะดวกจากบริการต่างๆ ของธนาคารที่มั่นคงและแข็งแกร่งที่สุด

8. เนื่องจากระบบการธนาคารสาขาเป็นระบบที่มีสาขาอยู่ทั่วทุกภาค เมื่อเศรษฐกิจของภาคใดหรือท้องถิ่นใดไม่ดี สาขาที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นนั้นอาจถูกกระทบกระเทือน แต่สาขาอื่นๆ ของธนาคารจะไม่ถูกกระทบกระเทือน สามารถหาทำไรมาชดเชยผลขาดทุนของสาขาที่ขาดทุนได้

ข้อเสียของระบบธนาคารสาขา คือ

1. ระบบการธนาคารสาขาจะสร้างการรวมตัวของนายทุนได้ง่าย เพราะกิจการธนาคารสาขาจะมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ๆ ที่จำกัดอยู่แต่ในส่วนกลาง ซึ่งสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่

2. ธนาคารสาขานั้นแทนที่จะช่วยในการระบายนทุนระหว่างท้องถิ่นให้เสมอภาค อาจสร้างความเหลื่อมล้ำได้มากขึ้น คือ ระดมเงินฝากจากแหล่งหนึ่ง เพื่อออกให้กู้ยืมในอีกแห่งหนึ่ง ทำให้เงินทุนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่นนั้นต้องขาดแคลนไป

3. ระบบธนาคารสาขานั้นแต่ละสาขาจะมีกำลังเงินทุนเพื่อให้กู้ยืมน้อยกว่าธนาคารอิสระ ทำให้สาขาของธนาคารไม่อาจสนับสนุนธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในท้องถิ่นได้

4. การปฏิบัติงานของธนาคารสาขา อาจมีลักษณะเคร่งครัดในระเบียบและทำให้ล่าช้าได้ เช่น การจำกัดอำนาจอนุมัติของผู้จัดการสาขา เป็นต้น

5. ระบบการธนาคารมักมีแนวโน้มไปในทางผูกขาด หากมีการผูกขาดในระบบการธนาคารสาขาขึ้นย่อมมีผลเสียต่อระบบการเงินทั้งประเทศอันจะเป็นผลให้ประสิทธิภาพของนโยบายการเงินเสื่อมไปด้วย

6. ไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท้องถิ่นได้มากเท่ากับธนาคารอิสระ เนื่องจากผู้บริหารสาขาไม่ใช่คนท้องถิ่น และมีการสับเปลี่ยนตัวผู้บริหารบ่อย ดังนั้นจึงยากที่จะเข้าถึงคนในท้องถิ่นจนสามารถรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้

ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

วาริ หะวานนท์ (2539 : 2-3) กล่าวว่าในปัจจุบันสามารถจำแนกธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ออกได้เป็นประเภทต่างๆ ที่สำคัญดังนี้คือ

1. การรับฝากเงิน
2. การให้สินเชื่อ
3. การลงทุนในหลักทรัพย์
4. การโอนเงิน
5. การเรียกเก็บเงินตามตั๋วเงิน
6. การรับอาวัลตั๋วเงิน การรับรองตั๋วเงิน และการค้ำประกัน
7. ธุรกิจต่างประเทศ
8. ธุรกิจอื่น
9. การประกอบกิจการวิเทศธนกิจ (International Banking Facilities)

1.3 คุณลักษณะส่วนตัว

1.3.1 ด้านบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

Hjelle & Ziegler (1992 : 4-5) ได้กล่าวถึง คำว่า "บุคลิกภาพ"(Personality) ว่ามีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Persona ซึ่งแปลว่าหน้ากากที่ใช้สำหรับให้ผู้เล่นละครสมัยกรีกโบราณสวมใส่ เพื่อแสดงท่าทางและลักษณะนิสัยของตัวละคร ดังนั้นความเข้าใจเริ่มแรกของบุคลิกภาพคือ ภาพลักษณ์ทางสังคมอย่างผิวเผิน(Superficial social image) ซึ่งบุคคลนำมาใช้เป็นบทบาทในชีวิตจริง การกล่าวถึงบุคลิกภาพในลักษณะนี้ เช่น คนที่มีเสน่ห์ มีความสง่างาม หรือรูปร่างหน้าตาดีและมีลักษณะที่เป็นที่ปรารถนาทางสังคม เป็นต้น อีกลักษณะหนึ่งบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะที่โดดเด่น กล่าวคือเป็นความประทับใจที่บุคคลถ่ายทอดในการแสดงบทบาทกับบุคคลอื่น แต่ในความหมายนี้ยังละเลยความเป็นไปได้ว่าการแสดงออกเช่นนี้จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ด้วย

โสภา ชูพิกุลชัย (2522 : 45) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพ คือลักษณะการแสดงออกของมนุษย์ บุคลิกภาพเป็นตัวกำหนดการปรับตัวตามแบบฉบับของแต่ละบุคคล และอ้างจาก Norman.L.Munn กล่าวว่า บุคลิกภาพของมนุษย์แต่ละคนเป็นผลตามลักษณะของพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ผลของบุคลิกภาพเป็นการตอบโต้สัมพันธ์กันระหว่างสถานภาพทางสังคมและอิทธิพลทางวัฒนธรรม

มาลินี จุฑะระพ (มปป. : 24) บุคลิกภาพคือลักษณะส่วนรวมของบุคคลที่ร่างกาย รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง การแต่งกาย คำพูด ความรู้สึกนึกคิด จิตใจ อารมณ์ และวิธีการปรับตัว

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2533 : 47) กล่าวว่าบุคลิกภาพคือคุณลักษณะทางกาย วาจา และทางจิตใจ ที่จะสะท้อนความรู้สึกนึกคิดออกมาให้ผู้อื่นเห็น และก่อให้เกิดความประทับใจ หรือไม่ประทับใจมากน้อยเพียงใด

วินิจ เกตุขำ(2535 :13-14) กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพว่าหมายถึง คุณลักษณะส่วนรวมที่ค่อนข้างจะมั่นคงของบุคคล และเป็นตัวบ่งบอกว่าบุคคลมีความเหมือนหรือแตกต่างกัน เช่น บางคนชอบแสดงออก ร่าเริง บางคนเก็บตัว บางคนกระตือรือร้น แต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยสะท้อนออกมาในรูปของการกระทำหรือการแสดงออก

ดิน ปรัชญาพฤทธิ์(2541 : 386-391) ได้สรุปความหมายของบุคลิกภาพตามทัศนะของนักวิชาการด้านต่างๆ ดังนี้

ตามความหมายของนักจิตวิทยา ซึ่งตินฯได้ประมวลความหมายของบุคลิกภาพว่า เป็นคุณลักษณะทางจิตวิทยา (Attributes) และคุณสมบัติหรือลักษณะทางร่างกาย (Characteristics) ซึ่งเป็นลักษณะเด่นเฉพาะตัว ซึ่งจะเป็เครื่องหมายหรือทำให้คนอื่นๆ เกิดความประทับใจและสามารถบรรยาย อธิบายและพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้นได้

โดยนักสังคมวิทยา ซึ่งได้พิจารณาถึงผลงานของ ซีไอเตอร์สันและซีไอเตอร์สัน ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง รูปลักษณ์ของแบบอย่างพฤติกรรม ทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมที่มารวมกันเป็นลักษณะประจำตัวของคนใดคนหนึ่ง ซึ่งลักษณะประจำตัวเช่นนี้เป็นที่ประจักษ์ทั้งต่อตนเอง และคนอื่น และยังกล่าวต่อไปว่า บุคลิกภาพเป็นผลพวงของประสบการณ์ส่วนบุคคลที่ได้จากปฏิกิริยาโต้ตอบกับผู้อื่น ในสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม

โดยนักมานุษยวิทยา ซึ่งได้พิจารณาผลงานของวอลเลซ ซึ่งได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ 2 นัยคือ 1) เป็นองค์ประกอบที่สลับซับซ้อนทั้งหมดที่เกี่ยวกับความรู้ ความเชื่อ คติประเพณี คีลธรรม กฎหมาย ขนบ

ธรรมเนียม ประเพณี และความสามารถ และนิสัยอื่นๆ ที่บุคคลแสวงหาได้ด้วยตนเอง 2) หมายถึงแนวพฤติกรรมหรือเทคนิคสำหรับการแก้ปัญหา ซึ่งมีโอกาสที่ค่อนข้างสูงที่บุคคลจะนำออกมาใช้ ภายใต้วัฒนธรรมอารยธรรม ภูมิภาคหรือส่วนต่างๆ ของประเทศและโลก

โดยนักจิตวิทยา โดยพิจารณาความหมายของโวลเฟนสโตน์ ว่าเป็นองค์ประกอบของแนวทางต่างๆ ที่บุคคลจะสนองตอบต่อแรงขับ (Drive) และความต้องการภายในจิตใจของตนส่วนหนึ่งและสนองตอบต่อการที่คนเข้าไปพัวพัน และขัดแย้งกับความเป็นจริงจากภายนอกอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งองค์ประกอบของแนวทางต่างๆ เหล่านี้ค่อนข้างจะคงทนและสม่ำเสมอ

จากการพิจารณาความหมายที่นักวิชาการไทยและต่างประเทศ ดินฯ ได้สรุปความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็นลักษณะเด่น ๆ ทางจิต ร่างกายและวัฒนธรรมของบุคคล และลักษณะที่เด่นๆ นี้ สามารถนำมาประกอบการพิจารณาความแตกต่างและความคล้ายคลึงระหว่างบุคคลได้

จากความหมายของบุคลิกภาพทั้งหมดข้างต้น สรุปได้ว่าบุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลทั้งในส่วนที่เป็นรูปธรรม คือมองเห็นได้ชัดเจน เช่นรูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งกาย และส่วนที่เป็นนามธรรม เช่น ความรู้สึก จิตใจอารมณ์ นิสัย สติปัญญา เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมต่างกัน

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542 : 174-175) ได้กล่าวถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ร่างกายและอารมณ์ (Physique and Temperament) สภาพทางร่างกายของบุคคล เช่น ขนาดความแข็งแรง และพฤติกรรมทางด้านอารมณ์ มีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่ผสมผสานก่อให้เกิดเป็นบุคลิกภาพส่วนหนึ่งของบุคคล

2. สติปัญญาและความสามารถอื่นๆ (Intellectual and other Abilities) บุคคลจะแสดงพฤติกรรมส่วนหนึ่งตามความรู้และความสามารถที่ตนมีอยู่ และใช้ทักษะเฉพาะด้าน เพื่อการแสดงเอกลักษณ์แห่งตน

3. ความสนใจและค่านิยม (Interests and values) ความพึงพอใจ และให้คุณค่าของสิ่งต่างๆ ย่อมมีผลต่อการแสดงออกของบุคคล

4. เจตคติทางสังคม (Social Attitudes) ความคิดที่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับสังคมจะเป็นตัวกลาง ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อมในสังคมตามรูปแบบของความคิดนั้นๆ

5. การกำหนดแรงจูงใจ (Motivational Dispositions) แรงกระตุ้นที่บุคคลมีอยู่จะเป็นพลังที่ทำให้แสดงพฤติกรรมจนกว่าจะถึงจุดหมายปลายทางได้ในลักษณะที่แตกต่างกันไป

6. การแสดงออกและท่าทางที่มีแบบแผน (Expressive and Stylistic Traits) หมายถึงลักษณะของพฤติกรรมที่คงที่ที่ได้กำหนดไว้ว่าคือตัวของผู้นั้น

7. แนวโน้มเกี่ยวกับอาการของโรค (Pathological Trends) อาการที่ผิดปกติทางจิตและการมีความเสื่อมทางด้านสุขภาพจิต จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างไป

ตัวกำหนดบุคลิกภาพ

1. พันธุกรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษซึ่งเป็นตัวพื้นฐานของบุคลิกในขั้นต้น ประกอบด้วย ลักษณะทางกาย ซึ่งพันธุกรรมสามารถกำหนดได้อย่างค่อนข้างแน่ชัด เช่น รูปร่าง สีผิว เป็นต้น และลักษณะความสามารถต่างๆ ซึ่งสามารถถ่ายทอดได้ เช่น ความถนัด ความสามารถทางสติ

ปัญญา และความสามารถพิเศษ (Gifted) เป็นต้น ลักษณะต่างๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อตนเองในระดับหนึ่ง เพราะความสวย ความงาม หรือความพิการมีผลกระทบต่อการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดเป็นบุคลิกภาพส่วนตัว

2. สิ่งแวดล้อม หมายถึงการเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ สิ่งแวดล้อมสามารถปรุงแต่งพื้นฐานของบุคลิกภาพที่ได้รับจากพันธุกรรมให้ดีขึ้นหรือเลวลง เช่น

- ความต้องการ ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน บุคคลจะแสดงพฤติกรรมของความต้องการในลักษณะที่แตกต่างกัน
- ความสนใจ สภาพแวดล้อมจะเป็นแรงจูงใจ ให้บุคคลเกิดความสนใจหรือความเบื่อหน่าย ซึ่งเป็นการสร้างความกระตือรือร้นหรือความเฉื่อยชาให้แก่บุคลิกภาพ
- เจตคติ บุคคลจะมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ตนได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม
- ค่านิยม การให้คุณค่าของสิ่งต่างๆ เกิดจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ที่ตนได้รับ
- สติปัญญา สิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ช่วยให้มีการพัฒนาด้านสติปัญญาซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลิกภาพ
- อารมณ์ สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการเกิดอารมณ์ของบุคคลซึ่งถ้าอารมณ์ได้รับการกระตุ้นอยู่เสมอ อาจมีผลทำให้เปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพได้
- ความเชื่อมั่นในตนเอง สภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข ความรัก ความอบอุ่น จะทำให้บุคคลมีความมั่นใจในสภาพแวดล้อม และเป็นผลทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

สุภัททา ปิณฑะแพทย์(2542: 175-186)ได้กล่าวถึงทฤษฎีบุคลิกภาพไว้ดังนี้ นักจิตวิทยาได้ให้ความสนใจในเรื่องบุคลิกภาพของบุคคลเป็นอย่างมาก จึงได้มีทฤษฎีต่างๆ เกิดขึ้นเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์ดังนี้

1. ทฤษฎีบุคลิกภาพบุคลิกลักษณะ

1.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพตามโครงสร้างทางร่างกายของวิลเลียม เชลดอน (William Sheldon's Constitutional Theory) กล่าวว่ารูปร่างมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแสดงออก ดังนั้นจึงสามารถนำมาวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลได้ ดังนี้

1. ประเภทอ้วนกลม (Endomorph) คือ กลุ่มที่มีลักษณะการแสดงออกในด้านชอบความสนุก เข้าสังคม อดทน มีปฏิกริยาโต้ตอบค่อนข้างช้า
2. ประเภทบึกบึน (Mesomorph) คือ กลุ่มที่มีจิตใจเข้มแข็ง ก้าวร้าว กล้าหาญ และชอบใช้อำนาจ
3. ประเภทผอมบาง (Ectomorph) คือ กลุ่มที่มีภาวะทางจิตที่เก็บกดหลบหนีสังคม ชอบคิดฝันคนเดียว

บุคลิกภาพที่เหมาะสมคือลักษณะของความสมดุลในด้านต่าง ๆ

1.2 ทฤษฎีคุณลักษณะของกอร์ดอน ออลพอร์ท (Gordon Allport's Trait Theory) กล่าวว่าบุคคลมีความคงที่ของบุคลิกภาพ การปรากฏลักษณะบุคลิกภาพจะเป็นตัวทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างกว้าง ๆ ในลักษณะคล้าย ๆ กัน ออลพอร์ทได้แบ่งลักษณะของบุคลิกภาพออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. คุณลักษณะเด่น (Cardinal Traits) คือ คุณลักษณะหนึ่ง ๆ ที่มีอยู่ในบุคคลที่จะเป็นตัวครอบงำพฤติกรรมการแสดงออกต่าง ๆ ของบุคคลนั้น เช่น บุคคลที่ชอบมีอำนาจปกครองก็มักจะมีลักษณะของความโลภและความทะเยอทะยาน เป็นต้น

2. คุณลักษณะรวม (Central Traits) คือ คุณลักษณะที่มีพัฒนาการมาจากประสบการณ์ชีวิต ก็จะเกิดเป็นคุณลักษณะสรุปรวม เช่น ความซื่อสัตย์ ชอบสังคม เมตตา เป็นต้น

3. คุณลักษณะทุติยภูมิ (Secondary Traits) คือ คุณลักษณะที่ง่ายต่อการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ รสนิยม หรือ ความชอบ เป็นต้น

ในการพิจารณาคุณลักษณะของบุคลิกภาพ จะต้องแยกแยะด้วยว่าคุณลักษณะนั้นเป็น คุณลักษณะทั่วไป (Common Traits) ซึ่งเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่บุคคลใช้เป็นวิธีการพื้นฐานในการปรับตัวเพื่อจัดการกับสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคลจะมีระดับของความก้าวร้าวเพิ่มขึ้นในตัวเองที่ระดับหนึ่งถ้าอยู่ในสังคมของการแข่งขัน หรือว่าเป็น คุณลักษณะส่วนตัว (Individual Traits or Personal Dispositions) ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ส่วนตัวที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ทำให้บุคคลประพฤติหรือปฏิบัติตนตามแบบฉบับของเขา

1.3 ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud's Psychoanalytic Theory) โครงสร้างของบุคลิกภาพ ประกอบด้วยระบบ 3 ระบบ คือ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้ (Super Ego) มีการทำงานที่ประสานกันภายใต้การนำของอีโก้ ซึ่งจะเป็นตัวกลางในการแสดงออกทางบุคลิกภาพ

อิด (Id) เปรียบเสมือนส่วนประกอบพื้นฐานของบุคลิกภาพทางด้านชีววิทยา อีโก้ (Ego) เปรียบเสมือนส่วนประกอบของบุคลิกภาพทางด้านจิตใจ และซูเปอร์อีโก้ (Super Ego) เปรียบเสมือนส่วนประกอบของบุคลิกภาพสังคม ฟรอยด์ ได้กล่าวว่า ถ้าขาด อิด จะทำให้บุคคลไม่สนใจกับความต้องการต่าง ๆ เป็นสภาพที่ขาดแรงจูงใจ แต่ถ้ามีมากเกินไปก็ทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพเพ้อฝัน และมีความเป็นเด็ก สำหรับอีโก้ นั้นเป็นตัวของบุคคล ซึ่งจะต้องจัดให้อยู่ในสัดส่วนที่เหมาะสมเพื่อจะได้เป็นผู้ที่รู้จักกับโลกของความเป็นจริงและสามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างผู้ที่ประสบความสำเร็จแต่ถ้ามีมากเกินไปจะกลายเป็นคนที่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ถือตนเป็นใหญ่

1.4 ทฤษฎีบุคลิกภาพจิตวิเคราะห์ของคาร์ล กุสตาฟ จุง (Carl Gustav Jung's Analytical Theory) จุงได้วิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลว่า บุคคลที่มีวุฒิภาวะทางบุคลิกภาพจะต้องประกอบด้วยสัดส่วนที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสมดุลระหว่างพลังต่าง ๆ ในจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก
2. ความสมดุลแห่งมิติของบุคลิกภาพด้านความเป็นชาย (Masculine) และความเป็นหญิง (Feminine)

3. ความสมดุลระหว่างบุคลิกภาพเก็บตัว (Introversion) และบุคลิกภาพแสดงตัว (Extroversion)

บุคลิกภาพของบุคคลที่เป็นประเภทเก็บตัว จะไม่ให้ความสนใจกับสิ่งภายนอกรอบตัว ชอบอยู่ตามลำพังหลีกเลี่ยงจากสังคม สนใจแต่เรื่องของตัวเอง การกระทำทุกอย่างขึ้นอยู่กับตัวเองเป็นหลัก มีความผูกพันกับตนเองมากกว่าสังคม และเป็นคนที่เก็บอารมณ์ต่าง ๆ ไว้ดี ซึ่งตรงข้ามกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพประเภทแสดงตัวจะชอบสังคม สนใจสิ่งภายนอก เป็นคนเปิดเผย ชอบร่วมกิจกรรม มีอุปนิสัยที่เปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม และแสดงออกซึ่งอารมณ์ต่าง ๆ ได้ทุกขณะ มีความร่าเริงเป็นที่ยอมรับของสังคม

1.5 ทฤษฎีบุคลิกภาพจิตวิเคราะห์ทางสังคมของอีริกสัน (Erikson's Psychosocial Analytic Theory) อีริกสันได้อธิบายทฤษฎีบุคลิกภาพว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม โดยย้ำให้เห็น

อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่จะสร้างคุณลักษณะแก่คนเราได้ทั้งในแง่ดีและแง่ไม่ดี ซึ่งเป็นผลมาจากความสำเร็จหรือความล้มเหลวของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมและบุคคลอื่นในแต่ละช่วงของวัยมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการก่อกำเนิดบุคลิกภาพ

2. แนวคิดทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic Theories of Personality)

2.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพแห่งตนของคาร์ลโรเจอร์ส (Carl Rogers' Self Theory) ทฤษฎีของโรเจอร์สเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความเป็นมนุษย์ในลักษณะที่จะเป็นตัวของตัวเอง มีภาพพจน์ของตนเอง (Phenomenal Self) ที่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งนี้อาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้อื่นรับรู้ก็ได้ ถ้าบุคคลมีพัฒนาการตนเองในลักษณะที่ชัดเจนและปรับตัวได้ดีตามสภาพแวดล้อมก็จะทำให้ก้าวไปสู่การมีพัฒนาการในขั้นสูงสุด คือ ขั้นประจักษ์แห่งตน (Self Actualization)

ในบางครั้งบุคคลจะประสบปัญหาหรือเกิดช่องว่างระหว่างตน (Self) กับอุดมการณ์แห่งตน (Ideal Self) ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลไม่ได้เป็นตัวของตัวเอง แต่ต้องประพฤติตามความคาดหวังของผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา การถูก อบรมสั่งสอนหรือการบอกกล่าว ทำให้เกิดภาพพจน์เกี่ยวกับตนขึ้น (Self Image) ซึ่งเป็นการมองในแง่ดีงาม (Positive Regards) บางครั้งสิ่งนี้อาจหลอกหลอนให้บุคคลเกิดความกลัว เพราะไม่ใช่สิ่งที่ตนเองยอมรับว่านั่นคือตัวเรา

การประเมินตนเองให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง การประเมินตนเองต่ำหรือสูงเกินไป ทำให้เกิดความไม่มั่นคงทางจิตใจ เป็นสาเหตุที่นำไปสู่การใช้กลไกในการป้องกันตนเอง เพื่อใช้เป็นวิธีทางออกให้เกิดความสบายใจ

2.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพของแคทเทิลล์ (Cattell's Personality Theory) แคทเทิลล์กล่าวว่า บุคลิกภาพประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1. ลักษณะนิสัย (Trait)

- ลักษณะภายนอก (Surface Traits) เป็นลักษณะที่มองเห็นได้ชัดเจน
- ลักษณะภายใน (Source Traits) เป็นลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในและเป็นส่วนสำคัญที่จะเป็นตัว

กำหนดพฤติกรรมภายนอก

2. พลัง (Ergs) เป็นแรงผลักดันเกิดจากสภาพทางจิตที่สัมพันธ์กับสภาพร่างกาย

- พลังในการตอบสนองการรับรู้ (Perceptual Response)
- พลังในการตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Response)
- พลังในการกระทำไปสู่จุดมุ่งหมาย (Goal Response)

3. การเปลี่ยนแปลงของพลัง (Metaergs) เป็นการเปลี่ยนแปลงนิสัยพื้นฐานเดิมของมนุษย์โดยการปรุงแต่งจากสภาพแวดล้อม

4. ตัวตน (Self) คือสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคล

- ตัวตนจริง (Real Self) ตนในความเป็นจริง
- ตัวตนในอุดมคติ (Ideal Self) ตนที่บุคคลคิดหรือใฝ่ฝันอยากจะเป็นตามมโนภาพที่สร้างขึ้น (วัฒนาพิชราวนิช 2531 : 114)

- ตัวตนที่คิดว่าเป็น (Perceived Self) ตนที่บุคคลรับรู้และมีการประเมินว่าเป็นตัวตนของตน

2.3 ทฤษฎีมนุษยนิยมของมาสโลว์ (Maslow's Humanistic Theory) มาสโลว์วางพื้นฐานของบุคลิกภาพที่ความสุขสมบูรณ์ และการมีความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลที่ใช้ความฉลาด ศักยภาพ และความสามารถ มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs or Deficiency Needs) ซึ่งได้แก่ความต้องการทางด้านร่างกาย

2. ความต้องการขั้นสูง (Metaneeds or Growth Needs) ซึ่งได้แก่ ความยุติธรรม ความดีงาม ความสวย ความเป็นระเบียบ และความเป็นหนึ่ง

2.4. ทฤษฎีจิตวิทยาบุคคลของอัลเฟรด แอดเลอร์ (Alfred Adler's Individual Psychology) แอดเลอร์เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนต่างมีปมต่อยด้วยกันทั้งสิ้น พฤติกรรมที่บุคคลแสดงเพื่อสร้างบางอย่างขึ้นมาแทนที่หรือชดเชยปมต่อย เขากล่าวว่า บุคคลที่สร้างบุคลิกภาพจากพื้นฐานด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (Schultz 1976 : 60-63)

1. จุดมุ่งหมายของชีวิต บุคลิกภาพจะมีแนวโน้มไปตามจุดมุ่งหมายของชีวิต
2. ความพยายามที่จะเด่นกว่าผู้อื่น เพื่อเกิดความภาคภูมิใจ
3. แสวงหาสิ่งชดเชยหรือทดแทนสิ่งที่ด้อย เพื่อทำให้เกิดความสนใจ
4. ความสนใจในสังคม เพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสม
5. ความคิดริเริ่มและการวางแผนทางในการดำเนินชีวิตที่มุ่งหวัง

2.5 ทฤษฎีบุคลิกภาพของไอเซนค์ (Eysenck's Theory of Personality) กล่าวว่า มนุษย์มีบุคลิกภาพย่อยที่สามารถจัดกลุ่มได้ออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มที่แสดงตัว-กลุ่มเก็บตัว (Extraverted-Introverted) เป็นกลุ่มที่ตรวจวัดได้ด้วยการแสดงออกของพฤติกรรม

2. กลุ่มที่มีอารมณ์คงที่-ไม่คงที่ (Emotional Stable-Unstable) พวกที่มีอารมณ์คงที่ที่จะต้องใช้ปริมาณของสิ่งเร้าในการกระตุ้นเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออก การแสดงพฤติกรรมរបเรียบของผู้อื่นที่มีบุคลิกภาพคงที่เนื่องมาจากการที่ระบบประสาทมีการตื่นตัวน้อยกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพไม่คงที่ ลักษณะของบุคลิกภาพที่สมบูรณ์

ลักษณะบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ของอัลพอร์ต (Allport) คือ

1. มีความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น
2. มีความสัมพันธ์อย่างอบอุ่นกับผู้อื่น
3. มีความมั่นคงทางอารมณ์
4. รับรู้สิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริง
5. รู้จักและรู้ใจตนเอง
6. มีปรัชญาชีวิตที่แน่นอน

ลักษณะบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ของคอมส์ และสนิกค์ (Combs and Snygg' 1959 : 137-152) คือ

1. สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้ โดยไม่มีความคับข้องใจ
2. มองดูตนเองในทางที่ดี
3. ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้
4. สามารถปรับสภาพจิตใจให้ปกติได้
5. ยอมรับสภาพที่แท้จริงของตนเองและผู้อื่น
6. พร้อมที่จะเผชิญหน้ากับประสบการณ์ใหม่
7. มีอิสระทางใจในการคิด และการกระทำ
8. กล้าดำเนินชีวิต โดยปราศจากความกลัว

9. สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ที่คนในสังคมเขาทำได้
10. มีความสุขกับสภาพของบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม
11. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ของมาสโลว์ (Maslow) คือบุคลิกภาพของผู้ที่เข้าใจตนเองและรู้จักตนเอง ซึ่งจะมีบุคลิกภาพดังนี้

1. อยู่ในโลกของความจริง
2. ยอมรับตนเองและผู้อื่นตามสภาพจริง
3. มีความเป็นธรรมชาติและงดงาม
4. มุ่งใช้ปัญหาเป็นศูนย์กลาง
5. มีความเป็นอิสระ
6. พึ่งตนเอง
7. ชื่นชมบุคคลและสิ่งต่าง ๆ อย่างแท้จริง
8. มีจิตใจงาม
9. มีเอกลักษณ์ของความเป็นคน
10. มีความรักต่อบุคคลอย่างจริงจัง
11. มีค่านิยมและทัศนคติแบบประชาธิปไตย
12. ไม่สับสน
13. มีอารมณ์ขัน
14. มีความคิดสร้างสรรค์
15. มีเหตุผล

ลักษณะของบุคลิกภาพที่บกพร่อง

1. มีท่าทางแปลกทางร่างกาย เช่น ขยับตาถี่ ริมฝีปากเบี้ยว หรือกระตุก
2. มีปมด้อย ซึ่งทำให้เกิดการแสดงอาการถดถอยจากสังคมหรือแสดงอาการข่มขู่ผู้อื่น
3. ต้องพึ่งพาผู้อื่น ไม่กล้ารับผิดชอบ มีลักษณะเหมือนคนไร้ความสามารถ
4. ต่อด้านสังคม มองโลกในแง่ร้าย มีปฏิกิริยาเป็นปฏิกิริยากับสังคม
5. มีอารมณ์ไม่คงที่ เปลี่ยนแปลงได้ง่าย

เพื่อปกปิด

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตัวทางด้านบุคลิกภาพ

จำเนียร จวงตระกูล (2530 : 40-56) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต่าง ๆ 4 ประการที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง ดังนี้

1. มีความรู้ดี ได้แก่
 - ความรู้พื้นฐานทางอาชีพ ซึ่งจะเป็นข้อกำหนดพื้นฐานตำแหน่งงาน (Job Specification)
 - ความรู้ในงานอาชีพ คือต้องรู้รายละเอียดของงานในหน้าที่ว่ามีอะไรบ้าง รับผิดชอบอะไรบ้าง เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับใครบ้าง ต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์อะไรบ้าง ขั้นตอนการดำเนินงานเป็นอย่างไร
 - ความรู้เกี่ยวกับสังคม โดยรู้ความเป็นไปของสังคมว่าเป็นอย่างไร อยู่ร่วมกับคนอื่นได้ ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้หรือเรียกว่า มีมนุษยสัมพันธ์

2. มีการทำงานดี ได้แก่ ทำงานให้สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ

3. มีความประพฤติดี ได้แก่ การเป็นผู้ที่มีวินัยในตนเอง ดำรงตนอยู่ในระเบียบ วินัยขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องกำหนดมาตรฐานความประพฤติให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตาม นอกจากนี้ต้องประพฤติตนอยู่ในกรอบของสังคม ตามกฎหมายและจารีตประเพณี

4. มีสุขภาพดี ได้แก่ การสร้างสุขภาพให้ดี รักษาสุขภาพให้ดี เสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรงตลอดเวลา ซึ่งสุขภาพในที่นี้หมายถึงสุขภาพจิตและสุขภาพร่างกาย การมีสุขภาพดีเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในจำนวนคุณลักษณะที่กล่าวมา เพราะแม้จะมีความรู้ความสามารถ ความประพฤติดี พร้อมทุกอย่าง หากมีสุขภาพที่ไม่ดี ก็ไม่สามารถทำงานได้ดี

เจริญ เจษฎาวุธ (2533 : 47) ได้กล่าวถึงศิลปการเข้าถึงลูกค้าหรือการทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจต่อบุคคลผู้ให้บริการนั้น ความสำคัญอยู่ที่ "บุคลิกภาพ" ของคนขายบริการ ซึ่งการเป็นผู้ขายบริการที่ดีนั้นจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเกิดจากการศึกษาเรียนรู้ การเฝ้าสังเกต พิจารณา และนำมาฝึกฝนจนเกิดความเคยชิน เมื่อประพฤติปฏิบัตินานๆ จนกลายเป็นนิสัยส่วนตัวและติดตัวผู้ปฏิบัติต่อไป บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานขายบริการคือ

1. เป็นผู้ที่มีกายดี หมายถึง รูปร่างงามสมวัย สมฐานะ สมตำแหน่ง คือเป็นผู้ที่มีรูปร่างดี แต่งกายดี ร่างกายสะอาดดี มารยาทดี

2. เป็นผู้ที่มีวาจาดี การเป็นผู้ให้บริการนั้นจำเป็นต้องติดต่อปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ควรพูดกับลูกค้าอย่างมีสติสัมปชัญญะ กล่าวคือพูดจริง พูดจาอ่อนหวาน พูดประสานสามัคคี และพูดวาจาจาไมด์ ละเว้นการพูดเท็จ ส่อเสียด คำหยาบและเพ้อเจ้อ

3. เป็นผู้ที่มีจิตใจดี ซึ่งมักเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี

ราวนทร์ (ศุภโรจน์ เตชะบรรเจิด, 2539 : 12 ; อ้างอิงจากDerex Rawntree, 2534, 88-89 ความพร้อมสำหรับนักบริหาร) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะส่วนตัวของพนักงานที่เหมาะสมกับงานด้านต่างๆ โดยพิจารณาหลักใหญ่ๆ ดังนี้

1.การศึกษา

- งานตำแหน่งนั้นต้องการบุคคลที่มีระดับการศึกษาเท่าไร
- อะไรคือคุณลักษณะการศึกษาที่จำเป็นของบุคคลที่จะเข้ามาทำงานนั้น

2.การฝึกงาน

-งานนี้ต้องการบุคคลที่ผ่านงานด้านนี้มาหรือไม่ หรือสามารถฝึกงานให้กับเขาหลังจากที่ได้รับเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว

3.ประสบการณ์

- งานนี้ต้องการบุคคลที่มีประสบการณ์ทางด้านใดและเป็นระยะเวลานานเท่าไร

4.ความสามารถทั่วไป

- งานนี้ต้องการบุคคลที่มีความสามารถทั่วไปในระดับใด
- ความสามารถบางประการอาจจะเป็นส่วนประกอบสำคัญมากกว่าความสามารถด้านอื่นๆ หรือไม่ เช่น การเจรจาต่อรองทางด้านการงานสัมพันธ์

5.ความสามารถเฉพาะด้าน

- งานนี้ต้องการคนที่มีความรู้และความชำนาญด้านใด
- พนักงานใหม่จะต้องมีความชำนาญด้านดังกล่าวทั้งหมดก่อนที่จะมาทำงานหรือไม่

6.บุคลิกภาพ

- บุคคลชนิดใดที่เหมาะสมกับทีมงานที่มีอยู่มากที่สุด
- การคบค้าสมาคมแบบใดที่บุคคลนั้นควรจะพึงมีเพื่อให้เหมาะสมกับความสัมพันธ์ในการทำงาน
- งานนั้นมีความประสงค์ที่จะต้องการบุคคลประเภทใด เช่น เป็นตัวของตัวเอง อ่อนน้อม ร่าเริง มีความคิดสร้างสรรค์ หรืออื่นๆ

7.สุขภาพร่างกาย

- งานนั้นได้กำหนดความสูง น้ำหนัก และความสมบูรณ์แข็งแรงเอาไว้ด้วยหรือไม่
- การไต่ขึ้น สายตาหรือสุขภาพร่างกาย มีความสำคัญต่อการทำงานนั้นหรือไม่
- รูปลักษณะภายนอกทั่วไป รสนิยมในการแต่งกาย น้ำเสียง มีส่วนในการทำงานนั้นหรือไม่

8.สภาวะแวดล้อมส่วนบุคคล

- ความใกล้ชิดกับงาน ทำงานไม่เป็นเวลา สามารถเดินทางได้ตลอดเวลาหรือไม่

มาร์ติน จอห์น เขต (อ้างในเร็กซ์คัต ปานเจริญ 2534 : 25-29) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะทางด้านบุคลิกภาพที่สำคัญ 18 ประการ ที่ใช้ในการพิจารณาและประเมินคุณลักษณะของบุคคลต่างๆ โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ แฟ้มลักษณะการส่วนบุคคล ความรู้ความสามารถในอาชีพการงาน และคุณลักษณะด้านธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แฟ้มลักษณะการส่วนบุคคล (Personal Profile) ได้แก่

1.ลักษณะการหรือลักษณะนิสัย (Trait) เป็นลักษณะที่เผยให้เห็นลักษณะเฉพาะพื้นฐาน เป็นภาพลักษณ์ส่วนบุคคลที่สามารถส่งผลกระทบไปถึงแง่มุมต่างๆ ของงาน ไม่ว่าจะเป็นงานใดก็ตาม

2.แรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความปรารถนาจะทำให้สิ่งต่างๆ เสร็จเรียบร้อย เป็นการทำตามเป้าหมายมากกว่าที่จะเป็นภาระที่จะต้องทำให้เสร็จไป มีความสามารถในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ สามารถหลีกเลี่ยงสภาพงานที่พัวพันจนยุ่งเหยิง สามารถแบ่งงานที่ประดังมาให้ออกเป็นส่วนๆ ได้

3.แรงจูงใจ (Motivation) เป็นลักษณะของคนที่มีมุงหางานใหญ่ๆ ที่ท้าทายอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะถามคำถาม สามารถจูงใจคนอื่นให้ทำงานออกมาดีได้โดยอาศัยสิ่งที่คนเหล่านั้นสนใจหรือเป็นผลประโยชน์ต่อพวกเขาเอง

4.การสื่อสาร (Communication) สามารถพูดคุยและเขียนถึงคนอื่น ๆ ได้ทุกระดับชั้น

5.ปฏิภิกิริยา (Chemistry) การควบคุมอารมณ์ได้ ใบหน้ามีรอยยิ้ม มีความเชื่อมั่นแต่ต้องปราศจากความหลงตัวเอง ร่วมมือกับคนอื่น ๆ ได้ดี แสดงความเป็นผู้นำโดยใช้ความสามารถในการดึงทีมงานให้รวมเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันได้

6.พลังงาน (Energy) ใช้ความอดุสาหะเป็นพิเศษต่อสิ่งเล็กๆ น้อยๆ เช่นเดียวกับเรื่องที่สำคัญๆ เสมอ

7.ความตั้งใจแน่วแน่เด็ดเดี่ยว (Determination) ไม่ท้อถอยเมื่อพบกับอุปสรรค มีความสามารถที่จะจัดการกับอุปสรรค ทนงได้เมื่อจำเป็นต้องใช้ ในขณะเดียวกันก็มีความเฉลียวพอที่จะรู้ว่าเมื่อใดควรหยุดและถอยหลังหันมาตั้งหลัก

8.หนักแน่น (Confidence) ไม่คุยโม้โอ้อวด สุขุม ใจเย็น เป็นมิตรซื่อตรง จริงใจกับพนักงานทุกคน รู้ว่าเมื่อใดและอะไรควรเก็บเป็นความลับ

2.คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถในอาชีพการงาน (Professional Profile)

9.วางใจได้ (Reliability) ดำเนินการได้ด้วยตัวของตัวเอง ไม่พึ่งพาอาศัยคนอื่น เพียงเพื่อให้มั่นใจว่า งานนั้นจะสำเร็จลงด้วยดี รายงานข่าวสารข้อมูลให้ฝ่ายบริหารได้รับรู้อยู่เสมอ

10.ความซื่อตรง (Integrity) มีความรับผิดชอบต่องานที่ตนเองกระทำลงไป ไม่ว่าจะดีหรือเลว ดัดจริตใจด้วยผลประโยชน์ที่ดีที่สุดขององค์กร ไม่ใช่ด้วยอารมณ์หุ่นหันปลิ้นปล้อนหรือความชอบส่วนตัว

11.การอุทิศตน (Dedication) มีความผูกพันกับภาระหน้าที่และโครงการ สามารถทำอะไรก็ได้ที่จำเป็นเพื่อให้โครงการสำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ตามกำหนดการ

12.ความภูมิใจ (Pride) มีความภูมิใจในวิชาชีพ ให้ความสำคัญต่อรายละเอียดเสมอ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

13.ความชำนาญในการวิเคราะห์ (Analytical Skills) มีความสามารถในการชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสีย ไม่ผลุนผลันกระโดดเข้าใช้วิธีแก้ปัญหาที่ปรากฏให้เห็นเป็นอันดับแรก วิเคราะห์ผลประโยชน์ระยะสั้นและระยะยาว ทั้งวิธีแก้ปัญหากับข้อเสียที่มีทางเป็นไปได้ มีสายตาและวิจารณญาณที่ลึกและคมพอที่จะนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีที่สุดได้

14.มีทักษะในการฟัง (Listening Skills) ตั้งใจฟังและทำความเข้าใจมากกว่ารอโอกาสที่จะได้พูด มีความสนใจสนทนในการฟังเพื่อเป็นหนทางที่จะช่วยเสริมทักษะในการวิเคราะห์ได้อีกทางหนึ่งด้วย

3.คุณลักษณะด้านธุรกิจ (Business Profile)

15.ประสิทธิภาพ (Efficiency) เปิดตากว้างอยู่เสมอเพื่อจับตามองเวลาที่เสียไปโดยเปล่าประโยชน์ ดูความฟากเพียรพยายาม ทรัพยากร และเงิน

16.ความรู้จักประหยัด (Economy) รู้ความแตกต่างระหว่างการแก้ปัญหาแบบถูกและแพง ใช้เงินขององค์กรประหนึ่งเป็นเงินของตัวเอง

17.วิธีดำเนินการ (Procedure) รู้ว่าโดยปกติแล้ว วิธีดำเนินการทั้งหลายจะดำรงอยู่ได้ก็เพราะมันมีเหตุผลที่ดีอยู่ในตัว จะไม่ไปยุ่งเกี่ยวอะไรกับมัน มีความตั้งใจที่จะถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้เราได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติงานไปอย่างสอดคล้องกับสายการบังคับบัญชา(หมายถึงรู้ว่าเกิดอะไรขึ้นและดำเนินอยู่ในฝ่ายก่อนที่ผู้บังคับบัญชาจะรู้) ไม่ใช่คนที่ชอบใช้วิธีการดำเนินการที่ปรับปรุงแล้วของตนเอง หรือเจ้ากี้เจ้าการให้คนอื่นทำอย่างนั้น

18.ผลกำไร(Profit) ต้องเข้าใจว่านี่คือเหตุผลให้ทุกคนดำรงอยู่ในองค์กรได้

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 22-23, 31-32) กล่าวถึงบุคลิกภาพของผู้ต้อนรับซึ่งเป็นผู้ให้บริการมีดังนี้

1. ให้การต้อนรับผู้ที่มาติดต่ออย่างเหมาะสม กับเพศ วัย ตำแหน่งและกาลเทศะ
 2. มีความมั่นใจในตนเอง และมีความคล่องตัว
 3. มีลักษณะสุภาพ ไม่เหยียดหยามผู้อื่น
 4. มีความจริงใจเรียบง่าย ดูเป็นธรรมชาติ
 5. สะอาดสวยงาม สร้างบรรยากาศที่แจ่มใส ชวนมอง
- และได้กล่าวถึงลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการต้อนรับ ว่ามีดังนี้
1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 2. พูดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
 3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
 4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก เป็นยิ้มที่สดชื่นประทับใจ
 5. หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ แต่ต้องพยายามหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ

6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจให้บริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งหรือจู้จี้ข่มขู่ ใส่อารมณ์โกรธต่อผู้มาติดต่อทุกกรณี
8. ระลึกไว้เสมอว่าความอดกลั้นรักษาอารมณ์เช่นม้วนนั้นคือ งานหรือหน้าที่ของเรา
9. ยกให้ประชาชนผู้มาติดต่อเป็นผู้ชนะหรือถูกอยู่เสมอ
10. ฝึกหัดจิตใจในส่วนลึกให้เป็นคนมีจิตใจสูง มองคนและทุกอย่างในทางดี ไม่มีการดูถูกคน
11. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูดจา และความรู้ ความเข้าใจทั้งในหน้าที่และความรอบตัวทั่วไป
12. หลีกเลี่ยงการพูดมาก การพูดคนเดียว ต้องพยายามเป็นนักฟังที่ดี จะพูดแต่เรื่องที่เขาสงเกตหรือเขาสงใจ
13. แสดงให้ปรากฏชัดว่าสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจังและจริงใจ ทั้งกิริยา วาจาและใจ
14. ยกย่องผู้มาติดต่อให้ถือว่าเขาเป็นบุคคลสำคัญโดยสนใจ สื่อ และจุดดี จุดเด่น จุดสำคัญของผู้มาติดต่ออยู่ตลอดเวลาของการต้อนรับ

1.3.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

ธรรมรส โชติบุญชู (2519 : 6) คือวิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลปะในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่นับถือ ความจงรักภักดีและความร่วมมือ

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2522 : 128-129) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลทำงานและได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้อื่นเป็นอย่างดีนั้น เพราะผู้นั้นเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี มนุษยสัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์และศิลปะ ในการเข้ากับคน การครองใจคน และการเอาชนะใจคน มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) คือการรวมพลังของบุคคลเพื่อจะทำงานและมีแรงจูงใจให้ร่วมมือกันในการทำงาน โดยมุ่งที่จะให้ได้ผลผลิตสูง และขณะเดียวกันบุคคลก็ได้รับการตอบสนอง ความต้องการ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และจิตวิทยา

Davis Keith (อ้างจากเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ 2522 : 128-129) ได้ให้คำนิยามของคำว่ามนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การกระตุ้นหรือเร้าบุคคลในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาการทำงานเป็นหมู่คณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสนองทั้งความต้องการส่วนตน และยังทำให้หน่วยงานบรรลุจุดประสงค์ที่วางไว้ด้วย ซึ่งจากนิยามของ Davis เสริมศักดิ์สรุปว่ามนุษยสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนี้

1. มนุษยสัมพันธ์มุ่งที่คนมากกว่าเครื่องจักรหรือผลของงาน
2. มนุษยสัมพันธ์มุ่งที่การรวมพลังของบุคคลในหน่วยงานอย่างมีระบบมากกว่ารวมพลังอย่างไม่เป็นรูปแบบ
3. กิจกรรมสำคัญของมนุษยสัมพันธ์คือการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคล ผู้นำไม่ได้จูงผู้ตาม แต่ผู้นำเป็นผู้กระตุ้นผู้ตามให้เกิดแรงขับ (Drive) จากภายใน
4. ทิศทางของแรงจูงใจคือการทำงานเป็นทีม หรือเป็นหมู่คณะ ซึ่งต้องอาศัยการประสานงาน ความร่วมมือ และความจริงใจของบุคคล ที่จะทำงานร่วมกัน
5. การทำงานเป็นหมู่คณะ ย่อมให้เกิดผล 2 ประการคือความต้องการส่วนตนได้รับการตอบสนอง และหน่วยงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย บุคคลอาจจะมีความต้องการทางสังคม ทางชีววิทยา จิตวิทยา แตกต่างกัน เมื่อคนไม่เหมือนกัน การสนองความต้องการจึงแตกต่างกัน

6. มนุษย์สัมพันธ์ต้องการการทำงาน ที่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือมุ่งให้งานสำเร็จและลงทุนแต่น้อย แต่ได้ผลผลิตสูง

นิพนธ์ คันทะเสวี (2528 : 1) คือ สภาพของความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตร่วมกันอย่างราบรื่น หรือทำงานด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน

จุฑา บุรีภักดี (2535 : 1) กล่าวว่ามนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์กันระหว่างมนุษย์ด้วยกันระหว่างบุคคล ซึ่งเมื่อมีความสัมพันธ์กันแล้วจะได้มาซึ่งความรักใคร่ นับถือ ความร่วมมือ ความจงรักภักดีและความสำเร็จ และยังกล่าวว่านักสุขภาพจิตได้ให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ว่า หมายถึงการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่นอย่างมีความสุข หรือมีศิลปะการเข้ากับผู้อื่นได้ดี

วินิจ เกตุขำ (2535 : 17) ได้สรุปความหมายจากนักวิชาการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือ ประสานงานกันในการดำเนินกิจการต่าง ๆ อย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพ

Hodgetts (1993 : 6) ได้ให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ คือกระบวนการบริหารที่เกี่ยวข้องระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์การ โดยมุ่งให้ทั้ง 2 ฝ่ายบรรลุจุดหมายปลายทาง องค์การจะเน้นเป้าหมายด้านความอยู่รอด การเจริญเติบโตและผลกำไร ส่วนผู้ปฏิบัติงานจะเน้นที่เป้าหมายด้านรายได้ สภาพการทำงานที่เหมาะสม โอกาสที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นและโอกาสที่จะทำงานได้อย่างเต็มที่

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543 : 178) ได้ให้ความหมายว่า เป็นวิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลปะ ในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลและหรือระหว่างกลุ่ม โดยใช้แรงจูงใจกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการอยู่ร่วมกัน และหรือร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้สำเร็จด้วยดีและมีความสุข

กล่าวโดยสรุปมนุษย์สัมพันธ์ หมายถึงลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดี และเกิดความร่วมมือประสานงานกัน

องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์

นิพนธ์ คันทะเสวี (2528 : 1-2) กล่าวว่าองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์มี 8 ประการดังนี้

1. สภาพ หมายถึงภาวะการณ์หรือสิ่งแวดล้อม หรือบรรยากาศ ซึ่งประกอบด้วยมนุษย์ และการมีปฏิริยาตอบโต้ หรือปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน

2. การเอื้ออำนวย หมายถึงภาวะการณ์ที่ช่วยให้เป็นไปตามความมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ด้วยความคล่องตัว รวดเร็วและราบรื่น

3. การดำรงชีวิตร่วมกัน หมายถึงการมีชีวิตร่วมกันทางส่วนตัว เช่นในครอบครัว หรือในหมู่ญาติ พี่น้อง เพื่อนฝูง ที่จะต้องมีความเห็นอกเห็นใจ มีความรักใคร่ เมตตา ปราณี มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งในทางวัตถุ และทางจิตใจที่ทำให้คนเรามีความอบอุ่นและความมั่นคงทางใจ

4. การทำงาน หมายถึงการดำรงชีพในสังคม เพื่อจะได้มาซึ่งการตอบสนองความต้องการในด้านกาย อารมณ์ สังคม ความคิด และจิตใจ โดยการใช้ความรู้ความสามารถ ความถนัด ความสนใจที่แต่ละคนมีอยู่ แลกเปลี่ยนเอาสิ่งที่เป็นปัจจัยของการสนองความต้องการต่างๆ ดังกล่าว

5. ความราบรื่น คือความสอดคล้องคล่องตัว เรียบร้อย สะดวกสบายใจ

6. ประสิทธิภาพ คือความสำเร็จตามเป้าหมาย

7. ประสิทธิภาพ คืออัตราส่วนระหว่างผลที่ได้รับการลงทุน หรือการทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ กำลังทรัพย์และเวลา

8. ทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน หมายความว่าถึงแม้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับความพอใจจากความสัมพันธ์กันและกันนั้น ๆ ตามความต้องการของแต่ละฝ่าย ไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้หรือเสีย แต่ได้หรือเสียร่วมกันด้วยกัน ไม่มีใครได้เปรียบหรือเสียเปรียบ แต่ทุกฝ่ายได้ตามส่วนอันพึงได้พึงมี ซึ่งไม่จำเป็นต้องเท่ากันทุกกรณี

หลักการและทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543 : 181-187) ได้กล่าวถึงหลักการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลและหรือระหว่างกลุ่มและอาศัยทฤษฎีการจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ดังนี้

1. หลักการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ทำได้ดังนี้

1.1 การรู้จักกัน (Know to) มนุษย์ไม่อาจอยู่คนเดียวหรือทำงานโดยไม่เกี่ยวข้องหรือไม่จำเป็นต้องพึ่งพาเพื่อนมนุษย์ได้ เมื่อมีเหตุผลและความจำเป็น เช่นนี้ มนุษย์จำเป็นต้องทำความรู้จักและเข้าใจเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เพื่อเป็นแนวทางและโอกาสในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้ และสามารถอำนวยความสะดวกระหว่างกัน เพราะสังคมไทยชอบยึดถือตัวบุคคล ระบบพรรคพวก เพื่อนฝูง ดังนั้นการที่เรารู้จักกันไว้จะอำนวยความสะดวกได้อย่างมากทั้งเรื่องหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัว

1.2 ความใกล้ชิด (Proximity) มนุษย์ที่มีพฤติกรรมใกล้ชิดกันจะมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์ได้ดีกว่าบุคคลที่ไม่มีพฤติกรรมใกล้ชิดกัน

1.3 คุณสมบัติส่วนบุคคล(Personal qualities) คุณสมบัติส่วนบุคคลเป็นสาเหตุสำคัญที่มนุษย์อยากจะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์หรือไม่ และจะเป็นแรงบันดาลใจที่ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์ได้ คุณสมบัติส่วนบุคคลของมนุษย์มีทั้งปรากฏให้เห็นภายนอก ได้แก่ รูปร่างหน้าตา ซึ่งอาจทำให้มนุษย์เกิดความรักและความสนใจต่อกันได้ และคุณสมบัตินี้ส่วนบุคคลของมนุษย์ที่ปรากฏให้เห็นได้ยาก เช่น ความมีน้ำใจ ซึ่งอาจทำให้มนุษย์เกิดความสงสาร เห็นอกเห็นใจ และมีความซาบซึ้งต่อกันได้ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของแอนเดอร์สัน (Anderson, 1968) ได้วิจัยพบว่า นักศึกษาอเมริกันชอบลักษณะคุณสมบัตินี้ส่วนบุคคล 6 ลักษณะ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ 1) ความจริงใจ (Sincerity) 2) ซื่อสัตย์ (Honest) 3) จงรักภักดี (Loyal) 4) พูดจริง (Truthful) 5) น่าเชื่อถือ (Trustworthy) 6) ไว้วางใจได้ (Dependable) ส่วนคุณสมบัตินี้ส่วนบุคคล 3 ลักษณะที่ไม่ชอบ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ 1) โกหก (Liar) 2) หลอกลวง (Phony) 3) คดโกง (Dishonest)

1.4 ความคุ้นเคย (Familiarity) มนุษย์ที่พยายามสร้างความคุ้นเคยต่อกันอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์ได้เป็นอย่างดี เช่นมนุษย์พูดจาจากัน หรือสื่อสารติดต่อกันทั้งต่อหน้าและโดยใช้เครื่องมือสื่อสารอย่างอื่น ได้แก่ โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น จะทำให้เกิดความคุ้นเคย

1.5 ความพึงพอใจซึ่งกันและกัน (Rewardingness) มนุษย์ที่มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น รูปร่างอริยาไยดี เมื่อมีการปฏิสัมพันธ์หรือติดต่อกันย่อมจะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน

1.6 ความสมดุลทางปัญญา (Cognitive balance) โดยทั่วไปมนุษย์ชอบที่จะติดต่อกับเกี่ยวข้องกับและสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ที่มีระดับสติปัญญา ระดับการศึกษา และความคิดเห็นที่คล้ายหรือใกล้เคียงกับตน ทำให้การเจรจาหรือการพูดคุยกันราบรื่นและเข้าใจกันง่าย

1.7 ความคล้ายคลึงกัน (Similarity) การที่มนุษย์พยายามจะติดต่อและสัมพันธ์กัน จะต้องมีความคล้ายคลึงกันในด้านต่างๆ เช่น มีเจตคติและความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน ทำให้พูดจาและเข้าใจกันโดยง่าย นอกจากนั้นยังมีลักษณะของบุคลิกภาพและคุณลักษณะส่วนบุคคลที่คล้ายคลึงกัน จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้ เช่น เพื่อนมนุษย์ที่มีความสนใจ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุ เชื้อชาติ และวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน ย่อมจะช่วยสร้างความสัมพันธ์กันง่ายขึ้น

1.8 การประจบประแจง (Ingratiation) การที่มนุษย์จะสร้างความดึงดูดใจหรือเสน่ห์ให้แกตนเอง จะต้องรู้จักการประจบประแจง โดยพูดหรือแสดงพฤติกรรมให้เพื่อนมนุษย์รักและสนิทชิดชอบ เพื่อประโยชน์ตน

2. ทฤษฎีการจูงใจเพื่อสร้างความดึงดูดใจ (Attractiveness)

ทฤษฎีการจูงใจเพื่อสร้างความดึงดูดใจระหว่างเพื่อนมนุษย์ เพื่อให้เกิดความชอบพอ ความสัมพันธ์อันดีต่อกันและช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการอยู่ร่วมกัน และหรือในการปฏิบัติหน้าที่การงาน มี 2 ทฤษฎี คือ

2.1 ทฤษฎีความต้องการ ของอัมราแอม มาสโลว์ ซึ่งได้กล่าวไปแล้วในด้านบุคลิกภาพข้างต้น

2.2 ทฤษฎีความต้องการใฝ่สัมพันธ์ (Need for Affiliation) ของไรท์ (Wright) ซึ่งเขาวิจัยว่ามนุษย์ถูกแรงจูงใจภายในกระตุ้นให้พยายามที่จะรู้จักเพื่อนมนุษย์ และเปิดเผยความรู้สึกกับเพื่อนมนุษย์ นอกจากนั้นยังมีผลงานวิจัยของ ไบรน์ และกรีนดลิ่งเจอร์ (Byrne and Greedlinger.1989) พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยที่มีความต้องการในการใฝ่สัมพันธ์จะสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนๆ นักศึกษาในระหว่างภาคเรียนมากกว่านักศึกษาที่มีความต้องการในการใฝ่สัมพันธ์น้อย นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ เอลตัน เมโยและคณะ (Elton May and others. 1924-1926) พบว่าการให้ความสนใจแก่พนักงานจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย

คุณลักษณะของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

วิจิตร อวะกุล (สมชาติ กิจयरยง. 2536 : 166; อ้างอิงจาก ร.ศ.วิจิตร อวะกุล: เทคนิคมนุษยสัมพันธ์) กล่าวว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ได้รับความสำเร็จนั้นมีคุณลักษณะที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ที่เรียกว่ามีคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีดังนี้

1. การมีท่าทางที่ดี มีลักษณะการเข้ากับคน กิริยามารยาท เรียบร้อย การพูดคุยกุศลสนทน เบิกบาน ผู้คบหามีความสุขสบายใจ มีลักษณะโอภาปราศัย
2. บุคลิก รูปร่างหน้าตา การแต่งตัว การเคลื่อนไหว กิริยา ท่าทาง การพูดเหมาะสมกับงาน
3. ความเป็นเพื่อน สนิทสนมเป็นเพื่อนได้ง่าย มีความเป็นกันเอง
4. มีความอ่อนน้อม รวมทั้งกิริยามารยาทสุภาพ พูดจาอ่อนน้อมถ่อมตน
5. การมีน้ำใจ ช่วยเหลือ เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยกำลังกาย กำลังความคิด ในลักษณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
6. การให้ความร่วมมือดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมให้การช่วยเหลือเป็นสำคัญ

7. การมีความกรุณา เอื้อเฟื้อ น้ำใจ โอบอ้อมอารีแก่ผู้ได้รับความทุกข์ยาก กรุณาปราณีแก่คนทั่วไป

8. เป็นคนมีประโยชน์ ช่วยเหลือกิจการงานแก่คนทั่วไปโดยมิได้หวังประโยชน์ อำนาจประโยชน์แก่สังคม ไม่ว่าจะเป็นด้านความคิด กำลังกายและกำลังทรัพย์

9. มีการสร้างสรรค์ หมายถึงมีความคิดและการกระทำที่สร้างสรรค์ไม่ใช้ความคิดที่คอยทำลายหรือกลั่นแกล้ง หนองเหนียวความเจริญก้าวหน้าของผู้อื่น

10. การมีอารมณ์ดี การควบคุมและใช้อารมณ์ได้เหมาะสม

11. มีความกระตือรือร้นคือ มีชีวิตจิตใจไม่เชื่องซึม หรือมีนชา ควรมีความเบิกบาน แจ่มใส

12. มีความรับผิดชอบ ต่อการงาน คำพูด คำมั่นสัญญา รักษาเวลา ทำให้เป็นผู้มีเกียรติ และมีความซื่อตรง ซื่อสัตย์สุจริต

13. มีความอดทน อดทนต่อความเหน็ดเหนื่อย ต่อความยากลำบาก ต่อการทำท่าทางการกระทำ คำพูดที่ไม่ชอบอารมณ์หรือทำให้เราโกรธ

14. มีความขยันขันแข็ง ขยันต่อการทำงาน ภาระหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ไม่เป็นคนเกียจคร้าน ไม่เป็นผู้ที่ทำให้ภาพพจน์และความนิยมเสื่อมเสียไป

15. มีความพยายามพากเพียรที่จะฝึกฝน ฝึกหัดตนให้มีคุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์อย่างไม่ทอดทิ้ง พยายามปรับปรุงแก้ไขตนเองอยู่เสมอ

16. มีปฏิภาณ โดยฝึกปฏิภาณไหวพริบ ความแพรวพราวในการสร้างบรรยากาศความสัมพันธ์กับผู้อื่น การพูดคุย การเสนอความเห็นปฏิภาณนี้สามารถเตรียมและฝึกฝนได้

นอกจากนี้ สุขุม นวลสกุล (สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2543 : 249-250; อ้างอิงจาก สุขุม นวลสกุล. 2543 พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน) ได้กล่าวถึงการสร้างสัมพันธ์อันดีในสายงานบริการนั้น ควรเน้นเรื่องการทำประโยชน์ให้กับบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุขและได้รับพอใจ ในสายงานบริการนั้น ผู้ให้บริการนั้นต้องมีจิตสำนึกว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” หรือ “ลูกค้าคือผู้ที่ถูกต้องเสมอ” ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีความใส่ใจในการให้บริการ (Service Mind) แก่ผู้รับบริการ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมี 3 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นตอนการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ (Customer Tier) จิตวิทยาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ จะต้องตระหนักเสมอว่า ผู้รับบริการคือบุคคลสำคัญที่สุด องค์การหรือธุรกิจอยู่ได้ด้วยผู้รับบริการหรือลูกค้า ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความใส่ใจในการให้บริการ (Service Mind) เสมอ

2. ขั้นตอนการให้บริการ (Steps to Service) มีดังนี้

1.1 ทักทายผู้รับบริการ (Acknowledge the Person)

1.2 สร้างสถานการณ์เชิงบวก (Clarity the Situation)

1.3 บริการให้ตรงกับจุดประสงค์หรือมากกว่าความต้องการของผู้รับบริการ (Meet or exceed the need)

1.4 เอาใจใส่เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Confirm Satisfaction)

3. ขั้นตอนการประสานงาน (Coordination Tier) ก่อนการให้บริการสิ้นสุดลง ผู้ให้บริการอาจให้ผู้รับบริการประเมินผลการให้บริการตามแบบที่กำหนด ซึ่งมีทั้งปลายปิดและปลายเปิด และก่อนที่ผู้รับบริการจะลุกจากที่นั่ง ควรช่วยดูแลว่า ผู้รับบริการได้ลืมสิ่งใดไว้บ้างหรือไม่ และควรกล่าวคำขอบคุณ

ลักษณะการมีมนุษยสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นปัจจัยต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นบุคคลที่มีคุณธรรม เป็นคนที่มีเสน่ห์น่าคบหาสมาคม ซึ่งจะส่งผลดีถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและงานด้วย โดยเฉพาะงานทางด้านการบริการ

1.3.3 การสื่อสาร

ความหมายของการสื่อสาร

สงวน สิทธิเลิศอรุณ (2543 : 203) กล่าวถึงการติดต่อสื่อสาร คือกระบวนการทางสังคมในการถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร อารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการจากผู้ส่งไปยังผู้รับโดยผ่านช่องทางในการรับ-ส่งข่าวสาร

วินิจ เกตุขำ (2535 :155) ได้กล่าวว่าการสื่อสาร คือกระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องกับและประสานงานกันระหว่างบุคคล โดยวิธีการถ่ายทอดและการรับข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

Wehrich and Koontz(อ้างจากศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2542:480)ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า หมายถึงการเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่ง (Sender) ไปยังผู้รับ (Receiver) ด้วยข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ผู้รับเข้าใจ

สรุป การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอด ข้อมูล อารมณ์ ความรู้สึก ไปยังผู้รับ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย การสื่อสารกับบุคคลต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ซึ่งเราต้องติดต่อกับบุคคลอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลเหล่านั้นอยู่ในสังคมเดียวกับเรา การสื่อสารเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันของบุคคล

หน้าที่ของการสื่อสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542: 480)ได้กล่าวว่าหน้าที่การสื่อสารมีความหมายมากต่อการทำให้เกิดกิจกรรมการจัดระบบมีความสอดคล้องกัน การติดต่อสื่อสารจะถูกพิจารณาในความหมายของปัจจัยนำเข้าทางสังคม (Social input) ซึ่งถูกป้อนเข้าไปในระบบของสังคม (Social system) และมีความหมายเป็นการปรับพฤติกรรม ทำให้การแลกเปลี่ยนข่าวสารนี้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยข้อมูลข่าวสารจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น และสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งไม่ว่าจะเป็นครอบครัว หรือองค์กรธุรกิจ การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอีกคนหนึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก

ความสำคัญ

วินิจ เกตุขำ (2535 : 155) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารนอกจากจะมีความจำเป็นต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมมนุษย์แล้ว ยังมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในองค์กรอย่างมาก การสื่อสารด้วยมนุษย์ยังมีความสำคัญอยู่ แม้จะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยมากมาย เพราะมนุษย์สามารถถ่ายทอดข้อมูลหรือข่าวสารในด้านความคิด ความรู้สึก ค่านิยมและเจตคติได้มากกว่าเครื่องมือหรืออุปกรณ์

สงวน สิทธิเลิศอรุณ (2543 : 205-206) ได้กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นหัวใจสำคัญของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในลักษณะดังนี้

1. การสร้างสวรรค์ในบ้านและครอบครัว ระบบการสื่อสารที่ดีจะทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ปฏิบัติได้ถูกต้อง เหมาะสม ราบรื่น เรียบร้อย และสุขใจแก่ทุกคน ทั้งนี้ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ส่งสารและรับสารที่ดีและพร้อมที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นๆ

2. การสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีการจัดระบบการสื่อสารที่ดี คือผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และช่องทางดี จะช่วยให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จเกิดประสิทธิผล และเป็นที่ยังพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง

3. ช่วยให้ผู้บริหารได้พบกับความสำเร็จในการบริหารงาน ผู้บริหารสามารถแจ้งวัตถุประสงค์ เป้าหมายและนโยบายขององค์กรให้แก่สมาชิกได้รับทราบ และถือปฏิบัติตรงกันและเป็นการง่ายที่จะควบคุมตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล

4. ช่วยให้นักกลางและหรือพนักงานได้พบกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้รับทราบนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรตลอดจนความเคลื่อนไหว ซึ่งจะทำให้นักกลางมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดผลดีต่อองค์กร

5. ช่วยให้ผู้รับบริการและหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้ติดต่อและสื่อสารกับองค์กร ตามวัตถุประสงค์และความต้องการจนเป็นที่พอใจ ถ้าไม่สามารถติดต่อสื่อสารได้ ผู้รับบริการอาจเกิดความคับข้องใจ และอาจมีผลกระทบต่อธุรกิจได้

6. ช่วยให้อุตสาหกรรมมีความคล่องตัว อันเนื่องมาจากระบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์

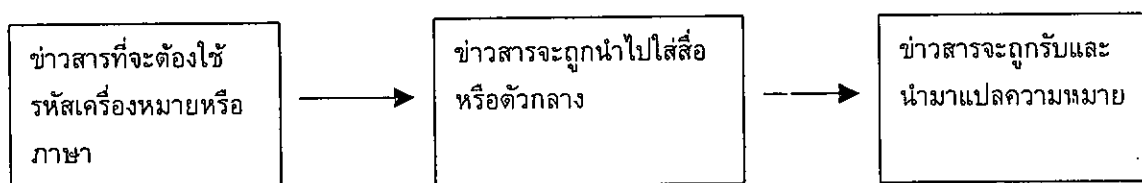
กระบวนการสื่อสาร

วินิจ เกตุขำ (2535 :156-160) กล่าวว่า การสื่อสารนอกจากจะเป็นกระบวนการถ่ายทอดหรือสื่อความหมายจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร การสื่อสารต้องผ่านสื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง เช่น การสนทนา โทรศัพท์ บันทึกรายการ เป็นต้น ซึ่งในกระบวนการสื่อสารมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. ผู้ส่ง
2. ข่าวสารที่จะต้องส่ง
3. สื่อที่ใช้ส่งข่าวสาร
4. ผู้รับ
5. การแปลความหมายของข่าวสาร

ในการจะส่งข่าวสารของผู้ส่งให้กับผู้รับนั้น จะต้องมีการบวนการที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) ข่าวสารจะต้องใส่รหัสหรือใส่ลงในแบบฟอร์มที่สามารถทำให้ผู้รับเข้าใจ 2) จะต้องส่งผ่านสื่อหรือตัวกลางที่เหมาะสม 3) จะต้องถอดรหัสหรือแปลความหมายโดยผู้รับสารนั้น

แผนภูมิ กระบวนการส่งข่าวสาร



ภาพประกอบ 2 กระบวนการสื่อสาร

การเข้ารหัส (Encoding) ก่อนที่ข่าวสารจะถูกส่งจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง จำเป็นจะต้องใส่รหัสหรือแสดงรหัส เช่น ภาษา การใช้สีหน้า การใช้ท่าทาง ซึ่งเป็นที่เข้าใจกันระหว่างผู้ส่งกับผู้รับโดยผู้ส่งข่าวสารจะต้องคำนึงว่าควรส่งสารอย่างไรผู้รับจึงจะเข้าใจ และผู้ส่งข่าวสารจะต้องแปลความหมายลงในรหัสหรือสัญลักษณ์หรือภาษาที่เข้าใจง่าย จึงจะทำให้การส่งข่าวสารนั้นมีประสิทธิภาพ

ตัวสื่อ (Medium) ในการสื่อสารนั้นจะต้องมีตัวสื่อ อาจจะเป็นภาษา การใช้รูปภาพ การใช้โทรศัพท์ นอกจากนี้การสื่อสารอาจต้องใช้สื่อที่ไม่อยู่ในรูปของภาษา หรือสัญลักษณ์ก็ได้ เช่น การใช้ท่าทาง สีหน้า การเคลื่อนไหว เป็นต้น

การถอดรหัส (Decoding) หรือการแปลข่าวสารของผู้รับ กระบวนการถอดรหัสจะต้องเกี่ยวข้องกับ 3 องค์ประกอบ คือความหมายของผู้ส่งสาร การแปลความหมายของผู้รับสาร และการคาบเกี่ยวกันระหว่างความหมายของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ปัญหาของการแปลความหมายของผู้ส่งสารกับผู้รับสารจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเข้าใจข่าวสารมากน้อยเพียงไร ดังนั้นการแปลความหมายของข่าวสารจึงมีความสำคัญต่อการสื่อสารมาก เพราะจะทำให้การสื่อสารประสบความล้มเหลวได้หากผู้รับไม่เข้าใจความหมายข่าวสาร

การติดต่อสื่อสารระหว่างมนุษย์

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542 :354-355) ได้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างมนุษย์ว่าเป็นการติดต่อกันด้วยภาษาพูดหรือวาทะระหว่างบุคคลสองคน ซึ่งดูเหมือนที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน แต่ในความเป็นจริงการติดต่อแบบเผชิญหน้าระหว่างบุคคลสองคนเป็นเรื่องซับซ้อนมิใช่น้อย และการติดต่อดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้ใน 3 ทาง นั่นก็คือโดยการใช้คำพูด (Verbal) ไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal) การใช้สัญลักษณ์ (Symbols) และรูปภาพ (Pictures) ในที่นี้จะกล่าวถึง 2 ข้อแรกเท่านั้นคือ

การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด

การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด (Verbal communication) เป็นวิธีการที่ใช้มากที่สุดในการนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะนักบริหาร ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการใช้ภาษาพูด หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้คำที่ใช้เฉพาะในวงการหนึ่ง ๆ (Jargon) หรือคำใช้เฉพาะในกลุ่มคน (Cliches) หรือคำเทคนิคเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่ง หรือคำย่อหรือรหัสที่ใช้กันในกลุ่มองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เป็นปัญหาที่สร้างความไม่เข้าใจอย่างยิ่งให้แก่บุคคลที่ต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นหรือกลุ่มคนนั้น ดังนั้นปัญหาของการใช้คำจึงเป็นเรื่องที่ยากอยู่ไม่น้อย

การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูดอาจกระทำด้วยการพูดหรือการเขียนก็ได้ โดยมากบุคคลมักจะพบว่าการติดต่อสื่อสารด้วยการเขียนยากกว่าการพูด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะบุคคลนั้นมีความสามารถทางภาษาน้อย รู้คำศัพท์เป็นจำนวนไม่พอและไม่สามารถรู้จักการใช้ศัพท์ดีพอเป็นต้น ทำให้ไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งส่งมาได้ดี โดยเฉพาะในภาษาเขียน และหากทำหน้าที่เป็นผู้ส่ง อาจไม่แน่ใจในคำสะกด ซึ่งทำให้การเขียนยากยิ่งขึ้น เมื่อเทียบกับการพูด อีกประการหนึ่งการติดต่อสื่อสารที่อาศัยการเขียนนั้นมักจะมีลักษณะของการติดต่อสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) กล่าวคือผู้ส่งจะส่งข่าวสารไปยังผู้รับ แต่ผู้รับจะไม่มีโอกาสที่จะทำความเข้าใจในความหมายได้อย่างชัดเจน ถ้าเกิดความสงสัยแล้ว ก็จะไม่ได้รับคำอธิบายหรือชี้แจงจากผู้ส่งข่าวสารด้วย ดังนั้นทุกคนควรได้ตระหนักถึงระดับความสามารถในภาษาของผู้รับข่าวสารให้มาก

นอกจากนั้นยังปรากฏปัญหาที่ซับซ้อนในเรื่องของภาษา นั่นก็คือในภาษาหนึ่ง ๆ จะปรากฏความบกพร่อง ภาษาเป็นระบบที่มนุษย์คิดสร้างขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์ในการทดแทนความหมายซึ่งไม่ปรากฏว่ามีระบบภาษาใดที่สมบูรณ์โดยไม่มีข้อบกพร่อง เช่น คำ ๆ หนึ่ง อาจมีความหมายได้หลายนัย เป็นต้น

การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด

การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Communications) การติดต่อระหว่างมนุษย์ด้วยกันโดยไม่อาศัยคำพูดนี้ หมายถึงภาษาเงียบ (Silent Language) ซึ่งใช้ออกกับกิริยาต่าง ๆ เป็นรหัสบางคนอาจเรียกว่าภาษาร่างกาย (Body Language) หรือภาษาท่าทาง ความสัมพันธ์ของการเคลื่อนไหวร่างกายเพื่อบอกข่าวสารนี้เรียกว่า ศาสตร์ว่าด้วยการเคลื่อนไหวของร่างกาย (Kinesics) การติดต่อสื่อสารด้วยร่างกายนี้บุคคลอาจแสดงออกมาโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้ หรืออาจจะด้วยความรู้สึกหรือไม่รู้สึก เช่น เมื่อบุคคลแสดงกิริยานั่ง ยืน เดิน อาจเป็นการแสดงถึงความรู้สึกของเขาว่าเหนื่อย หรือตึงเครียดเพียงใดก็ได้ แต่การที่บุคคลแสดงออกกับกิริยาอย่างตั้งใจและรู้สึก นับเป็นการส่งข่าวสารข้อมูลที่ได้ผล ตัวอย่างเช่น การขยิบตา การยิ้ม การพยักหน้า การยกไหล่ การกวักมือ เป็นต้น นับเป็นการส่งข่าวสารได้อย่างสมบูรณ์โดยไม่ต้องมีการใช้คำพูดช่วย

การแสดงออกทางใบหน้านำได้ชัดถึงอารมณ์ และความสนใจเพื่อตอบโต้ในกระบวนการการติดต่อสื่อสารได้ดี การติดต่อโดยใช้ดวงตาหรือแววตาเป็นสิ่งสำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ถ้าบุคคลมีความสามารถส่วนตัว และมีความรู้สึกอันไวเป็นพิเศษแล้ว เขาอาจ “อ่าน” หลายสิ่งหลายอย่างจากแววตาคู่สนทนาได้ แม้การ “อ่าน” ดังกล่าวจะไม่ถูกต้องเป็นจริงทั้งหมดเสมอไปก็ตาม แต่บุคคลเป็นจำนวนมากก็ยังเชื่อว่าแววตาของบุคคลเป็นตัวแสดงถึงความเข้าใจหรือการยอมรับของข่าวสารได้

การแตะต้องถูกตัวหรือการสัมผัส (Touching) เป็นวิธีการติดต่อที่ไม่ใช้คำพูดแต่ทรงพลังอีกวิธีหนึ่ง การแตะต้องถูกตัวอาจเป็นการแสดงออกความโกรธ ความไวใจ ความรัก ความอบอุ่น และความรู้สึกอื่น ๆ อีกได้ แต่เนื่องจากข้อจำกัดทางสังคม โดยเฉพาะในสังคมตะวันตกซึ่งมีประเพณีวัฒนธรรมบางอย่างที่ทำให้บุคคลไม่ค่อยกล้าแสดงความรู้สึกหรือส่งข่าวสารโดยการแตะต้องถูกตัวนี้ก็ต้องใช้ด้วยความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น

การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด อาจแสดงออกมาในรูปการกระทำ ซึ่งทั้งนี้รวมถึงการไม่กระทำหรือการงดเว้นการกระทำด้วย เกี่ยวกับเรื่องนี้มีคำกล่าวที่บุคคลควรให้ความสนใจก็คือคำกล่าวที่ว่า “ในระยะยาวนั้นการกระทำพูดดังกว่าคำพูด (Action speaks louder than words in the long run)” ซึ่งหมายความว่าคำพูดนั้นอาจเป็นเพียงลมปาก ไม่ได้ประกันถึงสิ่งที่จะกระทำ แต่การกระทำต่างหากที่แสดงออกถึงเจตนารมณ์ที่แท้จริง แม้บุคคลนั้นจะไม่ได้กล่าวออกมาเป็นคำพูดก็ตาม

สำหรับการใช้ภาษาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางสีหน้า สายตา การขยับร่างกายการจัดระยะระหว่างบุคคล น้ำเสียงและระดับเสียง การสัมผัส ฯลฯ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม เวลา สถานที่ ความแตกต่างของฐานะทางสังคม เพศ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งล้วนเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความรู้ทางด้านมานุษยวิทยา สังคมวิทยา และจิตวิทยา เข้าประกอบกัน

การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) หรือแบบป้อนกลับ (Feedback)

เมื่อผู้ส่งข่าวสารได้ทำการส่งข่าวสารไปยังผู้รับ และผู้รับข่าวสารก็ได้ตั้งใจฟังหรือตั้งใจที่จะรับข่าวสารนั้นอย่างดี และได้แสดงความเข้าใจหรือความสงสัยโดยการส่งข่าวสารกลับไปอีก โดยนัยนี้ถือว่าเกิดการป้อนกลับไปยังผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งก็ถือว่าเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทางที่มีประสิทธิภาพแล้ว

เมื่อมีการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ผู้ส่งข่าวสารจะได้ทราบผู้รับข่าวสารเข้าใจในข่าวสารที่ตนส่งไปนั้นมากน้อยเพียงไร ผู้ส่งข่าวสารจะได้สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเสริมแต่งวิธีการติดต่อสื่อสารของตนให้ดีขึ้นและเหมาะสม โดยมุ่งให้ผู้รับข่าวสารรับข่าวสารได้อย่างที่ปรารถนาได้เข้าใจมากที่สุด สิ่งนี้เป็นเป้าหมายสำคัญอันแรกของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวไม่สามารถเอื้ออำนวยให้ได้ นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารแบบสองทางยังสามารถช่วยลดความคับข้องใจของผู้รับและผู้ส่งได้ ทั้งยังเสริมสร้างความรู้สึที่ดีต่อกัน ช่วยให้ความผิดพลาดในการทำงานมีน้อยลงและมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

การติดต่อสื่อสารที่ดีสามารถช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ แต่การที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีแต่เพียงประการเดียว ก็ไม่ได้เป็นการประกันว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะดีได้ทั้งหมด ทั้งนี้ต้องมีสิ่งอื่นอีกหลายประการที่จะช่วยเอื้ออำนวยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีได้ เหตุผลประการหนึ่งว่าการติดต่อสื่อสารสองทางไม่สามารถช่วยทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีได้นั้นก็คือ ในการติดต่อสื่อสาร บุคคลผู้รับข่าวสารอาจเกิดความไม่สอดคล้องในความคิดความเชื่อ (Cognitive Dissonance) ความคิดความเชื่อเช่นนี้อาจเกิดขึ้นได้เมื่อข่าวสารที่รับมานั้นขัดกับค่านิยมที่มีอยู่ในตัวเขา เป็นผลทำให้เกิดความขัดแย้งในตัวผู้รับข่าวสารอันทำให้เกิดความกระวนกระวายใจหรือปฏิกิริยาตอบโต้ได้ และเมื่อบุคคลเกิดความไม่พอใจเช่นนี้ เขาก็จะพยายามใช้กลไกทางจิตวิทยาอื่นๆช่วย เช่น พยายามเก็บกดสิ่งที่ได้ยินได้ฟังมา (Repression , Suppression) หรือพยายามให้เหตุผลตามความคิดส่วนตัวของเขา (Rationalization) เป็นต้น หรือผู้รับข่าวสารอาจจะพยายามตีความข่าวสารนั้นให้สอดคล้องกับค่านิยมของเขา หรือไม่ก็พยายามเปลี่ยนค่านิยมในตัวของเขาเสีย ทั้งนี้เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในตัวเขา

หลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (ทำนอง สีนอยู .2538 :31) จะต้องเข้าใจตนเอง ต้องรู้จักและเข้าใจลักษณะของบุคคลที่จะติดต่อด้วย ต้องสามารถใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสม สามารถสื่อสารด้วยถ้อยคำ น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง การวางตัว ได้อย่างเหมาะสม การสื่อสารที่ดีมีหลักสำคัญ 7 ประการ ดังนี้คือ

1. ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
2. เนื้อหาเป็นประโยชน์ มีคุณค่า เหมาะสม สอดคล้องกับความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยมของผู้รับ ทำให้ผู้รับเข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้
3. ความแจ่มแจ้ง ชัดเจน เข้าใจง่าย
4. เหมาะสมกับกาลเทศะ เนื้อหาสอดคล้องกับวัฒนธรรมของสังคม สิ่งแวดล้อม บุคคลและสถานที่

5. เนื้อหามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

6. ช่องทางในการสื่อสารเหมาะสมกับผู้รับและสถานการณ์ในการสื่อสาร

7. ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับสาร ทั้งด้านความรู้และการรับรู้

และโกชัย สาริกบุตร (2540 : 76-79) ได้กล่าวถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพว่า นักบริการควรฝึกภาษาให้เหมาะสม และควรรู้ศิลปะในการพูดให้น่าฟัง ซึ่งมีดังนี้

1. นักบริการที่มี Sense of Information จะไม่พูดในลักษณะถามคำตอบคำ แต่จะยินดีให้ข้อมูลหรือรวบรวมประเด็นโดยไม่เสียเวลาให้คู่สนทนาต้องถามซ้ำ หรือต้องไปถามผู้อื่นซ้ำอีกโดยไม่จำเป็น

2. นักบริการที่มี Sense of Service จะไม่อุบเอียง หรือทำตัวเป็นคนไป คนตาบอด คนหูหนวก แต่ก็ไม่ใช่คนพูดมาก เพื่อเจ้อหรือเข้าซี่ ซ้ำซาก แต่จะพูดในจังหวะอันเหมาะสม และยังได้เสนอหลักการสื่อสารที่ดีมีดังนี้

1. ทักทายลูกค้าด้วยคำว่า "สวัสดี" เสมอ
2. คำว่า "ขอบคุณ กรุณา ขอภัย ขอโทษ" พร้อมทั้งคำลงท้าย "คะ ครับ" ใช้ให้ติดปากเสมอ
3. กล่าวออกนามลูกค้า ยศ ตำแหน่ง หรือหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งที่จะทำได้ เรียกให้สุภาพและถูกต้อง

4. บุคลิกภาพที่ดีจะทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความพึงพอใจตั้งแต่วินาทีแรก ใบหน้าแจ่มใส ยิ้มเล็กน้อย ความสะอาดของร่างกายเป็นสิ่งสำคัญ การแต่งกายเรียบร้อย และการแต่งเครื่องแบบจะทำให้หน้าดู น่าเชื่อถือ ไร้ใจได้

5. ถือคติว่า ลูกค้าเป็นคนสำคัญและถูกต้องเสมอ Customer are always right

6. ลักษณะเด่นอันเป็นจุดขายของสินค้าหรือบริการที่ท่านกำลังนำเสนออยู่นั้นคืออะไร ศึกษาให้ชัดเจนให้พบ แล้วเสนอจุดนั้น ใช้ถ้อยคำที่กระชับใจ ให้ความรู้สึกจริงใจ

7. พึงระลึกว่า ลูกค้าไม่ใช่คนโง่ เขาอาจมีประสบการณ์สูง เยี่ยมในหลายๆด้าน บางคนอาจผ่านประสบการณ์มาแล้วเกือบทั่วโลก ดังนั้น การใช้ถ้อยคำและกิริยา อาการของผู้ให้บริการพึงหลีกเลี่ยงลักษณะเชิง "ดูถูก" ลูกค้า

8. นักบริการอาจมี Sense of Humour สักเล็กน้อย เพื่อแก้ปัญหามาบางอย่างหรือแก้ไขสถานการณ์ตึงเครียดบางครั้ง แต่ต้องไม่ลืมว่าอย่าใช้อารมณ์ขัน พร่ำเพรื่อโดยเด็ดขาด เพราะอารมณ์ขันบางอย่างเป็นเรื่องขำสำหรับบางคน แต่ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะไม่รู้สึกขำขันด้วยอย่างแน่นอน

การสื่อสารที่ดี

สมชาติ กิจยรรยง (2536 ; 108) ได้กล่าวถึงลักษณะการสื่อสารที่ดีมีดังนี้

1. พูดให้ชัดเจน (Clear)
2. พูดให้ได้ใจความถูกต้อง (Correct)
3. พูดให้สั้น (Concise)
4. พิจารณาว่าผู้อื่นทำตามได้หรือไม่ (Consider)
5. สุภาพ (Courteous)
6. พยายามให้ผู้อื่นเข้าใจเราให้ได้ (Concrete)
7. ข้อความต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน (Complete)

เสนอ อินทรสุขศรี(2524 : 28-30) ได้กล่าวถึง หลัก 9 ประการในการที่จะเป็นผู้พูดหรือคู่สนทนาที่ดี มีดังนี้

1. เข้าใจใช้ภาษาให้ถูกต้อง ต้องรู้จักใช้ถ้อยคำตลอดจนไวยากรณ์ของภาษาให้ถูก รู้จักคำว่าคำใดควรใช้ ไม่ควรใช้ รู้จักใช้ภาษาพูดง่ายๆ เมื่อฟังแล้วเข้าใจกันดี ไม่ใช่ศัพท์ยุ่งยากและผู้อื่นไม่เข้าใจ และไม่ควรถือภาษาเขียนมาใช้เป็นภาษาพูด การอ่านหนังสือมากๆ โดยไม่เลือกประเภท จะช่วยให้เกิดความรู้หลายด้าน ได้ความรู้รอบตัว รู้ศัพท์ คู่้นต่อคำและประโยคที่ไพเราะ พอที่จะจำมาเลือกใช้กับผู้อื่นได้

2. พูดโดยใช้น้ำเสียงให้เหมาะสม น้ำเสียงแสดงถึงอารมณ์ และความคิดนึกภายในใจของผู้พูด และยังสะท้อนให้เห็นถึงนิสัย ชาติตระกูลด้วย น้ำเสียงจะบอกให้รู้ถึงความรู้สึกของผู้พูดว่าพูดด้วยความสุภาพ

เคารพนับถือ เห็นใจ เมตตาปราณี ประชด เกลียดชัง น้อยใจ มีอารมณ์ขัน เป็นต้น ดังนั้นการฝึกหัดใช้นาเสียงให้ถูกต้องเหมาะสม จึงมีความสำคัญต่อทุกคนอย่างยิ่ง

3. ให้โอกาสผู้อื่นพูดบ้าง ในการสนทนากับผู้อื่น ฟังให้ผู้อื่นได้พูด ได้แสดงความเห็น ได้ระบายความในใจ อย่าทำตนเป็นผู้ที่พูดแต่ผู้เดียว

4. เป็นนักฟังที่ดี กล่าวกันว่า “นักพูดที่ดีนั้นคือ นักฟังที่ดี” ดังนั้นในการสนทนาฟังทำตัวเป็นนักฟัง และฟังคนอื่นพูดด้วยความสนใจ อย่าทำเฉยเมยต่อคู่สนทนา การขาดความสนใจต่อคู่สนทนาในเวลาพูด เป็นการเสียมารยาท และยิ่งจะขาดเพื่อนสนทนาที่ดีต่อไปในวันข้างหน้า

5. แสวงหาความรู้รอบตัวให้กว้างขวาง ความรู้รอบตัวมีความสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของคนทุกคน ความรู้รอบตัว จะทำให้แนะนำคนอื่นได้ เข้าใจเรื่องที่ผู้สนทนาด้วย พูดถึงได้ พูดเล่าให้ผู้อื่นเข้าใจได้หรืออย่างน้อยก็ยังมีหลักพอจะซักถามเขาได้ถูกต้อง จะทำให้การพูดสนทนานั้นเกิดประโยชน์

6. รู้จักพูดถึงเรื่องที่คู่สนทนาสนใจ ผู้พูดที่ดีจะต้องสังเกตหรือหาทางให้ทราบว่า คู่สนทนาของตนมีความรู้ ความสนใจในเรื่องใด จะได้พูดถึงเรื่องที่เขาสอบและสนใจ เพื่อให้เขามีโอกาสได้คุยได้แสดงความคิดเห็นของเขา ทั้งนี้ต้องอาศัยการมีความรู้รอบตัวหรือได้ฟังคู่สนทนาด้วยความสนใจ

7. ต้องฟังพอใจและเป็นกันเองกับคู่สนทนา คนที่มีความรู้ดี พูดเก่งนั้น จะได้ชื่อว่าเป็นคนพูดดีไม่ได้ หากจิตใจไม่ชอบคู่สนทนา หรือไม่เป็นกันเองกับคนทุกชั้น ทุกเพศ ทุกวัย ความเป็นกันเอง ไม่แสดงออกซึ่งความเย่อหยิ่ง หรือถือตัว จะทำให้การพูดเป็นไปด้วยดีและได้ผลดีด้วย

8. มั่นใจในตนเอง ผู้พูดที่ดี ต้องมีความมั่นใจในตนเอง จะต้องนึกไว้เสมอว่าผู้ฟัง หรือคู่สนทนานั้นคือเพื่อน เขามีสิทธิที่จะพูดได้ ได้ออกความคิดเห็น ได้ซักถาม มีความเห็นพ้องมีการขัดแย้งหรือส่งเสริมคำพูดของเราได้

9. หาโอกาสที่จะได้ร่วมสนทนากับผู้อื่นอยู่เสมอ การที่ได้ร่วมพูดคุยสนทนากับผู้อื่นมาเรื่อยๆ นั้น เท่ากับเป็นการฝึกพูด ทำให้เกิดความมั่นใจ ได้ความรู้ใหม่ รู้ถึงวิธีการพูด และได้ถ้อยคำที่น่าจะนำมาใช้พูดต่อไปอีก

สรุป การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง กระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลได้รับอิทธิพลมาจาก ความต้องการ การรับรู้ ค่านิยม รูปแบบการตัดสินใจซึ่งพัฒนามาตั้งแต่เด็กจนโตเป็นผู้ใหญ่ นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติงาน ทุกหน่วยงานมีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารและใช้เวลาไปกับการสื่อสารอย่างมาก หากทุกคนในองค์การเห็นความสำคัญของการสื่อสารและพยายามใช้อย่างเหมาะสม ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารจะไม่เกิดขึ้น ทำให้การดำเนินงานในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย และเป็นเครื่องมือในการสร้างมนุษยสัมพันธ์อีกด้วย

1.3.4 ทศนคติ

ความหมายของทศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 94) ได้กล่าวถึงทศนคติ (Attitudes) หมายถึง การประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ทศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่า แต่ทศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน หรือหมายถึงความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามภาระผูกพันที่มีต่อองค์กร

และเชื่อว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ทักษคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็น เป็นพลังที่ซึ่งสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทัศนคติ อาจกล่าวได้ว่า ทักษคติคือท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิดหรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2544: 186) ได้กล่าวถึงความหมายของทัศนคติว่าหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้นๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน แม้ว่าทัศนคติจะเป็นนามธรรม แต่เมื่อได้เกิดขึ้นแล้วจะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อบุคคลที่มีทัศนคตินั้น บทบาทของทัศนคติต่อพฤติกรรมของคนมีมาก แทบจะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ทักษคติหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะมีผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมา

ส่วนประกอบของทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 94-95) ได้กล่าวถึงส่วนประกอบของทัศนคติว่าประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือส่วนที่เป็นความรู้ ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
2. ความรู้สึก (Affective Component) คือส่วนของอารมณ์ ความรู้สึก
3. พฤติกรรม (Behavioral Component) คือส่วนของความตั้งใจที่จะประพฤติต่อคนใดคนหนึ่ง

ธรรมชาติของทัศนคติของบุคคลในองค์กร โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ที่ดำเนินกิจการในสังคมใดๆนั้น มักจะมีการสำรวจถึงทัศนคติที่มีต่อ สินค้า บริการ ตลอดจนการดำเนินการของหน่วยงานของตนเองเสมอในงานบริหารองค์การ นักบริหารที่ดีย่อมต้องการรู้ทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานของตนว่ามีความรู้สึกต่อผู้บริหาร และนโยบายหรืองานอย่างไร สมควรที่จะปรับปรุงหรือไม่ และในด้านใด ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกันและสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กร เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในงานโดยรวมซึ่งเป็นเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจนั่นเอง

ชนิดของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน และผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541:95-96) ได้กล่าวว่าทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นการประเมินทัศนคติของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ทัศนคติที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี 3 ชนิดคือ

1. ทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามคนที่ไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบเกี่ยวกับงาน การที่พนักงานมีมุมมองต่องานที่ทำโดยสื่อผ่านทางอารมณ์และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งเป็นทัศนคติด้านความรู้สึกทั้งในเชิงความรู้สึก ความคิด และความตั้งใจ

2. ทัศนคติของการมีส่วนร่วมในงาน หมายถึงอัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับงานที่สูง มีการขาดงานน้อย และการลาออกน้อย ระดับที่พนักงานแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของตนเองมากจะทุ่มเทเวลา กำลังกายและกำลังใจ อีกทั้งมองว่างานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญเหนือสิ่งใดๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่ง หน้าที่ใดๆ นั้นหมายถึง หน้าที่ ภาวะลักษณะของตนเอง

3. ทักษะด้านความผูกพันกับองค์กร หรือความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร และต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันองค์กรสูง จะมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน ทัศนคตินับเป็นสิ่งที่ชี้นำถึงพฤติกรรมของบุคลากรได้อย่างดี เพราะเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกได้ถึงการแสดงออกในพฤติกรรมต่างๆ ได้ กล่าวคือ ทัศนคติต่องานในเชิงบวก จะช่วยบ่งชี้ถึงพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงาน ตรงข้ามกับทัศนคติต่องานในเชิงลบ ก็จะช่วยให้เห็นถึงพฤติกรรมในเชิงลบได้เช่นกัน ซึ่งพฤติกรรมทั้ง 2 แบบ มีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กร แต่จะมีมากน้อยต่างกันไป หากพนักงานมีทัศนคติในด้านลบ หรือเกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้น ปัญหาที่ตามมานั้นมีมากมาย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอาจเป็นได้ทั้งในเชิงความคิด หรือจิตใจ เช่น นั่งฝันกลางวันไปเรื่อยไม่ตั้งใจทำงาน หรือแสดงออกมากด้วยการกระทำ เช่น ขาดงานโดยพลการ กลับบ้านก่อนเวลา หยุดพักนานเกินไป ทำงานช้าลง ไปจนถึงการมีพฤติกรรมที่ก้าวร้าว รุนแรง การลาออก ตรงข้ามถ้าพนักงานที่มีความพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและงาน พฤติกรรมในการทำงานย่อมแสดงออกแต่สิ่งดีๆ เช่น ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่และจะทำงานเกินหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย

1.4 คุณลักษณะด้านวิชาชีพ

1.4.1 ความสามารถทางการบริการ

ความหมายของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2543 : 13-14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และสมิตฯ ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกเป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี สิ่งที่สำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536:42) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สรุป การบริการเป็นการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2543 : 14-18) ได้กล่าวถึงการให้บริการ ว่าการบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการ

บริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ"ขายซ้ำ" คือต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงที่ว่า "เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์การ" การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้านได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

ลักษณะของการบริการ

สมิต สัมฤทธิ์ (2543 : 17-18) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ มีดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปลผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

หลักการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร(2543: 173-177)ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่ามีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นอาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองต่อความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้การบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้อย่างรวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการบริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการ กำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพจน์ที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยินกับลูกค้านบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ลักษณะเด่นๆ ของบริการที่ดีตามที่เน้นให้เห็นข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐาน มีหลายสิ่งหลายอย่างที่สามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งๆ ขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารักและความเอาใจใส่ติดตามเรื่อง การช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

คุณลักษณะของผู้บริการที่ดี

สมิต สัมบุตร(2543: 23-32,180-182) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้บริการที่ดีดังนี้

การพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น

ลักษณะประจำตัวของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ทำให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้นหรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น ลักษณะที่ดี ย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน

2. พฤติกรรม(Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา”อันหมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังได้กล่าวแล้วข้างต้น

คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้นย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความสนใจใส่ใจสนใจกับงานอดิเรก

ไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะ เพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสุขใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ ดี ก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนเป็นสิ่งที่สำคัญ ดังนั้นผู้ซึ่งทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การ เป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่างๆ การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติงานเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็จะดีไป แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติงานเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็น สิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพัน ตนต่อการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจต่อการปฏิบัติ หน้าที่ในการบริการ หรือทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณ ลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร ยังต้องตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่าย ถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการ ผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้ บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่าง สอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบ งานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อ กระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความหวังสิ่งใดมากระทบก็จะตั้งสติได้และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอาการอ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ทำงานบริการจะต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่ลังเลยึดถือนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับพนักงานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี ไม่ควรติดยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างใดทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้ที่มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการให้เหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้มียิ่งขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนที่มีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้บริการอย่างใดจริงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกับอย่างไร

11. มีวิจารณ์งานได้ตรงรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่นในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณ์งานได้ตรงรอบคอบว่าควรจะทำประการใด มิเช่นนั้นเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่างๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มักมีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลาดพลั้งของตนเอง บางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหาให้ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหา เป็นทางเลือกหลายๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. อธิษฐานดี ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรแสดงความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสสุกใจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

2. มิมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่ามิมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมิมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงานบริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

3. เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องว่ามีความจริงจิงในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าบังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วเลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกาย สุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสะท้อนถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคาย การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคายก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิด ความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการ จึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือเพื่อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดดัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็ต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงดุดันก็จริง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพะปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพุดตำหนิหรืออาจ

ถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้อะไรก็ไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่า เป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเนือยนิ่งเฉื่อยและแล้วโยมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดปด หลอกลวง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่นๆ ที่ดีย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยจะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดีและได้กล่าวถึงคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ให้บริการอันเป็นคุณลักษณะประจำตัวดังนี้

1. มีความรักในการบริการ ผู้ซึ่งมีใจรักในงานใด ย่อมจะมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุดด้วยความตั้งใจและมีความคิดสร้างสรรค์ปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ต่างจากผู้ซึ่งไม่มีใจรักในงานใดก็จะทำงานนั้นอย่างเสียไม่ได้

2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ หัวใจของการทำงานทุกอย่างอยู่ที่ความรับผิดชอบ หากขาดความรับผิดชอบแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในหน้าที่ด้วยความไม่เอาใจใส่ การให้บริการก็จะทำอย่างไม่จริงจัง การตกหล่นก่อความเสียหายได้

3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 52) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้บริการว่ามีดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
2. เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
3. มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม
4. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยการมีความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี

5. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย จันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา คือต้องรักงาน ต้องพากเพียร ตั้งใจ และพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

6. ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
7. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
8. แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจ
9. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ
10. มีความจำดี รู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไปดี

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 58-63) ได้กล่าวถึงวิธีปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. จัดเตรียมสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม สะดวกสบาย และปลอดภัย ควรจัดวางเอกสาร และอุปกรณ์เครื่องใช้ในที่ที่หยิบใช้ได้ง่าย ไม่กีดขวางหรือสร้างอุบัติเหตุ มีจำนวนเพียงพอ และจัดวางเป็นระเบียบ เป็นที่เป็นทาง เป็นประจำ ก่อนที่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อหรือในช่วงเวลาที่เหมาะสม

2. จัดเตรียมตนเองให้พร้อม ทั้งในเรื่องสุขภาพ เครื่องแต่งกายบุคลิกภาพ ความสะอาด อารมณ์ดี และว่างจากงานที่ไม่สำคัญ

3. เริ่มงานตรงเวลา หรือถ้าลูกค้าสำคัญมารออยู่แล้วอาจเริ่มก่อนเวลาได้ ควรพักงานหรือเลิกงานตรงต่อเวลา แต่ถ้าเป็นลูกค้าสำคัญหรือกำลังทำงานสำคัญของลูกค้าอยู่ อาจพักงานหรือเลิกงานหลังจากที่งานนั้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว

4. แสดงอาการปฏิกิริยาที่ดีเมื่อพบลูกค้าหรือมาผู้ติดต่อ อาจสบตา ยิ้ม ไหว้ ไก้ให้ หรือทักทาย ฟังอย่างสนใจและอย่างเข้าใจความต้องการของลูกค้า หรือสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการใดๆ หรือถามย้ำว่าต้องการอย่างที่เคยได้รับการแบบเดิมหรือไม่ ทั้งนี้ควรสร้างบรรยากาศยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ควรทำเฉยเมย ตาหนี ดูหมิ่น หรือโกรธเคือง เมื่อเข้าใจแล้วอาจพูดทวนย้ำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ลูกค้าฟังเบาๆ อีกครั้ง

5. ควรให้รายละเอียดแก่ลูกค้า หากลูกค้าไม่แน่ใจว่าจะขอรับบริการอะไรในปริมาณและคุณภาพมากน้อยเท่าใด ควรให้ข้อมูลต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม อาจช่วยจำแนกข้อดีของสินค้าแต่ละชนิดเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจง่ายและตัดสินใจช่วย ทั้งนี้ถ้าลูกค้าไม่ร้องขอก็ไม่ควรเป็นฝ่ายตัดสินใจแทนลูกค้า

6. ให้ความสะดวกต่อลูกค้า เช่น ช่วยกรอกแบบฟอร์ม ให้ยืมอุปกรณ์เครื่องเขียน ให้ความสบายต่อลูกค้าระหว่างลูกค้าพักรอ เช่น จัดหาน้ำดื่ม จัดหาหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

7. รับผิดชอบงานตามที่ลูกค้าต้องการอย่างมีคุณภาพ จำนวนครบถ้วน เสร็จรวดเร็ว และประหยัด วัสดุสูญเสีย ระหว่างปฏิบัติงานไม่ควรชวนลูกค้าคุย แต่ควรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าลูกค้าชวนคุยก่อนก็ควรจะหันมาคุยกับลูกค้าบ้าง แล้วขอตัวทำงานอย่างมีสมาธิต่อไป

8. ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในระหว่างปฏิบัติงานหากลูกค้าต้องการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ขอรับบริการเสียใหม่ และการเปลี่ยนแปลงนั้นอยู่ในเหตุผลดังนี้

1. อยู่ในวิสัยที่จะทำได้
2. ไม่ผิดกฎระเบียบ
3. ไม่มีผลกระทบต่อลูกค้าคนอื่น

ควรยินดีรับการเปลี่ยนแปลงตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่แสดงสีหน้าเหนียวนอน หรือเบื่อหน่ายให้ลูกค้าเห็น แต่ถ้าการเปลี่ยนแปลงตามที่ลูกค้าต้องการไม่อยู่ในเหตุผล 3 ประการข้างต้น ควรชี้แจงข้อ

เท็จจริงให้ลูกค้าทราบด้วยเจตนาดีและยินดีปรับปรุงสิ่งที่ลูกค้าขอรับบริการอยู่ให้ใกล้เคียงกับความต้องการใหม่ของลูกค้าให้มากที่สุด

9. เมื่อเกิดความผิดพลาดระหว่างปฏิบัติงาน หากผู้ให้บริการเกิดความผิดพลาดใดๆ ในระหว่างปฏิบัติงาน เช่น หลงลืม ล่าช้า อุบัติเหตุ สิ่งของมีจำนวนไม่ครบชุด เป็นต้น ผู้ให้บริการควรรีบขอภัยลูกค้า และ รีบแก้ไขให้ดีที่สุด และให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเช่นนี้ หากแก้ไขได้เร็วเท่าใด ลูกค้าจะลดความผิดพลาดและไม่ถือสาได้เร็วเท่านั้น แต่หากแก้ไขช้าเท่าใด ก็จะต้องส่งเสริมให้ลูกค้าเห็นความบกพร่องในการทำงานขององค์กร ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน

ในกรณีที่ความผิดพลาดนั้นเป็นเรื่องสำคัญร้ายแรง ควรให้หัวหน้าของผู้ให้บริการเป็นผู้ขอภัยต่อลูกค้า และถ้าความผิดพลาดนั้นสำคัญและร้ายแรงอย่างยิ่งควรให้ผู้บริหารเป็นผู้ขอภัยต่อลูกค้า และควรส่งจดหมายตามไปเพื่อขอภัยอย่างเป็นทางการด้วย

10. เมื่อมีงานแทรกเข้ามาในระหว่างปฏิบัติงาน ถ้าเป็นงานที่ไม่สำคัญไม่ว่าจะเป็นงานของลูกค้าอื่นหรือเป็นงานส่วนตัว ควรให้งานที่เข้ามาแทรกขัดจังหวะรอไปก่อน แต่ถ้างานที่เข้ามาแทรกนั้นเป็นงานสำคัญและจำเป็นต้องทำเดี๋ยวนี้ ก็ควรแจ้งให้หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทราบเพื่อช่วยเหลือนงานของตนที่กำลังปฏิบัติอยู่ พร้อมทั้งอธิบายสิ่งที่กำลังทำอยู่และจะให้ทำต่อไปเพื่อที่จะได้เข้าใจตรงกัน จากนั้นจึงแจ้งต่อลูกค้าว่าใครจะเป็นผู้ให้บริการแทนตนเองแล้วจึงขอตัวจากไป

11. ลูกค้าเข้ามาใช้บริการพร้อมกัน อาจจัดทำหมายเลขให้ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง เพื่อสร้างความสะดวกและความยุติธรรมในการให้บริการ ทั้งนี้จะต้องให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายระหว่างพักรอด้วย หากสามารถประมาณเวลาที่ใกล้เคียงหรือแน่นอนได้ว่าลูกค้าจะได้รับสิ่งที่ต้องการได้เมื่อใดก็ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อลูกค้าจะได้ปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง ในช่วงที่ลูกค้าหลายคนกำลังรอรับบริการอยู่ การให้บริการควรปฏิบัติดังนี้

- ไม่อธิบายข้อมูล หรือเรื่องราวต่างๆ ให้ลูกค้าแต่ละคนทราบอย่างละเอียด แต่ควรอธิบายแบบสั้นๆ พอเข้าใจ
- ควรสร้างบรรยากาศแจ่มใสร่าเริงตลอดเวลา ยังมีลูกค้ามากขึ้นเพียงใดยิ่งจำเป็นต้องระมัดระวังอากัปกริยาและบุคลิกมากขึ้นเท่านั้น
- แบ่งความสนใจ หรือส่งความห่วงใยถึงลูกค้าที่รออยู่ในโอกาสบาง เช่น ยิ้ม ทักทาย เพื่อแสดงว่ายังคงรับทราบดีว่ามีคนรออยู่
- เร่งปฏิบัติงาน พยายามอย่าให้เกิดการผิดพลาดกลางคัน หรือหลงลืม
- แจ้งให้หัวหน้าทราบและขอความช่วยเหลือจากหัวหน้า
- เชื้อเชิญลูกค้ารายสำคัญออกจากคิวลำดับก่อนหลัง และขอให้หัวหน้างานหรือผู้ร่วมงานอื่นช่วยเหลือให้บริการเป็นกรณีพิเศษแยกจากกรณีทั่วไป

12. ปฏิบัติตนอย่างสุภาพ ระหว่างปฏิบัติงาน จะต้องสุภาพและให้เกียรติลูกค้า ตลอดจนแขกที่มาพร้อมกับลูกค้าไม่ว่าเพศ วัย การแต่งกาย หรือ บุคลิกจะเป็นอย่างไร หรือมาเวลาใด

13. ถ้ามีปัญหาขัดแย้งกับลูกค้า ควรกระทำดังนี้

- ใจเย็น อวดกลั้น มีทัศนคติที่ดีต่อปัญหา
- เปิดโอกาสให้ลูกค้าพูด เพื่อจะได้ทราบขอบเขตและความร้ายแรงของปัญหา สาเหตุของปัญหา ตลอดจนหนทางแก้ไขที่ลูกค้าอยากให้กระทำ
- ประนีประนอมและปฏิบัติการแก้ไข

- ถ้ามีปัญหาอยู่เหนือวิสัยที่จะแก้ไขได้ด้วยตนเอง ให้นำเข้าพบหัวหน้า หรือหาทางออกอื่นๆ เท่าที่จะบรรลุปัญหาให้ลูกค้าได้
- ถ้าลูกค้าไม่พอใจจนรบกวนลูกค้าอื่น ควรชักจูงลูกค้าไปยังห้องหัวหน้า หรือห้องอื่นเพื่อสร้างภาพพจน์อันดีและแก้ไขปัญหาเป็นการภายใน

14. เมื่อรู้สึกไม่สบายหรืออารมณ์ไม่ปกติ ควรแจ้งหัวหน้างาน หรือผู้ร่วมงานอื่นเพื่อจัดหาคนอื่นมาทดแทนชั่วคราว แล้วออกมารักษาสภาพกาย หรือพักสงบสติอารมณ์เป็นการชั่วคราว เมื่อรู้สึกดีขึ้นจึงออกมาให้บริการตามปกติ

15. เมื่อต้องการพักงานกระทันหัน ถ้าต้องการผลัด หรือหยุดพักงานในขณะที่การต้อนรับลูกค้ายังไม่สำเร็จ หรือสำเร็จแล้วแต่ลูกค้ายังไม่มารับผลงาน ให้แจ้งแก่หัวหน้า หรือผู้ให้บริการผลัดต่อไปจนเขาเข้าใจเรื่องทุกอย่างเหมือนตนเข้าใจเสียก่อน แล้วจึงออกผลัด หรือหยุดพักงานได้

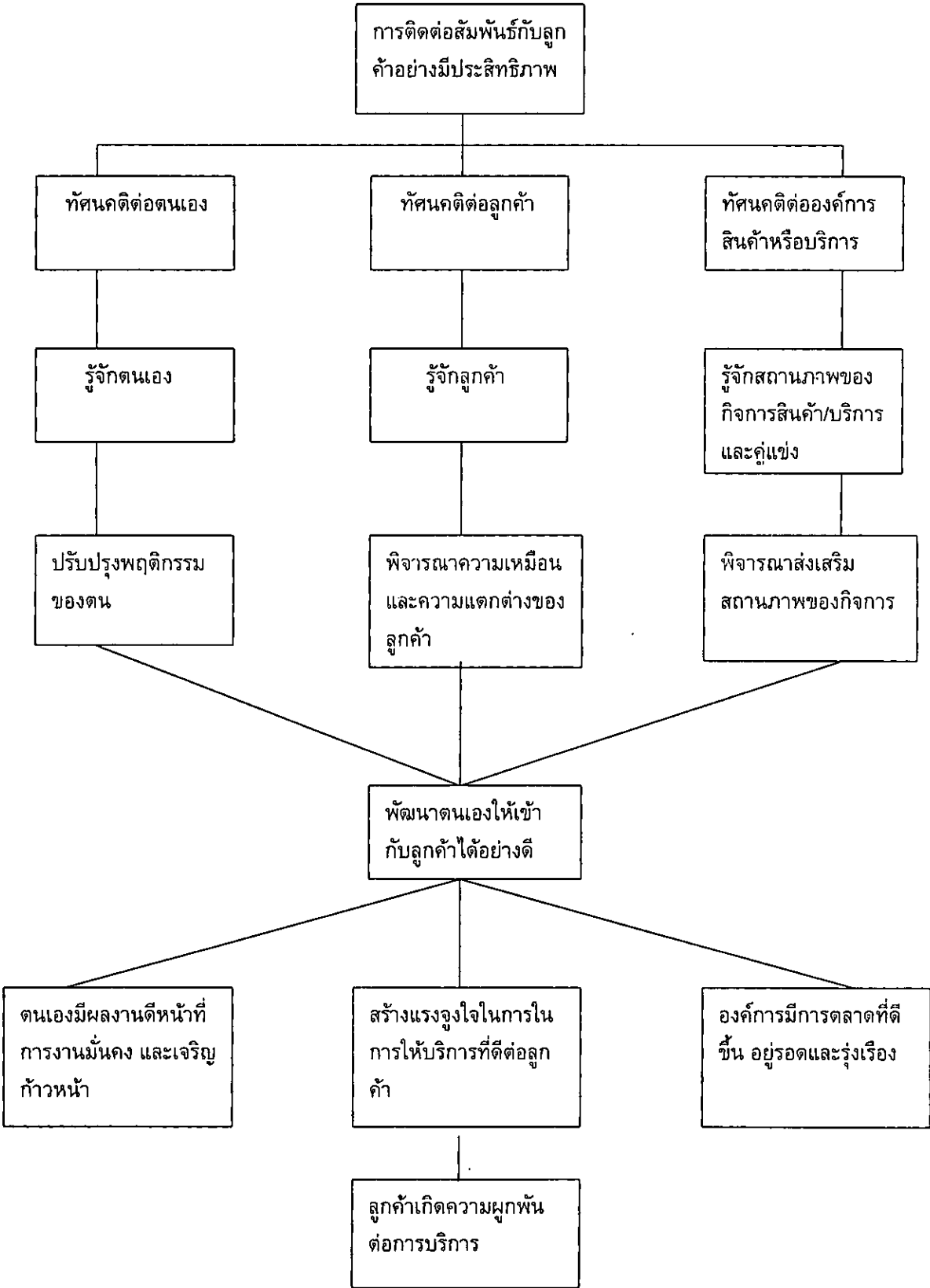
16. ทำงานให้เสร็จตามกำหนด เมื่อนัดรับผลงานแล้ว ต้องรีบปฏิบัติงานให้เสร็จตามนัดให้ได้โดยไม่มีข้อแม้ หากงานยังไม่เสร็จเมื่อใกล้นัดแล้ว ต้องเพิ่มเครื่องจักร เพิ่มกำลังคนเพื่อไม่ให้พลาดเวลานัด ก่อนจะนัดหมายจำเป็นต้องเผื่อเวลาสำหรับการตรวจทานและเผื่อมีอุปสรรคกลางคันไว้ด้วยเสมอ

17. เมื่อลูกค้าไม่มาตามกำหนดนัด ควรโทรศัพท์ไปสอบถาม ถ้าติดต่อไม่ได้ ควรให้โอกาสรอพอสมควรเสียก่อน แล้วจึงเปลี่ยนเป็นให้บริการลูกค้าคนอื่นแทน แต่ถ้าการจองคิวขอรับบริการนั้นมีการจ่ายค่าบริการล่วงหน้า ควรจะให้โอกาสรอจนหมดเวลาขอรับบริการ

18. ตรวจสอบผลงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง ทั้งในเรื่องจำนวน ประเภทของสินค้า สภาพที่หีบห่อที่เรียบร้อย การจัดวางที่ปลอดภัย เป็นต้น เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ หากมีเอกสารหรือเงินทอนมอบคืนให้ลูกค้า ควรจัดหาชนิดที่เขียน หรือพิมพ์เป็นระเบียบสวยงาม อ่านเข้าใจง่าย มีข้อความและตัวเลขครบถ้วนสมบูรณ์ อาจคัดเลือกชนิดคุณภาพใหม่ให้ลูกค้า ตลอดจนตรวจทานความถูกต้องและมอบคืนให้ลูกค้าอย่างสุภาพให้เกิดดีลูกค้า

19. ส่งลูกค้าด้วยไมตรีจิต อาจสบตา โคงให้ ยิ้ม หรือลาทักทาย ทั้งนี้สถานที่ของการส่งควรพิจารณาความเหมาะสมจากประเภทของลูกค้า ความเร่งด่วนของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ สภาพของสถานที่และสภาพอากาศ

สมิต สัชฌุกร (2543 : 111) ได้กล่าวถึงการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้



ภาพประกอบ 3 การติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.2 ความรู้ทางวิชาการ

พนักงานสาขาจะมีความรู้ทางวิชาการตามตำแหน่งงาน แต่โดยรวมแล้วพนักงานสาขาควรมีความรู้ทางวิชาการเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในหลายด้าน โดยได้รวบรวมจากเอกสารการฝึกอบรมพนักงานสาขาในตำแหน่งงานต่างๆของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สรุปได้ดังนี้

1. ความรู้ทางด้านบัญชี ซึ่งเกี่ยวข้องกับงบการเงิน การจัดทางการเงินโดยคาดคะเน การบันทึกรายได้และรายจ่าย ระบบรายงาน มาตรฐานการสอบบัญชี
2. ความรู้ทางการเงิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ตลาดเงิน ตลาดทุน สถาบันการเงิน การเงินระหว่างประเทศ อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย
3. ความรู้ด้านการจัดการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การจัดองค์การและการบริหาร การว่าจ้างแรงงาน และระเบียบการว่าจ้าง การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การควบคุมต้นทุน
4. ความรู้ทางการตลาด ซึ่งเกี่ยวข้องกับนโยบายผลิตภัณฑ์ การตั้งราคา นโยบายการจัดจำหน่าย การขายและนโยบายการขาย การแข่งขัน การส่งเสริมการขาย
5. ความรู้ทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ภาวะเศรษฐกิจภายในและนอกประเทศ นโยบายการเงินการคลัง ภาษี นโยบายรัฐบาล การส่งเสริมการลงทุน
6. ความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะที่เกี่ยวข้อง กฎหมายควบคุมธุรกิจ (เช่นพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นต้น) พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประมวลรัษฎากร กฎหมายว่าด้วยภาษีอากร กฎหมายว่าด้วยเช็ค กฎหมายแรงงาน
7. ความรู้เกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับโปรแกรมพื้นฐาน ระบบคอมพิวเตอร์ของระบบงานต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น ระบบเงินฝาก ระบบสินเชื่อ ระบบบัญชี ซึ่งเป็นระบบ Q-Branch ของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ระบบ ATM

นอกจากนี้พนักงานสาขาควรมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคาร อีกด้วย

1.5 คุณลักษณะของพนักงานสาขา

ชนินทร์ พิทยาวิธิ (2533 : ไม่ปรากฏหน้า) ได้กล่าวว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนของธนาคาร ซึ่งหมายความว่ารวมถึงพนักงานสาขา มีคุณสมบัติประกอบด้วยศิลป์ในการให้บริการลูกค้า มีดังนี้

1. ต้องรับลูกค้าด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้องรับลูกค้าด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
3. ต้องรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลืออย่างกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้องรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น ยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้องรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ต้องรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่แทนที่จะละเลยไม่สนใจ
7. ต้องรับลูกค้าด้วยความอดทนแทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
8. ต้องรับลูกค้าด้วยความจริงใจแทนที่จะสร้างทำ
9. ต้องรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ต้องรับลูกค้าด้วยความเพียรที่จะค้นหาข้อเท็จจริงแทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ต้องรับลูกค้าด้วยการให้บริการเสมอแทนที่จะรับบริการจากเขา

12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจแทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของงานที่มาติดต่อแทนที่จะแสดงอาการเฉื่อยชา
14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้ความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

สมาคมธนาคารไทย (2537 :7-9) ได้กล่าวถึงจรรยาบรรณของพนักงานธนาคารพาณิชย์ซึ่งมี 5 หมวด มีดังนี้

1. จรรยาบรรณต่อลูกค้า
 - 1.1 พึงรักษาความลับและข้อมูลต่างๆ ของลูกค้าอย่างเคร่งครัด
 - 1.2 พึงปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องและด้วยความเสมอภาค
 - 1.3 พึงรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์สุจริต พร้อมทั้งให้คำแนะนำในบริการที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า
 - 1.4 ไม่พึงเรียกร้องหรือรับผลประโยชน์จากลูกค้า เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ของตน
 - 1.5 ไม่พืงนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน
2. จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน
 - 2.1 พึงให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน
 - 2.2 พึงให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงาน
 - 2.3 พึงให้ความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชาและให้ความเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขและมีเมตตาธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 2.4 พึงหลีกเลี่ยงการรับของขวัญและของกำนัลอันมีมูลค่าสูงจากผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 2.5 ไม่พืงนำเรื่องส่วนตัวหรือข้อมูลของผู้ร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสื่อมเสีย
3. จรรยาบรรณต่อองค์กร
 - 3.1 พึงประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและวินัยของธนาคาร
 - 3.2 พึงมีทัศนคติที่ดีและมีความภาคภูมิใจต่อธนาคาร
 - 3.3 พึงใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพไม่สิ้นเปลืองสูญเปล่า และรักษาไม่ให้เสื่อมเสียเร็วกว่ากำหนดหรือสูญหาย
 - 3.4 ไม่พืงนำข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีที่เป็นความลับของธนาคารไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก
4. จรรยาบรรณต่อตนเอง
 - 4.1 พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ขยันหมั่นเพียร และซื่อสัตย์สุจริต
 - 4.2 พึงละเว้นอบายมุขและการพนันทุกประเภท
 - 4.3 พึงพัฒนาความรู้และความสามารถเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน
 - 4.4 ไม่พืงใช้ทรัพย์สิน อุปกรณ์ และเวลาปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อประโยชน์ส่วนตน
 - 4.5 ไม่พืงอาศัยอำนาจและตำแหน่งหน้าที่ไปแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน
5. จรรยาบรรณต่อสังคม
 - 5.1 พึงให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ อุทิศตนสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม
 - 5.2 ไม่พืงให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนกิจกรรมหรือกิจการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

วารสารธนาคารทหารไทย (2532 : 6-7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของพนักงานธนาคารซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการมีดังนี้

1. มีความรู้เกี่ยวกับการบริการของธนาคารเป็นอย่างดี พนักงานจะต้องมีความรู้ในหน่วยงานที่ตนเองปฏิบัติ และบริการลูกค้าด้วยความถูกต้องและเชื่อมั่นในตนเองด้วยความสุภาพอ่อนโยน และมีจิตใจเพราะหรือที่เรียกว่ามีปิยะวาจา

2. มีรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า ควรทราบนิสัยใจคอ และพฤติกรรมตลอดจนงานอดิเรกและสถานะในครอบครัวของลูกค้าเพื่อจะหาจุดอ่อนหรือจุดแข็งในการเสนอบริการ

3. เอกสารและข้อมูลต่างๆ ต้องเตรียมให้พร้อม สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและสามารถแก้ไขข้อข้องใจได้เป็นอย่างดี

4. มีความจริงใจ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้คบกับลูกค้าได้นานแสนนาน

5. การแต่งกาย ควรแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อยเสมอ

6. มีความอดทน รู้จักระงับ อटकั้นอารมณ์ ต้องระลึกอยู่เสมอว่าลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ไม่ว่าความจริงแล้วเราเป็นฝ่ายถูกก็ตาม ซึ่งจะทำให้เขาจ่ายค่าบริการให้เราด้วยความพอใจและเต็มใจยิ่ง

7. ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกตั้งแต่แรกที่ก้าวเข้ามาในที่ทำงานของเราว่าเขาได้รับการต้อนรับอย่างเต็มใจยิ่ง และยังคงจำ"ยิ้มพิมพ์ใจ" ของคุณได้อยู่เสมอ

8. ทำให้เขารู้ให้ได้ว่า คุณพยายามอย่างดีที่สุดที่จะทำให้บริการที่เขาต้องการและรู้จักใช้คำที่มีมนต์ขลังอยู่เสมอว่า"ขอบคุณค่ะ(ครับ)"และ"ขอประทานโทษค่ะ(ครับ)" เมื่อคุณต้องการและต้องแสดงออกให้เห็นว่าคุณหมายความว่าอย่างนั้นจริงๆ

9. มีความสนใจในตัวลูกค้า เตรียมพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าอาจต้องการหรือขอร้อง

10. ตั้งใจฟังความเห็นหรือข้อคิดเห็นของลูกค้าด้วยความอดทนและยิ้มแย้มแจ่มใส จงพยายามอย่าให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้นได้

นอกจากการทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าแล้ว พนักงานบริการที่ดีจะต้องพยายามขยายธุรกิจของธนาคารต่อไป การอนุรักษ์ลูกค้าเก่ามิให้ถูกธนาคารคู่แข่งขั้วชิงไป ซึ่งมีความสำคัญ จึงเป็นสิ่งที่พนักงานสาขาควรทราบเพื่อรักษาลูกค้าของธนาคารไว้มีดังนี้

1. Be Human พนักงานสาขามีหน้าที่พบปะลูกค้าจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างความรู้สึกเป็นกันเองกับลูกค้าผู้มาใช้บริการซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้

- ยิ้มแย้ม เป็นการได้กำไรโดยไม่ต้องลงทุน เป็นการได้มาเอง

- ยกย่อง หัดมองคนในแง่ดี มองความเป็นจริงของมนุษย์และสังคม เข้าใจโลกและเข้าใจธรรมชาติของคน หัดยกย่องผู้อื่นด้วยความสุจริตใจและหัดชมผู้อื่นเสียบ้าง เพราะเป็นการให้กำลังใจเขา และช่วยให้จิตใจตนเองแจ่มใส

- ยินยอม หัดยอมแพ้นเสียบ้าง ถึงแม้บางครั้งเราไม่ผิดก็ตาม แต่การยินยอมหรือยอมแพ้ในบางครั้ง ถ้าไม่มีผลเสียต่อเราและผู้รักษาน้ำหน้าหรือได้หน้าบ้าง ก็น่าที่จะทำ ขอให้จำไว้ว่า "การรู้จักยอมแพ้หรือยินยอมเสียบ้างทำให้ใครๆก็อยากจะทำอยู่ใกล้เรา"

- ยืดหยุ่น ปรับตัวให้เข้ากับใครก็ได้ ไม่ว่าจะอยู่ในกลุ่มและสังคมใดๆ ก็ตาม

- ยืนหยัด เป็นตัวของตัวเองเสมอ อะไรที่ควรจะเป็นตัวของเราเองก็ควรจะมีหลักเกณฑ์ประจำตัว อะไรถูกเป็นถูก อะไรผิดเป็นผิด ไม่โลเล คงธรรมชาติของตัวเองไว้

2. Be Sincere มีความจริงใจกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าบังเกิดความไว้วางใจ ให้ลูกค้าเข้าใจเสมอว่าเขาจะได้รับความซื่อสัตย์ ซื่อตรง จากทั้งสถาบันและผู้ให้บริการ

3. Be Enthusiastic มีความกระตือรือร้นที่จะรับใช้หรือให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งนับเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในอีกรูปแบบหนึ่ง แสดงให้ลูกค้าเห็นเสมอว่าเขาได้รับการยกย่องและความเอาใจใส่เป็นพิเศษ

4. Be Informative มีความรอบรู้เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารและสามารถแนะนำลูกค้าให้ใช้บริการอื่นๆของธนาคารเพิ่มเติม อันเป็นการขยายฐานธุรกิจของธนาคาร อาจสรุปได้ว่าพนักงานสาขาที่ดีต้องประกอบด้วย

- Knowledge ใฝ่หาความรู้และประสบการณ์
- Attention เอาใจใส่ในการขายบริการ
- Skill มีความเชี่ยวชาญในอาชีพขาย
- Human relations มีมนุษยสัมพันธ์

5. Be Understand พยายามทำความเข้าใจกับลูกค้าในขณะเดียวกันก็มีความสามารถแสดงให้ลูกค้าเข้าใจระบบงานของธนาคาร ผู้ใช้บริการจะเลือกสถาบันที่มีความปลอดภัย และมันคงต้องการความสะดวกรวดเร็วในการบริการทุกประเภทและกฎเกณฑ์ที่ไม่ยุ่งยากนัก

6. Be Believable ทำตนเองให้เป็นที่น่าเชื่อถือแก่ลูกค้า ให้ลูกค้าได้เห็นว่าสถาบันของเราปลอดภัย และมันคงที่สุด กิจกรรมที่มีคุณภาพและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้ลูกค้าอยู่กับเราได้ตลอดไป จะเป็นบ่อเกิดของรายได้ในระยะยาว

เมธี ดุลยจินดา (2519 : 148-149) ได้กล่าวถึงวินัยของพนักงานสาขา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณลักษณะของพนักงานสาขา ดังนี้พนักงานธนาคารต้องทำงานติดต่อกับประชาชนทั่ว ๆ ไป และโดยเฉพาะกับลูกค้าของธนาคารเอง ความเจริญก้าวหน้าของธนาคารขึ้นอยู่กับความประพฤติและมารยาท รวมทั้งความร่วมมือกับลูกค้าประชาชนและพนักงานด้วยกัน ดังนั้นพนักงานธนาคารจึงจะขาดคุณสมบัติดังกล่าวเสียมิได้ ด้วยเหตุนี้เองธนาคารทุกแห่งจึงมีระเบียบการเกี่ยวกับวินัยของพนักงาน หัวข้อใหญ่ ๆ ขอระเบียบการได้แก่

1. วินัยในเรื่องงาน พนักงานทุกคนต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตและจงรักภักดีต่อธนาคารและรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงของธนาคาร พนักงานต้องเชื่อฟังคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และไม่กระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา พนักงานต้องมีกิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าของธนาคาร และระหว่างพนักงานด้วยกันเอง และรักษาความสามัคคีและความกลมเกลียวระหว่างกัน พนักงานธนาคารย่อมไม่นำกิจการของธนาคารและของลูกค้าไปเล่าให้บุคคลภายนอกทราบ เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารธนาคาร เป็นต้น

2. ความประพฤติส่วนตัว พนักงานธนาคารต้องยับยั้งไม่เล่นการพนัน ไม่ก่อกวนสินหรือมีหนี้สินจน "ล้นพ้นตัว" ไม่ก่อกวนสินหรือภาระหนี้สินใด ๆ กับธนาคาร เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารธนาคาร พนักงานธนาคารต้องรักษาชื่อเสียงของตน มิให้เป็นผู้ที่ถูกประณามว่ามีความประพฤติไม่ดี หรือเป็นผู้ที่ไว้วางใจไม่ได้ พนักงานธนาคารไม่ควรรับเงินหรือประโยชน์ใดจากลูกค้า เพื่อประโยชน์ส่วนตัว (เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารธนาคาร) และไม่ควรรใช้ธนาคารเพื่อประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวถือว่าทำผิดวินัย อันมีผลคือ อาจถูกระงับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ถูกตัดเงินเดือน ถูกปลดจากงาน หรือถูกไล่ออก

3. การหยุด ธนาคารในประเทศไทยเปิดติดต่อกับลูกค้าตั้งแต่ 8.30 น. ถึง 15.30 น. ดังนั้น เพื่อให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ธนาคารส่วนใหญ่จึงกำหนดว่าพนักงานธนาคารเริ่มทำงานตั้งแต่ 8.00 น. ถึง 17.00 น. ตามปกติพนักงานจะพักกลางวันระหว่าง 12.00 น. ถึง 13.00 น. และเพื่อให้ธนาคารต้องปิดทำการหรือเสียเวลาแก่ลูกค้า ธนาคารส่วนใหญ่จึงให้พนักงานผลัดเปลี่ยนกันออกไปพักผ่อนหรือรับประทานอาหารกลางวัน

4. การลาหยุด พนักงานธนาคารมีสิทธิลาหยุดงานเหมือนพนักงานของธุรกิจประเภทอื่น ๆ การลาต้องยื่นใบลาตามแบบของธนาคาร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ การลาสามัญต้องยื่นใบลาก่อนวันที่กำหนดจะลา และเมื่อได้รับอนุญาตจึงลาได้ การลาเพื่อกิจส่วนตัว ต้องแจ้งความจำเป็นและลักษณะของกิจส่วนตัวด้วย ถ้ามีเหตุฉุกเฉินจะแจ้งการลาในวันที่กำหนดว่าจะลาได้ และลาได้เมื่อได้แจ้งการลาแล้ว การลาด้วยเหตุเจ็บป่วยหรือ “ลาป่วย” กรณีพิเศษ ให้แจ้งการลาในวันที่ลานั้น หรืออย่างช้าในวันรุ่งขึ้นจากวันที่เริ่มลา การลาอุปสมบทหรือประกอบศาสนกิจ ต้องยื่นใบลาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 45 วัน เมื่อได้รับอนุญาตจึงลาได้ สำหรับการลาเข้าระดมราชการทหารนั้นเมื่อยื่นใบลาแล้วก็ลาได้ และเมื่อพ้นจากการรับราชการแล้วต้องกลับเข้าทำงานโดยเร็ว สำหรับการลาพิเศษ คือการลานอกเหนือจากไปจากที่กำหนด ในที่อื่น ๆ ผู้บริหารอนุญาตได้โดยไม่มีเงินเดือน

โดยสรุปวินัยของพนักงานธนาคารพาณิชย์นั้น การทำงานตรงตามเวลา การแสดงความโอปอ้อมอารีต่อลูกค้า และการเก็บความลับของธนาคารและของลูกค้าของธนาคาร

2. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารทหารไทย จำกัด ก่อตั้งขึ้นด้วยความริเริ่มของจอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้เป็นสถาบันการเงินและเป็นศูนย์รวมเงินออมของทหาร ดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหารและสนับสนุนสวัสดิการทางการเงินของทหารทั้ง 3 เหล่าทัพเป็นหลัก ซึ่งรัฐบาลได้ให้ความเห็นชอบและอนุมัติให้จัดตั้งขึ้นเป็นธนาคารพาณิชย์ โดยมีการจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ เมื่อ 5 ต.ค. 2499 และเปิดดำเนินการเมื่อ 8 พ.ย. 2500 การดำเนินการของธนาคารมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากเดิมที่เป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินแก่ข้าราชการทหาร พัฒนามาสู่การให้บริการสู่ภาคธุรกิจและเอกชนทั่วไปตั้งแต่ปี 2507 จนมาถึงปี 2516 ธนาคารได้ปรับนโยบายการดำเนินธุรกิจให้เป็นธนาคารพาณิชย์อย่างสมบูรณ์แบบยิ่งยั้ง และได้ขยายฐานการให้บริการทางการเงินไปสู่ประชาชนโดยทั่วไป และในปี 2537 ธนาคารได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัดตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน จำกัด พ.ศ. 2535 ธนาคารได้มีการพัฒนาระบบงานและขยายสาขามากขึ้นเป็นลำดับ ปัจจุบันมีสาขาทั้งหมดจำนวน 360 สาขา (ข้อมูล ณ 28 ธ.ค. 2544)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นาวิ วีระชาญณรงค์ (2522) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝาก เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์มักประสบปัญหาต่าง ๆ กับธนาคาร ปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกของพนักงานธนาคารต่อการให้บริการ เป็นสาเหตุใหญ่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจ ส่วนปัญหารองลงไป ได้แก่ ระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์บางอย่างก่อความยุ่งยากต่อผู้ให้บริการมาก การวิจัยครั้งนี้นอกจากจะทราบปัญหาดังกล่าว ยังปรากฏว่าสิ่งจูงใจที่ผู้ให้บริการนิยมมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร

นิภาวรรณ วรรณสาธ (2531) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในงานให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นต่อความเหมาะสมของบรรยากาศองค์การในเรื่องระบบการบริหารงานของธนาคาร และมีความพอใจในงานให้บริการ ความอดทนในงานให้บริการ ความรับผิดชอบในงานให้บริการในระดับปานกลาง ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน ปรากฏว่ามีตัวแปรเรื่องระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน ส่วนตัวแปรอื่นๆ เช่น เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และระดับเงินเดือน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการแต่อย่างใด ส่วนความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์การเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงานของธนาคาร ได้แก่ กฎ ระเบียบ และคำสั่งธนาคาร ลักษณะการควบคุมบังคับบัญชา การให้รางวัลและการลงโทษ การจัดอัตราค่าจ้างพนักงาน และการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มานพ สว่าง (สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ. 2534 : 188-192; อ้างอิงจากมานพ สว่าง. 2534: 32-33 การเงินการธนาคาร) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. เหตุผลที่ผู้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อเหตุผลรองลงมา คือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขาสะดวกต่อการใช้บริการและมีเครื่องบริการเงินด่วนเอทีเอ็ม

2. การใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมา คือ ด้านสินเชื่อและด้านต่างประเทศ

3. ธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับ คือ 1) ธนาคารกรุงเทพ 2) ธนาคารกสิกรไทย 3) ธนาคารไทยพาณิชย์ 4) ธนาคารออมสินและธนาคารทหารไทย 5) ธนาคารกรุงไทย สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกสิกรไทย พบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว มารยาทของพนักงาน ประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ ท่าเลที่ตั้ง สถานที่จอดรถ และจุดบริการเอทีเอ็ม นอกจากนี้พบว่า การให้บริการของธนาคารยังมีสาเหตุอีกหลายประการที่ทำให้ลูกค้าไม่เกิดความประทับใจหรือไม่เกิดความพึงพอใจในบริการของธนาคาร ได้แก่

3.1 การบริการที่ล่าช้า ไม่สะดวกในการรับบริการ ลูกค้าที่เป็นเพศชายจะมีปัญหาด้านนี้ร้อยละ 92.90 ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศหญิงจะมีปัญหาด้านนี้ร้อยละ 52.70

3.2 พนักงานไม่สุภาพ เป็นปัญหาที่พบในลูกค้าที่เป็นเพศหญิงร้อยละ 31.60 ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศชาย จะไม่พบปัญหาดังกล่าว

3.3 ปัญหาจากเครื่องบริการเงินด่วนเอทีเอ็ม ลูกค้าที่เป็นเพศชายมีปัญหาร้อยละ 21.50 ส่วนเพศหญิงมีปัญหาร้อยละ 5.30

3.4 ปัญหาเกี่ยวกับธนาคารมีสาขาน้อยพบเฉพาะลูกค้าที่เป็นเพศหญิงร้อยละ 5.30

3.5 ปัญหาอื่น ๆ ซึ่งพบในลูกค้าที่เป็นเพศหญิงร้อยละ 10.60

ภูเกียรติ สุขพุม (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาสะพานใหม่-ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ปรากฏผล

การวิจัยว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการดังนี้ การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี การให้บริการที่รวดเร็วทันใจ การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ที่มีต่อคุณลักษณะของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพ ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน คุณวุฒิต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิสองกว่าปริญญาตรี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการมากกว่าผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน คุณวุฒิต่างกันมีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปีและพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์มากกว่าพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2-5 ปี และ 5 ปี ขึ้นไป และพนักงานที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วนิดา เจียรไน (2529) ได้วิจัย คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 4 แห่งในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528 ซึ่งคุณลักษณะที่เป็นจริงที่ศึกษานั้นคือคุณลักษณะด้านส่วนตัวและด้านการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตมีความเห็นว่าคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง และคาดหวังว่าคุณลักษณะโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการควรมีอยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่คาดหวังของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศุภรัตน์ รัตนมูขัย (2529) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของข้าราชการ : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะของบุคลิกภาพแบบเก็บตัว-แสดงตัว และทัศนคติการให้บริการทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จากการศึกษาวิจัยปรากฏว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่ต่างกัน เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางที่ดีต่อการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนดีกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นแบบเก็บตัว

มาลีรัตน์ ศรีนทุ (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในทัศนะของผู้บังคับบัญชา สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนะของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านวิชาชีพ และด้านส่วนบุคคลในทัศนะของผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้ คือ

1. ผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความต้องการคุณลักษณะของเลขานุการในด้านส่วนบุคคลมากกว่าในด้านอาชีพ

2. คุณลักษณะด้านวิชาชีพของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชามีความต้องการมากที่สุดในเรื่อง การมีความรู้ ความสามารถในการจัดเก็บและดูแลเอกสารต่างๆ และสามารถตรวจกลั่นกรองงานก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาได้อย่างดี และต้องการน้อยที่สุดในเรื่องการมีความรู้ในงานด้านธุรกิจ

3. คุณลักษณะด้านส่วนบุคคลของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชามีความต้องการมากที่สุดในเรื่อง มีการรู้จักรักษาความลับให้ผู้บังคับบัญชา และต้องการน้อยที่สุดในเรื่องการมีรูปร่างหน้าตาดี

4. ผู้บังคับบัญชาที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความต้องการให้เลขานุการมีคุณลักษณะในด้านสังคม มากกว่าผู้บังคับบัญชาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศุภโรจน์ เตชะบรรเจิด (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทัศนะของผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบ

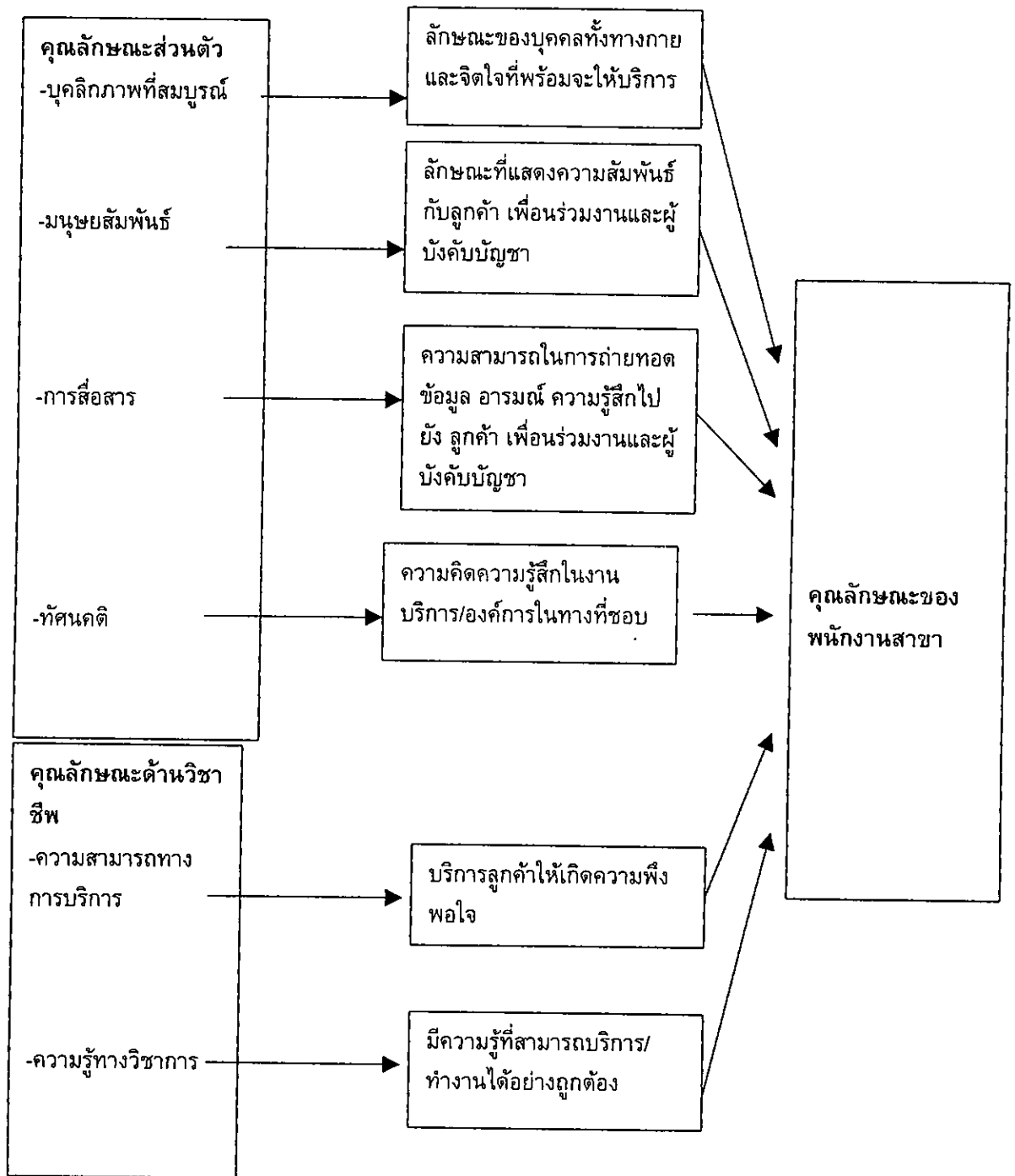
เทียบคุณลักษณะของพนักงานบุคคลที่พึงประสงค์ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงทางด้านสถานภาพของพนักงานบุคคล คือ พนักงานบุคคลเป็นเพศใดก็ได้ อายุ 26- 30 ปี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานในด้านบุคคล 4-5 ปี ในด้านบุคลิกภาพผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในประเด็นรักษาความลับได้ดี มนุษยสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความสามารถ 3 อันดับแรกคือ ความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กร ความสามารถในการตอบโต้ การวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะที่เป็นมิตร และความสามารถในการให้ความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลต่างๆ ในด้านความรู้ ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความรู้ด้านการสรรหาและคัดเลือกมากที่สุด รองลงมาคือความรู้ด้านการวางแผนกำลังคน

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญในด้านสถานภาพพนักงาน คือ พนักงานบุคคลเป็นเพศใดก็ได้ อายุ 26- 30 ปี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานในด้านบุคคล 0-3 ปี ในด้านบุคลิกภาพผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญในประเด็นรักษาความลับได้ดี มนุษยสัมพันธ์ มีจิตใจให้บริการ มีความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน ในด้านความสามารถผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญกับความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามากที่สุด รองลงมาคือความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กร และความสามารถทำงานกับคนหลายประเภท ในด้านความรู้ผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญมากที่สุดกับความรู้ด้านการสรรหาและคัดเลือกและความรู้ด้านการวางแผนกำลังคนเป็นอันดับสอง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ในการให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจนั้นโดยเฉพาะธุรกิจธนาคารพาณิชย์นั้นอยู่ที่ตัวบุคคล โดยที่ผู้บริหารจะมีทัศนคติต่อผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการในด้านบุคลิกภาพที่ตรงกับงานในอาชีพนั้น ความสามารถในการทำงานในตำแหน่งและความรู้ทางวิชาชีพ

และจากการศึกษาทฤษฎีทั้งหมดเอกสารที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปกรอบความคิดของงานวิจัยว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยจำแนกเป็นคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะด้านวิชาชีพ ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 4 สรุปกรอบความคิดของงานวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผู้บริหารสาขาประกอบด้วย พนักงานอำนวยการ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย รวมผู้บริหารสาขาจำนวน 553 คน (ข้อมูล ณ 28 ธันวาคม 2544 จากฝ่ายอำนวยการสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน))

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้สุ่มจากประชากร ผู้บริหารสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544:127) ดังต่อไปนี้

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

n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดซึ่งเท่ากับ 553 คนจากผู้บริหารสาขาธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{553}{1 + (553 \times 0.05^2)} \\ &= 232.10 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

จากค่าที่ได้ประมาณ 232 ตัวอย่าง เพิ่มสำรองเพื่อป้องกันความผิดพลาดร้อยละ 10 จำนวน 23 ตัวอย่าง รวมเป็น 255 ตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างโดยแบ่งโดยแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแยกกลุ่มประชากรเป็นกลุ่มตามตำแหน่ง 3 ระดับคือ พนักงานอำนวยความสะดวก ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา โดยเทียบสัดส่วนของพนักงานแต่ละตำแหน่ง

2. สุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ตามตาราง 1

ตาราง1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตามสัดส่วน

ตำแหน่ง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตามสัดส่วน(คน)
1. พนักงานอำนวยความสะดวก	185	85
2. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	215	99
3. ผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย	153	71
รวมทั้งหมด	553	255

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือขึ้นใช้ในลักษณะของแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1
- ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง
- ตอนที่ 2
- ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนตัวของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีลักษณะเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) จำนวน 22 ข้อจำแนกเป็นด้าน
- 2.1 บุคลิกภาพที่สมบูรณ์
- 2.2 มนุษยสัมพันธ์
- 2.3 การสื่อสาร
- 2.4 ทัศนคติ
- ตอนที่ 3
- ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) จำนวน 15 ข้อจำแนกเป็นด้าน
- 3.1 ความสามารถทางการบริการ
- 3.2 ความรู้ทางวิชาการ
- ตอนที่ 4
- เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนคติและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาทั้ง 2 ด้าน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามมี ดังนี้

1. ศึกษา ลักษณะ รูปแบบ โดยค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามเบื้องต้นไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณา ตรวจสอบ ขอรับคำแนะนำ ข้อปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับผู้บริหารสาขาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 คิดเป็นจำนวน 25 ชุด และนำผลที่ได้ไปแก้ไขปรับปรุงจนสมบูรณ์และได้เป็นเครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ
6. ทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.921 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะได้ค่าความเชื่อมั่นในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเท่ากับ 0.902 และคุณลักษณะด้านวิชาชีพเท่ากับ 0.838

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) เพื่อขอศึกษาข้อมูลจากผู้บริหารสาขาของธนาคาร
2. การส่งแบบสอบถาม ได้ส่งพร้อมหนังสือขออนุญาต ให้กับผู้บริหารสาขาด้วยตนเองและไปรษณีย์ และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 3 เดือน
- 3 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4.การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2-3 ซึ่งเป็นข้อมูลทัศนคติของผู้บริหารสาขาในด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านส่วนตัวและด้านวิชาชีพมาแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นร้อยละ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันโดยการทดสอบด้วยค่า t-test Independent สำหรับสมมุติฐานที่ 1 และทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการทดสอบแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One-way Analysis of Variance) หรือ F-test สำหรับทดสอบสมมุติฐานที่ 2 ถึง 6

กำหนดการให้ค่าคะแนนคำตอบของแบบสอบถามเป็นคะแนนรวมแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale ของ Likert) ดังนี้

ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนระดับที่พึงประสงค์เป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลดังแสดงในตาราง 4 ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541 : 67 ; อ้างอิงจาก Best. 1981 : 179-187) ซึ่งแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

4.55 – 5.00	แสดงว่า	มากที่สุด
3.55 – 4.54	แสดงว่า	มาก
2.55 – 3.54	แสดงว่า	ปานกลาง
1.55 – 2.54	แสดงว่า	น้อย
1.00 – 1.54	แสดงว่า	น้อยที่สุด

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะของพนักงานสาขาที่ต้องการเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดมาแจกแจงโดยใช้ค่าร้อยละเพื่อจัดกลุ่มของข้อมูล และสรุปผล

5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลในการใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for Windows เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

- 1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

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

เมื่อ $\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

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

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126)

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

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_t^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ค่า T-test เพื่อความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือทดสอบสมมุติฐานที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน โดยใช้สูตร Independent T-test ณ ระดับความเชื่อถือทางสถิติที่ร้อยละ 95 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 162)

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนเท่ากัน 2 กลุ่ม $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{(n_1-1)s_1^2 + (n_2-1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom: df) = $n_1 + n_2 - 2$

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – distribution
$\overline{X_1}, \overline{X_2}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
s_1^2, s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom: df)

$$\frac{\left\{ \frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right\}^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

3.2 ค่า ANOVA (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ 2 ถึง 6 และทดสอบค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ สูตรทดสอบ F-test (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544: 236)

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

- เมื่อ F แทนการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
- MS_B แทนค่า Mean square between group ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
- MS_W แทนค่า Mean square within group ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กำหนดให้ค่าความอิสระ (Degree of Freedom : df) ระหว่างกลุ่ม = $k - 1$ ภายในกลุ่ม = $n - k$ รวมทั้งหมด = $n - 1$

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 333)

$$LSD = t_{1 - \frac{\alpha}{2} ; n - k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$
 $r = n - k$

- เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
- MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
- k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
- n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
- α แทน ค่าความเชื่อมั่น

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

1. ผู้บริหารที่มีเพศหญิงและชาย มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน คือ t-test
2. ผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
3. ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
4. ผู้บริหารที่มีวิชาที่จบการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
5. ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

6. ผู้บริหารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน จำนวนผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

t แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution

F-Ratio แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution

F-Prob., p แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาใน 2 ด้านคือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะด้านวิชาชีพ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาสหธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจากแบบสอบถามปลายเปิด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ตำแหน่งงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งโดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	125	49.02
หญิง	130	50.98
รวม	255	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี	16	6.28
33 – 39 ปี	99	38.82
40 – 46 ปี	107	41.96
47 – 53 ปี	33	12.94
54 – 60 ปี	-	-
รวม	255	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	9.80
ปริญญาตรี	204	80.00
สูงกว่าปริญญาตรี	26	10.20
รวม	255	100.00
4. สาขาวิชาที่จบ		
บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร	201	78.82
เศรษฐศาสตร์	27	10.59
นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	27	10.59
อื่น ๆ	-	-
รวม	225	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย	71	27.84
รวม	255	100.00
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	87	34.12
4 – 6 ปี	91	35.69
7 – 9 ปี	46	18.04
10 ปีขึ้นไป	31	12.15
รวม	255	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารสาขาคอแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 255 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 50.98 และเพศชาย มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 49.02 โดยผู้บริหารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ ผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้บริหารที่มีอายุ 40 – 46 ปี มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 41.96 รองลงมา คือ ผู้บริหารที่มีอายุ 33 – 39 ปี มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 38.82 ผู้บริหารที่มีอายุ 47 – 53 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28 และไม่มีผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 54 – 60 ปี ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา ผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้บริหารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80

สาขาวิชาที่จบการศึกษา ผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้บริหารที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร มีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 78.82 รองลงมาคือ สาขาเศรษฐศาสตร์ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.59 และสาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.59

ตำแหน่งงาน ผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้บริหารในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 38.83 รองลงมาคือ ตำแหน่งพนักงานอำนวยการ มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และตำแหน่งผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84

ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้บริหารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4 –6 ปี มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 35.69 รองลงมาคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.12 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 7-9 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.04 และระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.15

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ใน 2 ด้านคือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะด้านวิชาชีพ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว

ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	$\bar{x}$	S.D	ระดับที่พึงประสงค์
บุคลิกภาพที่สมบูรณ์			
1. มีทัศนคติต่อตนเองในทางที่ดี	4.45	0.50	มาก
2. มีความมั่นใจในตนเอง	4.40	0.50	มาก
3. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี	4.58	0.49	มากที่สุด
4. เรียนรูสิ่งใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาตนเอง	4.55	0.50	มากที่สุด
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	4.55	0.54	มากที่สุด
6. มีความสุขในงานที่ทำ	4.56	0.59	มากที่สุด
7. สามารถทำงานด้วยตนเองโดยไม่พึ่งพาผู้อื่น	4.50	0.50	มาก
8. ให้เกียรติ นับถือ ผู้อื่น	4.44	0.50	มาก
9. ซื่อสัตย์ในอาชีพ	4.79	0.41	มากที่สุด
รวม	4.53	0.22	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	$\bar{x}$	S.D.	ระดับที่ พึงประสงค์
มนุษยสัมพันธ์			
1. มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น	4.42	0.50	มาก
2. มีน้ำใจ ช่วยเหลือผู้อื่น	4.45	0.51	มาก
3. ให้ความร่วมมือในการทำงาน	4.46	0.51	มาก
4. ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทางที่เป็นมิตร	4.46	0.51	มาก
5. แสดงความยินดีและยกย่องผู้อื่นเมื่อประสบความสำเร็จ	4.47	0.50	มาก
รวม	4.45	0.37	มาก
การสื่อสาร			
1. ทักทายลูกค้าด้วยความสุภาพ	4.48	0.50	มาก
2. สามารถประสานงานกับผู้อื่นได้ดี	4.41	0.49	มาก
3. ชี้แจงในประเด็นที่ลูกค้าไม่พอใจได้อย่างสุ่มรอบคอบ	4.48	0.50	มาก
4. เต็มใจที่จะรับฟังคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะจากผู้อื่น	4.43	0.50	มาก
5. เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ซักถามแสดงความคิดเห็นในระหว่าง สนทนา	4.38	0.49	มาก
รวม	4.44	0.32	มาก
ทัศนคติ			
1. ภาคภูมิใจในงานและหน้าที่ของตนเอง	4.47	0.55	มาก
2. มีจิตใจที่พร้อมในการบริการ	4.51	0.50	มาก
3. รักและผูกพันกับธนาคาร	4.53	0.59	มาก
รวม	4.50	0.39	มาก
รวมทั้ง 4 เรื่อง	4.50	0.23	มาก

จากตาราง 3 แสดงระดับทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) และหากพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) เรื่องทัศนคติ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) เรื่องมนุษยสัมพันธ์ (มีค่าเฉลี่ย 4.45) และเรื่องการสื่อสาร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44) หากพิจารณาในแต่ละเรื่องทั้ง 4 เรื่อง พบว่า

ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด มีจำนวน 5 ข้อ คือ ชื่อสัตย์ในอาชีพ

(มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79) สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) มีความสุขในงานที่ทำ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56) เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาตนเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และ 4.55 ตามลำดับ) ส่วนทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ข้อ คือ สามารถทำงานด้วยตนเองโดยไม่พึ่งพาผู้อื่น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) มีทัศนคติต่อตนเองในทางที่ดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45) ให้เกียรติ นับถือ ผู้อื่น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44) และมีความมั่นใจในตนเอง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40)

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาร้านอาหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ทุกข้ออยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก คือ แสดงความยินดีและยกย่องผู้อื่นเมื่อประสบความสำเร็จ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47) ให้ความร่วมมือในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทางที่เป็นมิตร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45) และมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42)

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาร้านอาหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการสื่อสารทุกข้ออยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก คือ ทักทายลูกค้าด้วยความสุภาพ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48) ชี้แจงในประเด็นที่ลูกค้าไม่พอใจได้อย่างสุ่มรอบคอบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48) เต็มใจที่จะรับฟังคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะจากผู้อื่น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43) สามารถประสานงานกับผู้อื่นได้ดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ซักถามแสดงความคิดเห็นในระหว่างการสนทนา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38)

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาร้านอาหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องทัศนคติทุกข้ออยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก คือ รักและผูกพันกับธนาคาร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) มีจิตใจที่พร้อมในการบริการ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) และภาคภูมิใจในงานและหน้าที่ของตนเอง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะของผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ

ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
ความสามารถทางการบริการ			
1. จัดจำซื้อและหักทายลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.42	0.58	มาก
2. บริการแก่ลูกค้าด้วยความสม่ำเสมอ	4.37	0.48	มาก
3. ตอบสนองลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ	4.49	0.50	มาก
4. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีในขณะที่ให้บริการลูกค้า	4.44	0.58	มาก
5. หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า	4.55	0.62	มากที่สุด
6. สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการให้แก่ลูกค้า	4.58	0.49	มากที่สุด
7. เตรียมตนเองและอุปกรณ์ให้พร้อมในการบริการอยู่เสมอ	4.53	0.55	มาก
8. ตรวจสอบผลงานก่อนส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าอยู่เสมอ	4.54	0.50	มาก
9. มีความสามารถในการหาลูกค้า เช่น การหาเงินฝาก สินเชื่อ เป็นต้น	4.62	0.58	มากที่สุด
รวม	4.50	0.27	มาก
ความรู้ทางวิชาการ			
1. มีความรู้พื้นฐานทางด้านบัญชี	4.55	0.50	มากที่สุด
2. มีความรู้ในด้านการตลาด	4.53	0.55	มาก
3. มีความรู้ในกฎหมายธุรกิจ	4.64	0.58	มากที่สุด
4. มีความรู้ด้านเศรษฐกิจ	4.56	0.51	มากที่สุด
5. มีความรู้เกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์	4.53	0.51	มาก
รวม	4.56	0.33	มากที่สุด
รวมทั้ง 2 เรื่อง	4.52	0.22	มาก

จากตาราง 4 แสดงระดับทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) และหากพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า เรื่องความรู้ทางวิชาการ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56) เรื่องความสามารถทางการบริการ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) หากพิจารณาในแต่ละเรื่องทั้ง 2 เรื่อง พบว่า

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องความสามารถทางการบริการอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด มีจำนวน 3 ข้อ คือ มีความสามารถในการหาลูกค้า เช่น การหาเงินฝาก สินเชื่อ เป็นต้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) สร้างความน่าเชื่อถือ

และไว้วางใจในการบริการให้แก่ลูกค้า (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55) ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในเรื่องความสามารถทางการบริการอยู่ในระดับมาก คือ ตรวจสอบผลงานก่อนส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าอยู่เสมอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54) เตรียมตนเองและอุปกรณ์ให้พร้อมในการบริการอยู่เสมอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) ตอบสนองลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีในขณะที่ให้บริการลูกค้า (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44) จัดจำซื้อและทักทายลูกค้าได้อย่างถูกต้อง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42) และบริการแก่ลูกค้าด้วยความสม่ำเสมอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37)

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาร้านอาหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องความรู้ทางวิชาการอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด มีจำนวน 3 ข้อคือ มีความรู้ในกฎหมายธุรกิจ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64) มีความรู้ด้านเศรษฐกิจ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56) มีความรู้พื้นฐานทางด้านบัญชี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55) ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในเรื่องความรู้ทางวิชาการอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก คือ มีความรู้ในด้านการตลาด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) และมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาร้านอาหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจากแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาร้านอาหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยแจกแจงจำนวน และคำร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาร้านอาหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านคุณลักษณะส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. ตั้งใจและทุ่มเทพร้อมที่จะเสียสละในงาน	19	19.00
2. มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน	17	17.00
3. มีความรับผิดชอบในการทำงาน	10	10.00
4. รักษาผลประโยชน์ของธนาคาร	10	10.00
5. ขยันและอดทน	9	9.00
6. มีความสามัคคี	6	6.00
7. ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	5	5.00
8. สามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นได้	4	4.00
9. มุ่งมั่นในผลสำเร็จของงาน	3	3.00
10. แต่งกายสุภาพเป็นไปตามระเบียบของธนาคาร	3	3.00
11. ยอมรับในความผิดพลาดและรับที่จะแก้ไข	2	2.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านคุณลักษณะส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
12. มีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรงสมบูรณ์	2	2.00
13. กระตือรือร้นในการเรียนรู้งาน	2	2.00
14. เข้าใจปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาได้	2	2.00
15. รักษาความลับของธนาคารและลูกค้า	2	2.00
16. เคารพในความคิดเห็นของคนอื่น	1	1.00
17. มีปฏิภาณและไหวพริบ	1	1.00
18. มีศีลธรรมและจริยธรรม	1	1.00
19. กล้าตัดสินใจในขอบเขตที่ตนเองมีอำนาจ	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 5 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารในด้านคุณลักษณะส่วนตัว พบว่าส่วนใหญ่เสนอแนะว่าพนักงานสาขาควรมีความตั้งใจและทุ่มเทพร้อมที่จะเสียสละในงาน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมาคือ มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 17.00 มีความรับผิดชอบในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รักษาผลประโยชน์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 10.00 ขยันและอดทน คิดเป็นร้อยละ 9.00 มีความสามัคคี คิดเป็นร้อยละ 6.00 ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.00 สามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นได้ คิดเป็นร้อยละ 4.00 มุ่งมั่นในผลสำเร็จของงาน แต่งกายสุภาพเป็นไปตามระเบียบธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 3.00 และ 3.00 ตามลำดับ ยอมรับในความผิดพลาดและรับที่จะแก้ไข มีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรงสมบูรณ์ กระตือรือร้นในการเรียนรู้งาน เข้าใจปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาได้ รักษาความลับของธนาคารและลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 2.00, 2.00, 2.00, 2.00 และ 2.00 ตามลำดับ เคารพในความคิดเห็นของคนอื่น มีปฏิภาณและไหวพริบ มีศีลธรรมและจริยธรรม และ กล้าตัดสินใจในขอบเขตที่ตนเองมีอำนาจ คิดเป็นร้อยละ 1.00, 1.00, 1.00 และ 1.00 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คุณลักษณะด้านวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคุณลักษณะด้านวิชาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีความรู้ในหน้าที่งานของตนเอง	15	23.81
2. มีความรู้ในบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร	14	22.22
3. มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบของธนาคารและธนาคารแห่งประเทศไทย	8	12.70
4. มีความรู้ในหน้าที่งานอื่นเพื่อสามารถทำงานทดแทนกันได้	8	12.70
5. มีความรอบรู้ในทุกด้าน	5	7.94
6. มีความรู้ในภาษาอังกฤษ	5	7.94

ตาราง6 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคุณลักษณะด้านวิชาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
7. มีความรู้ในคู่แข่งทางธุรกิจ	2	3.17
8. มีความสามารถในการเจรจาต่อรองกับลูกค้า	2	3.17
9. ปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบของธนาคาร	2	3.17
10. มีความรู้ในการบริหารการจัดการ	1	1.59
11. มีจิตวิทยาในการบริการลูกค้า	1	1.59
รวม	63	100.00

จากตาราง 6 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ผู้บริหารเสนอแนะว่าพนักงานสาขาควรมีความรู้ในหน้าที่งานของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 23.81 รองลงมาคือ มีความรู้ในบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 22.22 มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบของธนาคารและธนาคารแห่งประเทศไทย, มีความรู้ในหน้าที่งานอื่นเพื่อสามารถทำงานทดแทนกันได้ คิดเป็นร้อยละ 12.70 และ12.70 ตามลำดับ มีความรอบรู้ในทุกด้าน มีความรู้ในภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 7.94 และ 7.94 ตามลำดับ มีความรู้ในคู่แข่งทางธุรกิจ ความสามารถในการเจรจาต่อรองกับลูกค้า ปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 3.17, 3.17 และ 3.17 ตามลำดับ มีความรู้ในการบริหารการจัดการ และจิตวิทยาในการบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 1.59 และ 1.59 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ทัศนคติของผู้บริหารที่มี ต่อคุณลักษณะที่พึง ประสงค์	ชาย (N = 125)			หญิง (N = 130)			t	df	p
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับที่ พึง ประสงค์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับที่ พึง ประสงค์			
1.ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	4.50	0.22	มาก	4.50	0.24	มาก	0.237	253	0.813
1.1บุคลิกภาพที่สมบูรณ์	4.53	0.22	มาก	4.53	0.22	มาก	(0.122)	253	0.903
1.2มนุษยสัมพันธ์	4.49	0.36	มาก	4.42	0.38	มาก	1.500	253	0.135
1.3การสื่อสาร	4.42	0.33	มาก	4.45	0.31	มาก	(0.821)	253	0.412
1.4ทัศนคติ	4.50	0.42	มาก	4.51	0.36	มาก	(0.392)	253	0.696
2.ด้านคุณลักษณะด้าน วิชาชีพ	4.52	0.21	มาก	4.53	0.23	มาก	(0.334)	253	0.738
2.1ความสามารถทาง การบริการ	4.50	0.25	มาก	4.51	0.29	มาก	(0.212)	253	0.832
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	4.55	0.32	มากที่สุด	4.57	0.35	มากที่สุด	(0.300)	253	0.764
รวม	4.51	0.17	มาก	4.51	0.20	มาก	(0.050)	253	0.960

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้บริหารกับระดับทัศนะที่มีต่อคุณลักษณะที่
พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ พบว่าโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น
(Probability) เท่ากับ 0.960 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐาน
รอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาไม่
แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวม และในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ เรื่องการสื่อ
สาร เรื่องทัศนคติ พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.813, 0.903, 0.135, 0.412 และ 0.696
ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้
บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว
โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวม และในเรื่องความสามารถทางการบริการ เรื่องความรู้ทางวิชา
การ พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.738, 0.832 และ 0.764 ตามลำดับ มากกว่า 0.05 นั้น
คือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนะต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน

ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	3	0.200	0.067	1.273	0.284
	ภายในกลุ่ม	251	13.157	0.052		
	รวม	254	13.357			
1.1 บุคลิกภาพที่สมบูรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.114	0.038	0.746	0.525
	ภายในกลุ่ม	251	12.745	0.058		
	รวม	254	12.859			
1.2 มนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.560	0.187	1.366	0.254
	ภายในกลุ่ม	251	34.337	0.137		
	รวม	254	34.897			
1.3 การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.321	0.107	1.039	0.376
	ภายในกลุ่ม	251	25.877	0.103		
	รวม	254	26.199			
1.4 ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.524	0.508	3.356*	0.020
	ภายในกลุ่ม	251	37.995	0.151		
	รวม	254	39.519			

ตาราง 8 (ต่อ)

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของพนักงานสาขา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
2.ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.227	0.409	9.423*	0.000
	ภายในกลุ่ม	251	10.897	0.043		
	รวม	254	12.124			
2.1 ความสามารถทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.885	0.295	4.082*	0.007
	ภายในกลุ่ม	251	18.146	0.072		
	รวม	254	19.031			
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.627	0.876	8.598*	0.000
	ภายในกลุ่ม	251	25.565	0.102		
	รวม	254	28.192			
รวมทั้ง 2 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.560	0.187	5.613*	0.001
	ภายในกลุ่ม	251	8.342	0.032		
	รวม	254	8.902			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของผู้บริหารกับระดับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าคุณลักษณะของพนักงานสาขาโดยรวม มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่า F-Prob น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกัน และหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวม และในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ และเรื่องการสื่อสาร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.284, 0.525, 0.254 และ 0.376 ตามลำดับ ซึ่งมีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ และเรื่องการสื่อสาร ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าในเรื่องทัศนคติมีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในเรื่องทัศนคติแตกต่างกัน

ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวม และในเรื่องความสามารถทางการบริการ เรื่องความรู้ทางวิชาการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000, 0.007 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึง

ประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวม และในเรื่องความสามารถทางการบริการ
เรื่องความรู้ทางวิชาการแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบ
แบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนะต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวม

อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี	33-39 ปี	40-46 ปี	47-53 ปี
$\bar{x}$	4.40	4.48	4.53	4.60
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 32 ปี	4.40	- (0.087)	(0.129)**	(0.202)**
33-39 ปี	4.48	-	(0.042) (0.097)	(0.115)** (0.002)
40-46 ปี	4.53	-	-	(0.072)* (0.047)
47-53 ปี	4.60	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึง
ประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันกับทัศนะของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 40-46 ปี และ 47-53 ปี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี มีระดับทัศนะต่อคุณ
ลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 40-46 ปี และ 47-53 ปี

ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดย
รวมแตกต่างกันกับทัศนะของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้
บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมน้อย
กว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี

ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 40-46 ปี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดย
รวมแตกต่างกันกับทัศนะของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้
บริหารที่มีอายุระหว่าง 40-46 ปี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมน้อย
กว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน
สาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติ

อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี	33-39 ปี	40-46 ปี	47-53 ปี
$\bar{x}$	4.39	4.45	4.52	4.68
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี	4.39	- (0.052) (0.620)	(0.127) (0.223)	(0.281)* (0.019)
33-39 ปี	4.45	-	- (0.075) (0.165)	(0.229)** (0.004)
40-46 ปี	4.52	-	-	(0.153)* (0.049)
47-53 ปี	4.68	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติแตกต่างกันกับทัศนะของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี

ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติแตกต่างกันกับทัศนะของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี

ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 40-46 ปี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติแตกต่างกันกับทัศนะของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 40-46 ปี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ

อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี	33-39 ปี	40-46 ปี	47-53 ปี
$\bar{x}$	4.33	4.50	4.54	4.65
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี	4.33	- (0.167)**	(0.207)**	(0.321)**
33-39 ปี	4.50	-	(0.040) (0.167)	(0.154)** (0.000)
40-46 ปี	4.54	-	-	(0.114)** (0.006)
47-53 ปี	4.65	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี อายุระหว่าง 40-46 ปี และอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี อายุระหว่าง 40-46 ปี และอายุระหว่าง 47-53 ปี

ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี

ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 40-46 ปี มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 40-46 ปี มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี ส่วนผู้อื่น ๆ มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการ
บริการ

อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี	33-39 ปี	40-46 ปี	47-53 ปี
$\bar{x}$	4.40	4.47	4.51	4.64
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 32 ปี	4.40	- (0.067)	(0.104)	(0.237)**
33-39 ปี	4.47	-	(0.036) (0.331)	(0.169)** (0.002)
40-46 ปี	4.51	-	-	(0.133)* (0.014)
47-53 ปี	4.64	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี มีระดับทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการแตกต่างกันกับทัศนของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี มีระดับทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี

ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี มีระดับทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการแตกต่างกันกับทัศนของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี มีระดับทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี

ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 40-46 ปี มีระดับทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการแตกต่างกันกับทัศนของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 40-46 ปี มีระดับทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความรู้ทางวิชาการ

อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี	33-39 ปี	40-46 ปี	47-53 ปี
$\bar{x}$	4.20	4.54	4.59	4.67
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 32 ปี	4.20	(0.345)**	(0.392)**	(0.473)**
33-39 ปี	4.54	-	(0.047)	(0.127)*
40-46 ปี	4.59	-	-	(0.080)
47-53 ปี	4.67	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี มีระดับทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความรู้ทางวิชาการแตกต่างกันกับทัศนของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี อายุระหว่าง 40-46 ปี และอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี มีระดับทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความรู้ทางวิชาการน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี อายุระหว่าง 40-46 ปี และอายุระหว่าง 47-53 ปี

ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี มีระดับทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความรู้ทางวิชาการแตกต่างกันกับทัศนของผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 33-39 ปี มีระดับทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความรู้ทางวิชาการน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

- H_0 : ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การทดสอบ

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน

ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	2.836	1.418	33.965*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	10.521	0.042		
	รวม	254	13.357			
1.1 บุคลิกภาพที่สมบูรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.363	1.182	28.367*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	10.496	0.042		
	รวม	254	12.859			
1.2 มนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	4.987	2.493	21.007*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	29.911	0.119		
	รวม	254	34.897			
1.3 การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.057	1.029	10.736*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	24.142	0.096		
	รวม	254	26.199			
1.4 ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.046	2.023	14.370*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	35.473	0.141		
	รวม	254	39.519			
2.ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.704	0.352	7.767*	0.001
	ภายในกลุ่ม	252	11.420	0.045		
	รวม	254	12.124			
2.1 ความสามารถทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.445	0.722	10.350*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	17.587	0.070		
	รวม	254	19.031			

ตาราง (14) ต่อ

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของพนักงานสาขา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.315	0.157	1.422	0.243
	ภายในกลุ่ม	252	27.877	0.111		
	รวม	254	28.192			
รวม 2 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.521	0.760	25.958*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	7.381	0.029		
	รวม	254	8.902			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้บริหารกับระดับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าคุณลักษณะของพนักงานสาขาโดยรวม มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่า F-Prob น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวม และในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ เรื่องการสื่อสาร และเรื่องทัศนคติ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000 , 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ เรื่องการสื่อสาร และเรื่องทัศนคติ แตกต่างกัน

ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ ในเรื่องความรู้ทางวิชาการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.243 ซึ่งมีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ ในเรื่องความรู้ทางวิชาการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวม และในเรื่องความสามารถทางการบริการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.001 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวม และในเรื่องความสามารถทางการบริการแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวม

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.44	4.49	4.74
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.44	-	(0.051) (0.162)	(0.296)** (0.000)
ปริญญาตรี	4.49	-	- (0.000)	(0.245)**
สูงกว่าปริญญาตรี	4.74	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีมีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีมีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมน้อยกว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.36	4.48	4.79
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.36	-	(0.121)** (0.006)	(0.435)** (0.000)
ปริญญาตรี	4.48	-	- (0.000)	(0.315)**
สูงกว่าปริญญาตรี	4.79	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัวแตกต่างกันกับทัศนคติของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำ

กว่าปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัวน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัวแตกต่างกันกับทักษะของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัวน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.39	4.52	4.80
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.39	-	(0.122)** (0.005)	(0.404)** (0.000)
ปริญญาตรี	4.52	-	-	(0.282)** (0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.80	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์แตกต่างกันกับทักษะของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์น้อยกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์แตกต่างกันกับทักษะของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์น้อยกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องมนุษยสัมพันธ์

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.26	4.42	4.84
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.26	-	(0.170)*	(0.582)**
			(0.021)	(0.000)
ปริญญาตรี	4.42	-	-	(0.413)**
				(0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.84	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันกับทักษะของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ โดยผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องมนุษยสัมพันธ์น้อยกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันกับทักษะของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องมนุษยสัมพันธ์น้อยกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องการสื่อสาร

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.36	4.41	4.70
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.36	-	(0.054) (0.413)	(0.340)** (0.000)
ปริญญาตรี	4.41	-	-	(0.286)** (0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.70	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องการสื่อสารแตกต่างกันกับทัศนะของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องการสื่อสารน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องการสื่อสารแตกต่างกันกับทัศนะของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องการสื่อสารน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.39	4.47	4.87
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.39	-	(0.087) (0.274)	(0.485)** (0.000)
ปริญญาตรี	4.47	-	-	(0.398)** (0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.87	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.55	4.47	4.71
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.55	-	0.085 (0.128)	(0.158)* (0.034)
ปริญญาตรี	4.47	-	-	(0.244)** (0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.71	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการแตกต่างกันกับทักษะของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการแตกต่างกันกับทักษะของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการน้อยกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 4 ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น

95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การทดสอบ

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน

ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	0.813	0.407	8.167*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	12.544	0.050		
	รวม	254	13.357			
1.1 บุคลิกภาพที่สมบูรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.393	0.197	3.974*	0.020
	ภายในกลุ่ม	252	12.466	0.049		
	รวม	254	12.859			
1.2 มนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.891	0.446	3.302*	0.038
	ภายในกลุ่ม	252	34.006	0.135		
	รวม	254	34.897			
1.3 การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.906	0.453	4.515*	0.012
	ภายในกลุ่ม	252	25.292	0.100		
	รวม	254	26.199			
1.4 ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.039	0.519	3.401*	0.035
	ภายในกลุ่ม	252	38.480	0.153		
	รวม	254	39.519			
2.ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.253	0.126	2.683	0.070
	ภายในกลุ่ม	252	11.871	0.047		
	รวม	254	12.124			
2.1 ความสามารถทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.465	0.233	3.159*	0.044
	ภายในกลุ่ม	252	18.566	0.074		
	รวม	254	19.031			

ตาราง 23 (ต่อ)

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณ ลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน สาขา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.299	0.150	1.351	0.261
	ภายในกลุ่ม	252	27.893	0.111		
	รวม	254	28.192			
รวมทั้ง 2 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.457	0.229	6.823*	0.001
	ภายในกลุ่ม	252	8.444	0.033		
	รวม	254	8.902			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบสาขาวิชาที่จบการศึกษาของผู้บริหารกับระดับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าคุณลักษณะของพนักงานสาขาโดยรวม มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่า F-Prob น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวม และในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ เรื่องการสื่อสาร และเรื่องทัศนคติ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000, 0.020, 0.038 , 0.012 และ 0.035 ตามลำดับ ซึ่งมีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวม และในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ เรื่องการสื่อสาร และเรื่องทัศนคติ แตกต่างกัน

ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวม และในเรื่องความรู้ทางวิชาการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.070 และ 0.261 ซึ่งมีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวม และในเรื่องความรู้ทางวิชาการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าในเรื่องความสามารถทางการบริการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.044 ซึ่งมีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในเรื่องความสามารถทางการบริการแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน กับทักษะที่มิต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวม

สาขาวิชาที่จบการศึกษา	บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร			
	$\bar{x}$	4.49	4.63	4.52
บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร	4.49	-	(0.138)**	(0.278)
เศรษฐศาสตร์	4.63	-	-	0.110*
นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	4.52	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทักษะที่มิต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทักษะที่มิต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมน้อยกว่าผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์

ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ มีระดับทักษะที่มิต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ มีระดับทักษะที่มิต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมมากกว่าผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ ส่วนผู้อื่น ๆ มีระดับทักษะที่มิต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน กับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว

สาขาวิชาที่จบการศึกษา	- X	บริหารธุรกิจ/การ		
		จัดการ/การตลาด/ บัญชี/การเงินการ ธนาคาร	เศรษฐศาสตร์	นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์
		4.48	4.66	4.48
บริหารธุรกิจ/การจัดการ/ การตลาด/บัญชี/การเงิน การธนาคาร	4.48	-	(0.183)** (0.000)	0.000 (1.000)
เศรษฐศาสตร์	4.66	-	- (0.003)	0.183**
นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	4.48	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัวแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวน้อยกว่าผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์

ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัวแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวมากกว่าผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในนิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน กับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว ในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์

สาขาวิชาที่จบการศึกษา	บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร	เศรษฐศาสตร์	นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์
$\bar{x}$	4.52	4.65	4.54
บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร	4.52	-	(0.128)**
เศรษฐศาสตร์	4.65	-	(0.005)
นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	4.54	-	(0.025)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์แตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์น้อยกว่าผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน กับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัวในเรื่องมนุษยสัมพันธ์

สาขาวิชาที่จบการศึกษา	บริหารธุรกิจ/การ จัดการ/การตลาด/ บัญชี/การเงินการ ธนาคาร			
	x		เศรษฐศาสตร์	นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์
		4.43	4.62	4.44
บริหารธุรกิจ/การจัดการ/ การตลาด/บัญชี/การเงิน การธนาคาร	4.43	-	(0.193)* (0.011)	(0.015) (0.836)
เศรษฐศาสตร์	4.62	-	-	0.178 (0.077)
นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	4.44	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันน้อยกว่าผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน กับทัศนคติที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว ในเรื่องการสื่อสาร

สาขาวิชาที่จบการศึกษา	บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร			เศรษฐศาสตร์	นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์
	$\bar{x}$	4.41	4.61	4.45	
บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร	4.41	-	(0.194)**	(0.039)	
เศรษฐศาสตร์	4.61	-	-	0.156	
นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	4.45	-	-	(0.072)	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องการสื่อสารแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องการสื่อสารน้อยกว่าผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน กับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว ในเรื่องทัศนคติ

สาขาวิชาที่จบการศึกษา	$\bar{x}$	บริหารธุรกิจ/การ จัดการ/การตลาด/ บัญชี/การเงินการ ธนาคาร	เศรษฐศาสตร์	นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์
		4.50	4.67	4.39
บริหารธุรกิจ/การจัดการ/ การตลาด/บัญชี/การเงิน การธนาคาร	4.50	-	(0.167)* (0.038)	0.104 (0.195)
เศรษฐศาสตร์	4.67	-	- (0.011)	0.272* (0.011)
นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	4.39	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติน้อยกว่าผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์

ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติมากกว่าผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน กับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ ในเรื่องความสามารถทางการบริการ

สาขาวิชาที่จบการศึกษา	บริหารธุรกิจ/การ จัดการ/การตลาด/ บัญชี/การเงินการ ธนาคาร			นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์
	$\bar{x}$			
		4.48	4.62	4.51
บริหารธุรกิจ/การจัดการ/ การตลาด/บัญชี/การเงิน การธนาคาร	4.48	-	(0.140)*	(0.024)
เศรษฐศาสตร์	4.62	-	-	0.115
นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	4.51	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพในเรื่องความสามารถทางการบริการแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคารมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพในเรื่องความสามารถทางการบริการน้อยกว่าผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์ ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 5 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น

95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การทดสอบ

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน

ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	1.164	0.582	12.023*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	12.194	0.048		
	รวม	254	13.357			
1.1 บุคลิกภาพที่สมบูรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.138	0.569	12.231*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	11.721	0.046		
	รวม	254	12.859			
1.2 มนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.718	1.359	10.644*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	32.179	0.128		
	รวม	254	34.897			
1.3 การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.940	0.470	4.690*	0.010
	ภายในกลุ่ม	252	25.258	0.100		
	รวม	254	26.199			
1.4 ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.861	0.930	6.226*	0.002
	ภายในกลุ่ม	252	37.658	0.149		
	รวม	254	39.519			
2.ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.573	0.787	18.788*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	10.551	0.042		
	รวม	254	12.124			
2.1 ความสามารถทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.495	0.748	10.743*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	17.536	0.069		
	รวม	254	19.031			

ตาราง 31 (ต่อ)

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของพนักงานสาขา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.325	2.163	22.834*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	23.867	0.095		
	รวม	254	28.192			
รวม 2 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.291	0.646	21.377*	0.000
	ภายในกลุ่ม	252	7.611	0.030		
	รวม	254	8.902			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตำแหน่งงานของผู้บริหารกับระดับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าคุณลักษณะของพนักงานสาขาโดยรวม มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่า F-Prob น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวม และในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ เรื่องการสื่อสาร และเรื่องทัศนคติ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000 , 0.010 และ 0.002 ตามลำดับ ซึ่งมีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ เรื่องการสื่อสาร และเรื่องทัศนคติ แตกต่างกัน

ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ และในเรื่องความสามารถทางการบริการ เรื่องความรู้ทางวิชาการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 , 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ ในเรื่องความสามารถทางการบริการ เรื่องความรู้ทางวิชาการแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวม

ตำแหน่งงาน		พนักงานอำนวยการ	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย
	$\bar{x}$	4.45	4.48	4.62
พนักงานอำนวยการ	4.45	-	(0.032) (0.213)	(0.173)** (0.000)
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	4.48	-	-	(0.141)** (0.000)
ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย	4.62	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย

ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว

ตำแหน่งงาน		พนักงานอำนวยการ	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย
	$\bar{x}$	4.46	4.45	4.61
พนักงานอำนวยการ	4.46	-	(0.009) (0.791)	(0.146)** (0.000)
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	4.45	-	-	(0.154)** (0.000)
ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย	4.61	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัวแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัวน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย

ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัวแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัวน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์

ตำแหน่งงาน		พนักงานอำนวยการ	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย
	$\bar{x}$	4.48	4.51	4.64
พนักงานอำนวยการ	4.48	-	(0.028) (0.385)	(0.162)** (0.000)
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	4.51	-	-	(0.134)** (0.000)
ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย	4.64	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์แตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์น้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย

ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัวเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์แตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์น้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทัศนะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องมนุษยสัมพันธ์

ตำแหน่งงาน		พนักงานอำนวยการ	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย
	$\bar{x}$	4.35	4.43	4.61
พนักงานอำนวยการ	4.35	-	(0.078) (0.141)	(0.260)** (0.000)
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	4.43	-	-	(0.182)** (0.001)
ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย	4.61	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องมนุษยสัมพันธ์น้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย

ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องมนุษยสัมพันธ์น้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องการสื่อสาร

ตำแหน่งงาน		พนักงานอำนวยการ	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย
	$\bar{x}$	4.40	4.40	4.53
พนักงานอำนวยการ	4.40	-	0.009 (0.852)	(0.130)* (0.011)
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	4.40	-	-	(0.139)** (0.005)
ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย	4.53	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องการสื่อสารแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องการสื่อสารน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย

ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องการสื่อสารแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องการสื่อสารน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติ

ตำแหน่งงาน		พนักงานอำนวยการ	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย
		4.46	4.45	4.64
พนักงานอำนวยการ	4.46	-	0.011 (0.847)	(0.184)** (0.003)
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	4.45	-	-	(0.195)** (0.001)
ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย	4.64	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย

ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทัศนคติน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ

ตำแหน่งงาน	พนักงานอำนวยการ	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย	
	$\bar{x}$	4.44	4.51	4.64
พนักงานอำนวยการ	4.44	-	(0.073)*	(0.200)**
			(0.017)	(0.000)
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	4.51	-	-	(0.128)**
			-	(0.000)
ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย	4.64	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย

ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทักษะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการ

ตำแหน่งงาน		พนักงานอำนวยการ	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย
	$\bar{x}$	4.47	4.44	4.62
พนักงานอำนวยการ	4.47	-	0.033 (0.392)	(0.150)** (0.000)
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	4.44	-	-	(0.183)** (0.000)
ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย	4.62	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย

ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความรู้ทางวิชาการ

ตำแหน่งงาน		พนักงานอำนวยการ	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย
	$\bar{x}$	4.38	4.64	4.67
พนักงานอำนวยการ	4.38	-	(0.264)**	(0.291)**
			(0.000)	(0.000)
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	4.64	-	-	(0.027)
			-	(0.570)
ผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขาย่อย	4.67	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความรู้ทางวิชาการแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการมีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความรู้ทางวิชาการน้อยกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 6 ผู้บริหารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การทดสอบ

ตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งแตกต่างกันต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน

ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	3	0.075	0.025	0.473	0.701
	ภายในกลุ่ม	251	13.282	0.053		
	รวม	254	13.357			
1.1 บุคลิกภาพที่สมบูรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.197	0.065	1.299	0.275
	ภายในกลุ่ม	251	12.662	0.050		
	รวม	254	12.859			
1.2 มนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.041	0.013	0.098	0.961
	ภายในกลุ่ม	251	34.857	0.139		
	รวม	254	34.898			
1.3 การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.387	0.129	1.255	0.290
	ภายในกลุ่ม	251	25.811	0.103		
	รวม	254	26.199			
1.4 ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.616	0.205	1.325	0.267
	ภายในกลุ่ม	251	38.903	0.155		
	รวม	254	39.519			
2.ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.184	0.061	1.288	0.279
	ภายในกลุ่ม	251	11.940	0.047		
	รวม	254	12.124			
2.1 ความสามารถทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.416	0.139	1.870	0.135
	ภายในกลุ่ม	251	18.615	0.074		
	รวม	254	19.031			
2.2 ความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.145	0.048	0.434	0.729
	ภายในกลุ่ม	251	28.047	0.112		
	รวม	254	28.192			
รวม 2 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.123	0.041	1.168	0.322
	ภายในกลุ่ม	251	8.779	0.035		
	รวม	254	8.902			

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งของผู้บริหารกับระดับทัศนคติที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่าโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.322 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวม และในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ เรื่องการสื่อสาร เรื่องทัศนคติ พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.701, 0.275, 0.961, 0.290 และ 0.267 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวม และในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ เรื่องการสื่อสาร เรื่องทัศนคติ ไม่แตกต่างกัน

ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวม และในเรื่องความสามารถทางการบริการ เรื่องความรู้ทางวิชาการ พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.279, 0.135 และ 0.729 ตามลำดับ มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวม และในเรื่องความสามารถทางการบริการ เรื่องความรู้ทางวิชาการ ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเป็นแนวทางในการสรรหา คัดเลือก วางแผนการบริหารงานบุคคล และพัฒนาองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะทางวิชาชีพ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว
3. เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่จะเป็แนวทางในการสรรหา คัดเลือก พัฒนา ฝึกอบรม พนักงานสาขานาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหารที่มีเพศต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน
2. ผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน
3. ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน
4. ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน
5. ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน
6. ผู้บริหารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ผู้บริหารของสาขานาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 553 คน (ข้อมูล ณ 28 ธันวาคม 2544 จากฝ่ายอำนวยการสาขานาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้บริหารของสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544:127) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 232 ตัวอย่าง เพิ่มสำรองเพื่อป้องกันความผิดพลาดร้อยละ 10 จำนวน 23 ตัวอย่าง รวมเป็น 255 ตัวอย่าง และได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างโดยแบ่งโดยแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแยกกลุ่มประชากรเป็นกลุ่มตามตำแหน่ง 3 ระดับคือ พนักงานอำนวยการ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขานำกลุ่มประชากรมากำหนดสัดส่วนของพนักงานแต่ละตำแหน่ง ซึ่งจะได้พนักงานในตำแหน่ง พนักงานอำนวยการ จำนวน 85 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 99 คน และผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 71 คน รวม 255 คน

2. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัวมีลักษณะเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) จำนวน 22 ข้อ จำแนกเป็นด้าน

2.1 บุคลิกภาพที่สมบูรณ์

2.2 มนุษยสัมพันธ์

2.3 การสื่อสาร

2.4 ทักษะคิด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) จำนวน 15 ข้อจำแนกเป็นด้าน

3.1 ความสามารถทางการบริการ

3.2 ความรู้ทางวิชาการ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนะและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาทั้ง 2 ด้าน

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากเอกสารสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย 2 ท่าน เพื่อพิจารณา ตรวจสอบ ขอรับคำแนะนำ ข้อปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยและนำไปทดลองกับผู้บริหารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ท่านแล้วนำผลที่ได้ไป

แก้ไขปรับปรุงจนสมบูรณ์และได้เป็นเครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.921 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะได้ค่าความเชื่อมั่นในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เท่ากับ 0.902 และคุณลักษณะด้านวิชาชีพเท่ากับ 0.838

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 360 ชุด ได้รับกลับคืนมา 255 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70.8

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 10 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหาร โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ เพื่อใช้แปลความหมายทั่วไปของแบบสอบถามตอนที่ 1
2. วิเคราะห์ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตัว โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัย โดยในสมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้การทดสอบค่า t-test Independent เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม และในสมมุติฐานข้อที่ 2-6 ใช้การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว(One – Way Analysis of Variance) หรือ ค่า F-test เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป หากพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ Least Significant Different (LSD)
4. วิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารโดยวิธีคิดค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาวิจัยทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาราชการทหารไทย จำกัด (มหาชน) สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารสาขาราชการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.98 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.02 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-46 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.96 รองลงมามีอายุระหว่าง 33-39 ปี อายุระหว่าง 47-53 ปี และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.82 ร้อยละ 12.94 และร้อยละ 6.28 ตามลำดับ โดยมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาเป็นสูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.20 และร้อยละ 9.80 ตามลำดับและส่วนใหญ่จบในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 78.82 รองลงมาเป็นสาขาเศรษฐ

ศาสตร์ และสาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 10.59 และร้อยละ 10.59 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา คิดเป็นร้อยละ 38.83 รองลงมาเป็นตำแหน่งพนักงานอำนวยการ และผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย คิดเป็นร้อยละ 33.33 และร้อยละ 27.84 ตามลำดับ และผู้บริหารดังกล่าวส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.59 รองลงมา มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ระยะเวลา 7-9 ปี และ ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.12 ร้อยละ 18.04 และ ร้อยละ 12.15 ตามลำดับ

2. ข้อมูลทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า

2.1 ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และหากพิจารณาเป็นรายเรื่องใน 4 เรื่อง พบว่า

2.1.1 เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี 5 ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ซื่อสัตย์ในอาชีพ สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี มีความสุขในงานที่ทำ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาตนเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 , 4.58 , 4.56 , 4.55 และ 4.55 ตามลำดับ ส่วนทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาระดับมาก มีจำนวน 4 ข้อ คือ สามารถทำงานด้วยตนเองโดยไม่พึ่งพาผู้อื่น มีทัศนคติต่อตนเองในทางที่ดี ให้เกียรติ นับถือ ผู้อื่น และมีความมั่นใจในตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50, 4.45, 4.44 และ 4.40 ตามลำดับ

2.1.2 เรื่องมนุษยสัมพันธ์ ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือแสดงความยินดีและยกย่องผู้อื่นเมื่อประสบความสำเร็จ ให้ความร่วมมือในการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น และ มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 , 4.46, 4.46, 4.45 และ 4.42 ตามลำดับ

2.1.3 เรื่องการสื่อสาร ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือทักทายลูกค้าด้วยความสุภาพ ชี้แจงในประเด็นที่ลูกค้าไม่พอใจได้อย่างสุขุมรอบคอบ เต็มใจที่จะรับฟังคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะจากผู้อื่น สามารถประสานงานกับผู้อื่นได้ดี และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ซักถาม แสดงความคิดเห็นในระหว่างการประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 , 4.48, 4.43 , 4.41 และ 4.38 ตามลำดับ

2.1.4 เรื่องทัศนคติ ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือรักและผูกพันกับธนาคาร มีจิตใจที่พร้อมในการบริการ และภาคภูมิใจในงานและหน้าที่ของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 , 4.51 และ 4.47 ตามลำดับ

2.2 ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และหากพิจารณาเป็นรายเรื่องใน 2 เรื่อง พบว่า

2.2.1 เรื่องความสามารถทางการบริการ ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี 3 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือมีความสามารถในการหาลูกค้า เช่น การหาเงินฝาก สินเชื่อ เป็นต้น สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการให้แก่ลูกค้า หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 , 4.58 และ 4.55 ตามลำดับ ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาอยู่ในระดับมาก มี 6 ข้อ คือ ตรวจสอบผลงานก่อนส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าอยู่เสมอ เตรียมตนเองและอุปกรณ์ให้พร้อมในการบริการอยู่เสมอ ตอบสนองลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีในขณะที่ให้บริการลูกค้า จัดซื้อและจัดหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และบริการแก่ลูกค้าด้วยความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 , 4.53 , 4.49, 4.44 , 4.42 และ 4.37 ตามลำดับ

2.2.2 เรื่องความรู้ทางวิชาการ ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี 3 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือมีความรู้ในกฎหมายธุรกิจ มีความรู้ด้านเศรษฐกิจ มีความรู้พื้นฐานทางด้านบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 , 4.56 และ 4.55 ตามลำดับ ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในเรื่องความรู้ทางวิชาการอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก คือ มีความรู้ในด้านการตลาด และมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และ 4.53 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาทั้ง 2 ด้าน จากแบบสอบถามปลายเปิด ดังต่อไปนี้

ผู้บริหารได้แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านคุณลักษณะส่วนตัว ส่วนใหญ่เสนอแนะว่าพนักงานสาขาควรมีความตั้งใจและทุ่มเทพร้อมที่จะเสียสละในงาน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมาคือ มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 17.00 มีความรับผิดชอบในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รักษาผลประโยชน์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 10.00 ขยันและอดทน คิดเป็นร้อยละ 9.00 มีความสามัคคี คิดเป็นร้อยละ 6.00 ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.00 สามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นได้ คิดเป็นร้อยละ 4.00 มุ่งมั่นในผลสำเร็จของงาน แต่งกายสุภาพเป็นไปตามระเบียบธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 3.00 และ 3.00 ตามลำดับ ยอมรับในความผิดพลาดและรับที่จะแก้ไข มีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรงสมบูรณ์ กระตือรือร้นในการเรียนรู้งาน เข้าใจปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาได้ รักษาความลับของธนาคารและลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 2.00, 2.00, 2.00, 2.00 และ 2.00 ตามลำดับ เคารพในความคิดเห็นของคนอื่น มีปฏิภาณและไหวพริบ มีศีลธรรมและจริยธรรม และ กล้าตัดสินใจในขอบเขตที่ตนเองมีอำนาจ คิดเป็นร้อยละ 1.00, 1.00, 1.00 และ 1.00 ตามลำดับ

ผู้บริหารได้แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ ส่วนใหญ่เสนอแนะว่าพนักงานสาขาควรมีความรู้ในหน้าที่งานของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 23.81 รองลงมาคือ มีความรู้ในบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 22.22 มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบของธนาคารและธนาคารแห่งประเทศไทย, มีความรู้ในหน้าที่งานอื่นเพื่อสามารถทำงานทดแทนกันได้ คิดเป็นร้อยละ 12.70 และ 12.70 ตามลำดับ มีความรอบรู้ในทุกด้าน มีความรู้ในภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 7.94 และ 7.94 ตามลำดับ มีความรู้ในคู่แข่งทางธุรกิจ ความสามารถในการเจรจาต่อรองกับลูกค้า ปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 3.17, 3.17 และ 3.17 ตามลำดับ มีความรู้ในการบริหารการจัดการ และจิตวิทยาในการบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 1.59 และ 1.59 ตามลำดับ

เวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมและในรายด้าน คือด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร ทักษะคิด และคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่อง ความสามารถทางการบริการ ความรู้ทางวิชาการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาค้นคว้า เรื่องทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาวิจัยทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 2 ด้าน คือคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะด้านวิชาชีพ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านคุณลักษณะส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง 4 เรื่องได้แก่

1.1.1 เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด คือข้อสัต์ย์ในอาชีพ สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี มีความสุขในงานที่ทำ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาตนเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ส่วนทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาระดับมาก คือ สามารถทำงานด้วยตนเองโดยไม่พึ่งพาผู้อื่น มีทัศนคติต่อตนเองในทางที่ดี ให้เกียรติ นับถือ ผู้อื่น และมีความมั่นใจในตนเอง สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานสาขา ซึ่งส่วนใหญ่มีหน้าที่ให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า พบกับลูกค้าอยู่เสมอ สามารถบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ดังนั้นพนักงานสาขาต้องมีความซื่อสัตย์ในอาชีพของตนเอง ต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของเจริญ เจษฎาวุธ (2533 : 47) กล่าวว่า ศิลปะการเข้าถึงลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อบุคคลผู้ให้บริการนั้น ความสำคัญอยู่ที่บุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ

1.1.2 เรื่องมนุษยสัมพันธ์ ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) เรื่องมนุษยสัมพันธ์ทุกข้ออยู่ในระดับมากคือแสดงความยินดีและยกย่องผู้อื่นเมื่อประสบความสำเร็จ ให้ความร่วมมือในการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น และ มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น สามารถอธิบายได้ว่า งานของพนักงานสาขาเป็นงานให้บริการ ซึ่งต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น คือ ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อให้งานบรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล จะทำให้เกิดความสำเร็จในงาน สอดคล้องกับความคิดของ จุฑา บุรีภักดี (2535 : 1) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลด้วยกันแล้ว จะนำมาซึ่งความรักใคร่นับถือ ความร่วมมือ ความจงรักภักดี และความสำเร็จ และสอดคล้องกับความคิดของเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2522 : 128-129) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์และศิลปะ ในการเข้ากับคน การครองใจคน และการเอาชนะใจคน ซึ่งเมื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะได้รับความร่วมมือจากผู้อื่นได้ดี และจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

1.1.3 เรื่องการสื่อสาร ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) เรื่องทัศนคติทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ทักทายลูกค้าด้วยความสุภาพ ชี้แจงในประเด็นที่ลูกค้าไม่พอใจได้อย่างสุ่มรอบคอบ เต็มใจที่จะรับฟังคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะจากผู้อื่น สามารถประสานงานกับผู้อื่นได้ดี และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ซักถามแสดงความคิดเห็นในระหว่างการสนทนา สามารถอธิบายได้ว่า ในการให้บริการนั้น สิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ การติดต่อสื่อสาร ซึ่งในงานให้บริการของธนาคารนั้น พนักงานสาขาต้องมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างถูกต้อง เหมาะสม สื่อสารด้วยถ้อยคำ น้ำเสียง ที่ดีและน่าเชื่อถือ

1.1.4 เรื่องทัศนคติ ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) เรื่องทัศนคติทุกข้ออยู่ในระดับมากคือ รักและผูกพันกับธนาคาร มีจิตใจที่พร้อมในการบริการ และภาคภูมิใจในงานและหน้าที่ของตนเอง สามารถอธิบายได้ว่า การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร การทำงานและต่อเพื่อนร่วมงานนั้น ควรอยู่ในพนักงานทุกคน โดยเฉพาะพนักงานสาขาซึ่งทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า ใกล้ชิดกับลูกค้า ต้องมีทัศนคติที่ดีเพื่อแสดงพฤติกรรมต่อลูกค้า เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในทางที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 95-96) กล่าวว่า การมีทัศนคติที่ดีกับองค์กรและงาน ย่อมแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานในการทำงานออกมาแต่ในสิ่งที่ดีๆ และสอดคล้องกับความคิดของ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542 : 64) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคล คือการแสดงออกซึ่งทัศนคติของบุคคลนั้น อันเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลัง และการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น ๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับความคิดของสมิต ลิขมูกร (2543 : 180) กล่าวว่าคุณลักษณะของผู้ที่ทำหน้าที่บริการที่ดีนั้นต้องมีจิตใจรักงานบริการ มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี

1.2 ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง 2 เรื่องได้แก่

1.2.1 ความสามารถทางการบริการ ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) เรื่องความสามารถทางการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีความสามารถในการหาลูกค้า เช่น การหาเงินฝาก สินเชื่อ เป็นต้น สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการให้แก่ลูกค้า หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานสาขา นอกจากงานให้บริการซึ่งเป็นงานหลักแล้ว ควรมีความสามารถในการสร้างธุรกิจให้แก่ธนาคารด้วย เนื่องจากภาวะการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่รุนแรงในปัจจุบัน พนักงานสาขาทุกคนต้องร่วมกันสร้างรายได้ให้กับธนาคาร ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาอยู่ในระดับมาก คือ ตรวจสอบผลงานก่อนส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าอยู่เสมอ เตรียมตนเองและอุปกรณ์ให้พร้อมในการบริการอยู่เสมอ ตอบสนองลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีในขณะให้บริการลูกค้า จัดจำชื่อและทักทายลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และบริการแก่ลูกค้าด้วยความสม่ำเสมอ สามารถอธิบายได้ว่า ในการให้บริการแก่ลูกค้านั้น พนักงานสาขาควรมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในทุกเรื่อง สามารถให้บริการได้อย่างทันที่และถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งคุณภาพของการให้บริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุเกียรติ สุขพูน (2540) พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงมาก เมื่อมีองค์ประกอบดังนี้ คือให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ให้บริการที่รวดเร็วทันใจ ให้บริการอย่างเพียงพอ

1.2.2 ความรู้ทางวิชาการ ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) เรื่องความรู้ทางวิชาการอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีความรู้ในกฎหมายธุรกิจ มีความรู้ด้านเศรษฐกิจ มีความรู้พื้นฐานทางด้านบัญชี ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในระดับที่มาก คือ มีความรู้ในด้านการตลาด และมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานสาขานอกจากจะมีความรู้ในผลิตภัณฑ์และงานบริการแล้ว ควรมีความรู้ในด้านอื่นๆ ด้วย เช่นกฎหมายธุรกิจ เศรษฐกิจ บัญชี ตลาด เพื่อสามารถช่วยสร้าง/ขยายธุรกิจให้กับธนาคาร และปฏิบัติงานให้แก่ธนาคารเพื่อไม่ให้ก่อให้เกิดความเสียหาย

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่อทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขานาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ตามสมมุติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ดังนี้ คือ

2.1 จากสมมุติฐานข้อที่ 1 ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันมีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันมีทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร ทักษะคิด และคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการ ความรู้ทางวิชาการ ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารทั้งเพศชายและเพศหญิงมองงานของการบริการของพนักงานสาขาโดยรวมไม่แตกต่างกัน งานบริการของธนาคารมีคุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน มีการทำงานตามกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติของธนาคาร จึงมีทักษะไม่แตกต่างกัน

2.2 จากสมมุติฐานข้อที่ 2 ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวม และในเรื่อง ทักษะคิด และด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพในเรื่องความสามารถทางการบริการ ความรู้ทางวิชาการ แตกต่างกัน ทั้งนี้พบว่าผู้บริหารที่มีระดับอายุที่สูงกว่า มีระดับทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาสูงกว่าระดับอายุที่ต่ำกว่า สามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริหารที่มีอายุสูงกว่า มีประสบการณ์ การรับรู้ ทักษะคิดที่แตกต่างจากผู้บริหารที่มีระดับอายุที่ต่ำกว่า โดยผู้บริหารที่มีระดับอายุที่สูงกว่า ต้องการคุณลักษณะของพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องทักษะคิด และด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพในเรื่องความสามารถทางการบริการ ความรู้ทางวิชาการ ที่สูงกว่าโดยมองในเรื่องของภาวะการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันที่ต้องแข่งขันในด้านการบริการที่จะสามารถเอาชนะใจลูกค้าได้มาก ส่วนในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร นั้น ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า ใน 3 ประเด็นดังกล่าว เป็นคุณลักษณะพื้นฐานในการบริการที่ธนาคารกำหนดไว้ต้องมีในตัวพนักงานสาขาทำให้มีความคิดไม่แตกต่างกัน

2.3 จากสมมุติฐานข้อที่ 3 ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมและในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร ทักษะคิด และด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เรื่องความสามารถทางการบริการ แตกต่างกัน ทั้งนี้พบว่า โดยผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับทักษะต่อคุณลักษณะ

ที่พึงประสงค์โดยรวมมากกว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี สามารถอธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาทำให้มีความรู้ มุมมอง วิสัยทัศน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารที่มีคุณวุฒิสองสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะทางวิชาชีพมากกว่าผู้บริหารที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี

2.4 จากสมมุติฐานข้อที่ 4 ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมและในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร ทักษะคิด และด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพในเรื่องความสามารถทางการบริการ แตกต่างกัน ทั้งนี้พบว่าผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาเศรษฐศาสตร์มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมมากกว่าผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร และสาขาวิชานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ สามารถอธิบายได้ว่า สาขาวิชาที่จบการศึกษา ทำให้มีมุมมองความคิดในด้านธุรกิจแตกต่างกัน โดยสาขาเศรษฐศาสตร์ จะมีมุมมองในด้านการวิเคราะห์ ด้านการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงมีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะของพนักงานสาขามากกว่าสาขาวิชาอื่น ส่วนในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ และเรื่องความรู้ทางวิชาการ นั้น ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนะไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบแตกต่างกัน ต่างมองเป้าหมายรวมของธนาคารเหมือนกัน คือมุ่งถึงความสามารถทางการแข่งขัน เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด สร้างกำไรให้กับธุรกิจ และมองว่าคุณลักษณะด้านวิชาชีพ เป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่พนักงานสาขาพึงมี จึงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.5 จากสมมุติฐานข้อที่ 5 ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมและทั้ง 2 ด้าน คือในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร ทักษะคิด และด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ ในเรื่องความสามารถทางการบริการ ความรู้ทางวิชาการ แตกต่างกัน ทั้งนี้พบว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย มีระดับทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมมากกว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและพนักงานอำนวยการ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริหารในตำแหน่งงานมองทักษะ ความชำนาญแตกต่างกัน ผู้บริหารระดับสูงอาจต้องการคุณลักษณะของพนักงานสาขาในด้านต่าง ๆ มากกว่าผู้บริหารระดับต้น เช่นในเรื่องของการวางแผนการทำงาน เป็นต้น ผู้จัดการสาขาต้องดูแลการปฏิบัติงานในสาขา และขณะเดียวกันต้องออกเยี่ยมลูกค้า ปฏิบัติงานทางด้านการตลาด อาจต้องการพนักงานที่มีการทำงานในด้านการบริการที่ดี และขณะเดียวกันต้องการพนักงานที่ช่วยสามารถปฏิบัติงานทางด้านการตลาด ออกหาลูกค้า ขยายธุรกิจให้แก่ธนาคารได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภโรจน์ เตชะบรรเจิด (2539) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทัศนะของผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องของบุคลิกภาพ ความสามารถในการทำงานของพนักงานบุคคล และมีความคิดในเรื่องความสามารถเห็นแตกต่างกันในเรื่องความสามารถ คือประเด็น สามารถทำงานด้วยตนเอง และสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กร ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นนี้ เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่สมบูรณ์

2.6 จากสมมุติฐานข้อที่ 6 ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมและทั้ง 2 ด้าน คือในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร ทักษะคิด และด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ ในเรื่องความสามารถทางการบริการ ความรู้ทางวิชาการไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งระยะเวลา 4-6 ปี และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.69 และ 34.12 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบโดยรวมแล้ว มากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าบุคคลเหล่านี้มององค์การโดยรวมเหมือนกัน พนักงานสาขาควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์เหล่านี้ จึงมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานสาขา หรือในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะทั้ง 2 ด้าน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของพนักงานสาขาพึงมี โดยให้ความสำคัญตามลำดับดังนี้ คือคุณลักษณะด้านวิชาชีพ และคุณลักษณะส่วนตัว
2. ควรกำหนดหลักสูตร พัฒนา ฝึกอบรม พร้อมทั้งปรับปรุงหลักสูตรเดิมที่มีอยู่ให้แก่พนักงานสาขาให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานยิ่งขึ้น กล่าวคือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว พนักงานสาขาควรมีความตั้งใจและทุ่มเทพร้อมที่จะเสียสละในงาน มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน รักษาผลประโยชน์ของธนาคาร ขยันและอดทน เป็นต้น และในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ พนักงานสาขาควรมีความรู้ในหน้าที่งานของตนเอง มีความรู้ในบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบของธนาคารและธนาคารแห่งประเทศไทย, มีความรู้ในหน้าที่งานอื่นเพื่อสามารถทำงานทดแทนกันได้ เป็นต้น ซึ่งเหล่านี้เป็นข้อเสนอแนะจากผู้บริหารที่เห็นว่าพนักงานสาขาควรมีคุณลักษณะดังกล่าวเพิ่มเติม และสามารถสร้างเสริมให้ธนาคารมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป
3. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีอายุและระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะมีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นทุกระดับ ทำให้มีระดับทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขามากกว่าผู้บริหารที่มีอายุและระดับการศึกษาที่มีระดับต่ำกว่า ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องปรับแนวคิดของผู้บริหารดังกล่าว เพื่อให้มีแนวคิด ทัศนคติ และวิสัยทัศน์ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายรวมของธนาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการแข่งขันที่รุนแรง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ เพิ่มเติม ที่คาดว่าจะสามารถอธิบายระดับทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาได้ เช่น ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นต้น
2. ควรศึกษาวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ลูกค้า เป็นต้น พร้อมทั้งเปรียบเทียบระดับทักษะของผู้บริหารและลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานสาขาเพิ่มมากขึ้น
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างธนาคารทหารไทย กับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เพื่อเป็นการหาข้อแตกต่างระหว่างสถาบันการเงินในคุณลักษณะของพนักงานสาขา และเพื่อเป็นการประเมินถึงความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ อันจะเป็นแนวทางในการกำหนดความสามารถทางการแข่งขันทางด้านอื่นๆ
4. ควรศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานสาขา เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาถึงความต้องการของพนักงานสาขาและคุณลักษณะ พฤติกรรมที่แสดงออกมา เพื่อนำมาปรับปรุงการฝึกอบรม และการพิจารณาให้การสนับสนุนในด้านสวัสดิการให้ตรงตามความต้องการ เนื่องจากความพึงพอใจในงานจะส่งผลถึงการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กู้เกียรติ สุขพุม. (2540). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย)ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาสะพานใหม่-ดอนเมืองกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10*. กรุงเทพฯ : หจก.ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม . (2536). *วิวัฒนาการของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกชัย สาริกบุตร.(2540). *ศิลปะการสื่อความหมาย*. กรุงเทพฯ : บ.คอมแพคท์พริ้นท์ จำกัด.
- จิรพันธุ์ คำโสภา (2544). *ผลการพัฒนาบุคลากรเพื่อการบริหารที่เป็นเลิศ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ผ่านกระบวนการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลศิริราช*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.
- จุฑา บุรีภักดี. (2535). *มนุษย์สัมพันธ์สำหรับครู*. วิทยาลัยครูสวนสุนันทา รหัสวิชา 2122506 ถ่ายเอกสาร.
- เจริญ เจษฎาวลัย. (2533). *ทางสู่นายธนาคาร*. กรุงเทพฯ. ศรีเมืองการพิมพ์.
- ชนินทร์ พิทยาวิช. (2533). *ธนาคารพาณิชย์ใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ*. ม.ป.พ.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ทำนอง ลินอยู่. (2538). *การนำเสนอรูปแบบการฝึกแก้ปัญหาการบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสารสำหรับพยาบาลวิชาชีพ*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ถ่ายเอกสาร.
- ธรรมรส โชติบุญขร. (2519). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : พัฒนศรีการพิมพ์.
- นาวี วีระชาญณรงค์. (2522). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ รอ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ถ่ายเอกสาร.
- นิพนธ์ ถันธเสวี. (2528). *มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการพัฒนาสังคม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ .
- นิภาวรรณ วรรณสาธพ. (2531). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในงานให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2542). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัยเล่ม 1*. กรุงเทพฯ : สุวีริยะสาส์น.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด)*. กรุงเทพฯ . ม.ป.พ.
- มานพ สว่าง. (2544). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านธุรกิจส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สาขาแกลง หลังรื้อปรับระบบ*. งานนิพนธ์ รอ.ม.(นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ถ่ายเอกสาร.
- มาลินี จุฑะรพ. *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธ์.

- มาลีรัตน์ ศรีนทุ. (2538). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในทัศนะของผู้บังคับบัญชา สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.ภาคินพนธ์ .สารนิพนธ์ พค.ม. (การจัดการการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.*
- เมธี ดุลยจินดา.(2519). *การบริหารธนาคารพาณิชย์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- วนิดา เจียรไน. (2529). *คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.*
- วารสารธนาคารทหารไทย. (2532, มกราคม) 6(1) : หน้า 6.
- วารี หะวานนท์ . (2539). *การบัญชีธนาคาร การปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนการพิมพ์.
- วินิจ เกตุขำ. (2535). *มนุษยสัมพันธ์สำหรับผู้บริหารยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ .
- วินิจ วีรยางกูร และคณะ.(2539). *การบริหารโครงการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คู่แข่ง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ . (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2542). *องค์การและการจัดการ : กรุงเทพฯ. ม.ป.พ.*
- ศุภรัตน์ รัตนมุขย์. (2529). *บุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของข้าราชการ : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์. ร.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.*
- ศุภโรจน์ เดชะบรรเจิด. (2539). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทัศนะของผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์. วิทยานิพนธ์.ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.*
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสิทธิ์ .
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2544). *กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน.
- สมาคมธนาคารไทย. (2534). *จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์และพนักงานธนาคารพาณิชย์*. ม.ป.พ.
- สมิต สัณมุกร . (2543). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร .
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์)อรอดมายุ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). *ระเบียบวิธีการวิจัยทาง สังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : เพ็ญฟ้าพรินต์.
- สุพิชญา อารยะกุลชัย. (2543). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน. สารนิพนธ์. กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.*
- สุภัททา ปินทะแพทย์. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน*. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุรภัษ บุนนาค และวณิ น้อยตระกูล . (2541). *การเงินและการธนาคาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เสนอ อินทรสุขศรี. (2524, กันยายน). *มนุษยสัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ, จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ 6(1) : หน้า 28.*
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2522). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

- โสภา ชูพิกุลชัย . (2522). *จิตวิทยาสังคมประยุกต์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช .
- อรุณ รักธรรม. (2527). *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ติน ปรัชญาพฤทธิ. (2540). *เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การหน่วยที่ 8-15 สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. นนทบุรี. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .
- ติน ปรัชญาพฤทธิ. (2541). *เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การหน่วยที่ 1-7 สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. นนทบุรี. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .
- อำนวย ลียาทิพย์กุล . (2531). *การธนาคารพาณิชย์ การดำเนินงานเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .
- อรุณี นรินทรกุล ณ อยุธยา. (2530). *การบริหารธนาคารพาณิชย์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนการพิมพ์.
- _____. *เอกสารการฝึกอบรมพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)*. ม.ป.พ.
- Larry A. Hjelle Daniel J. Ziegler. (1992). *Personality Theories Basic assumptions ,resarch, and applications* . New York : McGraw-hill,Inc.
- Richard M.Hodgetts. (1993). *Modern Human Relations at Work*. America :The Dryden Press Harcorut Brace .
- WWW.intranet.tmb.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขา
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามทักษะของผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนตัวของพนักงานสาขา
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

2.1 บุคลิกภาพที่สมบูรณ์

2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์

2.3 ด้านการสื่อสาร

2.4 ด้านทัศนคติ

ตอนที่ 3 สอบถามทักษะของผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพของพนักงาน
สาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

3.1 ด้านความสามารถในการบริการ

3.2 ด้านความรู้ทางวิชาการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อคุณลักษณะของพนักงานสาขา

2. ในการตอบแบบสอบถาม

2.1 โปรดอ่านคำถามโดยละเอียดก่อนตอบ เลือกคำตอบที่ท่านต้องการเพียง 1 ข้อ และโปรดตอบ
ให้ครบทุกข้อ กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าตรงกับข้อเท็จจริง หรือ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2.2 โปรดตอบตามความเป็นจริง หรือความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน เพื่อความถูกต้องในการ
วิเคราะห์ และเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป โดยมีตัวเลือก 5 ระดับที่พึงประสงค์ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านมีความเห็นว่าพนักงานสาขาควรมีคุณลักษณะดังกล่าวมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านมีความเห็นว่าพนักงานสาขาควรมีคุณลักษณะดังกล่าวมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านมีความเห็นว่าพนักงานสาขาควรมีคุณลักษณะดังกล่าวปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านมีความเห็นว่าพนักงานสาขาควรมีคุณลักษณะดังกล่าวน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านมีความเห็นว่าพนักงานสาขาควรมีคุณลักษณะดังกล่าวน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 **ข้อมูลลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง
2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี

☐ 33-39 ปี

☐ 40-46 ปี

☐ 47-53 ปี

☐ 54-60 ปี
3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา

☐ บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร

☐ เศรษฐศาสตร์

☐ นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์

☐ อื่นๆ โปรดระบุ
5. ตำแหน่งงาน

☐ พนักงานอำนวยความสะดวก

☐ ผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย

☐ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

☐ 4 - 6 ปี

☐ 7 – 9 ปี

☐ 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 **ทักษะของผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนตัว**
ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ทักษะที่มีต่อคุณลักษณะส่วนตัวของพนักงาน สาขา	ระดับที่				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บุคลิกภาพที่สมบูรณ์					
2.1 มีทัศนคติต่อตนเองในทางที่ดี					
2.2 มีความมั่นใจในตนเอง					
2.3 สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี					
2.4 เรียนรูสิ่งใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาตนเอง					
2.5 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน					
2.6 มีความสุขในงานที่ทำ					
2.7 สามารถทำงานด้วยตนเองโดยไม่พึ่งพาผู้อื่น					
2.8 ให้เกียรติ นับถือ ผู้อื่น					
2.9 ซื่อสัตย์ในอาชีพ					
มนุษยสัมพันธ์					
2.10 มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น					
2.11 มีน้ำใจ ช่วยเหลือผู้อื่น					
2.12 ให้ความร่วมมือในการทำงาน					
2.13 ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทางที่เป็นมิตร					
2.14 แสดงความยินดีและยกย่องผู้อื่นเมื่อประสบความสำเร็จ					
การสื่อสาร					
2.15 ทักทายลูกค้าด้วยความสุภาพ					
2.16 สามารถประสานงานกับผู้อื่นได้ดี					
2.17 ชี้แจงในประเด็นที่ลูกค้าไม่พอใจได้อย่าง สุ่มรอบคอบ					
2.18 เต็มใจที่จะรับฟังคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ จากผู้อื่น					
2.19 เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ซักถามแสดงความคิดเห็น ในระหว่างการสนทนา					

ทักษะที่มีต่อคุณลักษณะส่วนตัวของพนักงาน สาขา	ระดับที่				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ทัศนคติ					
2.20 ภาคภูมิใจในงานและหน้าที่					
2.21 มีจิตใจที่					
2.22 รักและผูกพันกับธนาคาร					

ตอนที่ 3 ทักษะของผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านวิชาชีพของพนักงาน
สาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ทักษะที่มีต่อคุณลักษณะด้านวิชาชีพของ พนักงานสาขา	ระดับที่				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสามารถทางการบริการ					
3.1 จัดจำซื้อและหักทนายลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
3.2 บริการแก่ลูกค้าด้วยความสม่ำเสมอ					
3.3 ตอบสนองลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ					
3.4 แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีในขณะที่ให้ บริการลูกค้า					
3.5 หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า					
3.6 สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการ บริการให้แก่ลูกค้า					
3.7 เตรียมตนเองและอุปกรณ์ให้พร้อมในการ บริการอยู่เสมอ					
3.8 ตรวจสอบผลงานก่อนส่งมอบบริการให้แก่ ลูกค้าอยู่เสมอ					
3.9 มีความสามารถในการหาลูกค้า เช่น การ หาเงินฝาก สินเชื่อ เป็นต้น					
ความรู้ทางวิชาการ					
3.10 มีความรู้พื้นฐานทางด้านบัญชี					
3.11 มีความรู้ในด้านการตลาด					
3.12 มีความรู้ในกฎหมายธุรกิจ					

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 5643

วันที่ ๔๔ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวรัตนา ไบผกา นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริฤทธดา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ อาจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวรัตนา ไบผกา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. ร.ศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ดร.อภิรัฐ ตั้งกระชาง

อาจารย์ประจำ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล
วันเดือนปีเกิด
สถานที่เกิด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน

นางสาวรัตนา ไผผกา
20 พฤษภาคม 2513
กรุงเทพมหานคร
26/299-300 ซอยเอกชัย 83 แขวงบางบอน เขตบางบอน
กรุงเทพมหานคร 10150

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2529
พ.ศ. 2533
พ.ศ. 2545

ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษา โรงเรียนสตรีมหาพฤฒาราม
บัญชีบัณฑิต (การเงินการธนาคาร) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ