

ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค

สารนิพนธ์
ของ
นายวังสิต ยี่ตัน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.3124

4373ค

ร.3

ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค

บทคัดย่อ

ของ

นายวังสิต ยี่ตัน

๔

17 เม.ย. 2546



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มีนาคม 2546

h 156859

วังสิต ยี่ตัน (2546). ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค. สารนิพนธ์ กศ. ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) แยกเป็นพนักงานระดับบริหารสาขาจำนวน 68 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาจำนวน 147 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 215 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว และใช้การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของ Newman keuls ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมีระดับมาก รองลงมาคือด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา

2. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีระดับพนักงานต่างกันความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญามีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีเพศต่างกันความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีอายุงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านสินเชื่อ คือ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องและทั่วถึง การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและลดความเสี่ยงในการทำงาน สำหรับปัญหาในการฝึกอบรมพบว่า ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป วิทยากรไม่มีความรู้เท่าที่ควรและ เมื่อได้รับการฝึกอบรมแล้วไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง

**TRAINING NEEDS OF CREDIT OFFICERS OF
BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED.REGIONAL BRANCH.**

**AN ABSTRACT
BY
MR.WANGSIT YEETAN**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
March 2003**

WANGSIT YEETAN . (2003) *Training Needs of Credit Officers of Bank of Ayudhya Public Company Limited.Regional Branch.* (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. : Assoc. Prof. Suwat watanawong.

The purposes of this research was to study and compare the Training's Needs of Credit Officers of Bank of Ayudhya Public Company Limited.Regional Branch in 4 aspects : The knowledge of credit products, The knowledge of credit criticize, The knowledge of juristic act and The knowledge of technology.

The samples of this study of the credit officers total 215 persons.The instrument used for collecting data was the five rating scale questionnaires. The statistics used for the analysis of data were percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way Analysis of Variance.

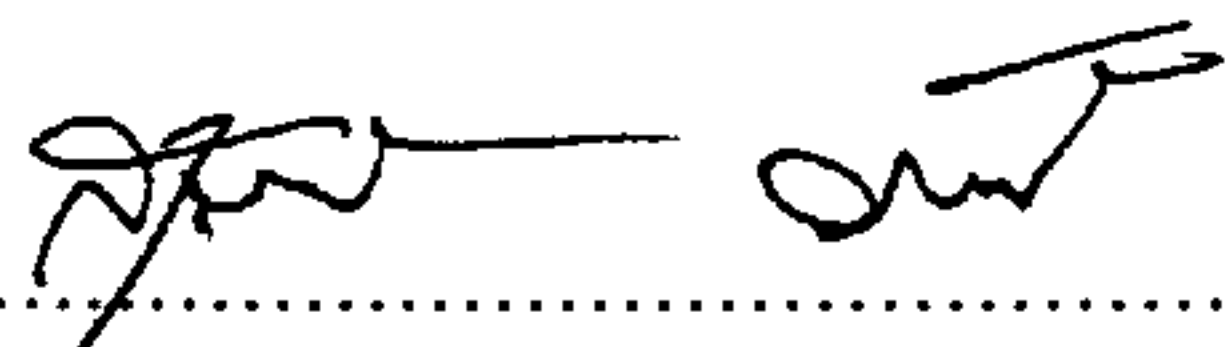
The findings were as follows:

1. The credit officers, training's needs as a whole and in aspect of was highly needs in the 4 aspects. The knowledge of technology a was high needed, Secondly The knowledge of credit criticize, The knowledge of credit products, The knowledge of juristic act.
2. The credit officers, training's needs as a whole and in each aspect with no statistically significant difference.
3. The credit officers with different level, training's needs as a whole with no statistically significant difference. When considered by the knowledge of juristic act was found a whole with statistically significant difference is .05.
4. The credit officers with different sex, training's needs as a whole and in each aspect with no statistically significant difference.

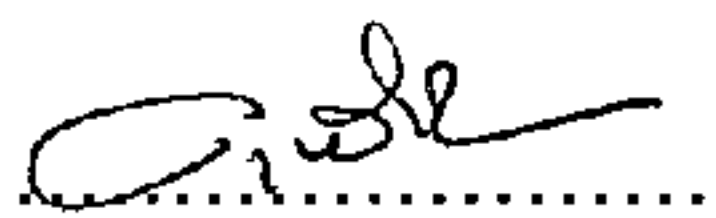
5. The credit officers with different working experiences, training's needs as a whole and in each aspect with no statistically significant difference.
6. The credit officers with different education level, training's needs as a whole with no statistically significant difference. When considered by the knowledge of criticize was found a whole with statistically significant difference is .05.
7. The credit officers always have an agreement of holding a training continuity, throughout. The opinion of problem concerning the need in service training was the duration of time not enough. They need competent trainers, with experiences in order to apply for the real situations.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

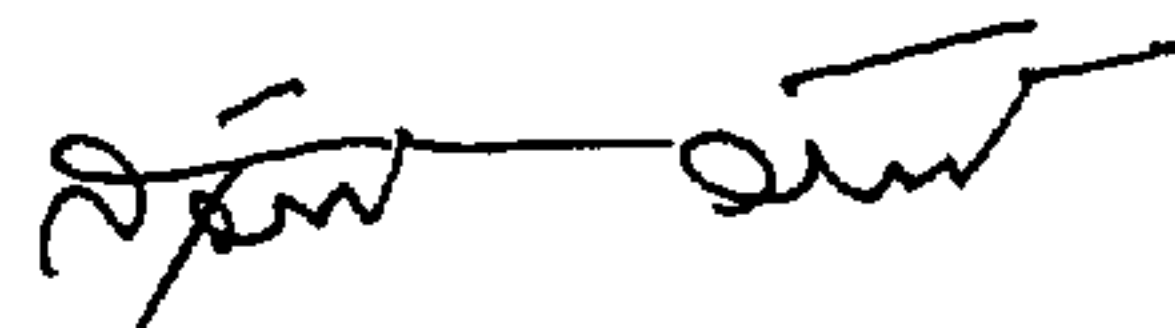
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


.....
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ


.....
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

ประธาน


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ)

กรรมการ


.....
(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)
วันที่ ๕ มีนาคม 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาในการให้คำปรึกษาและแนะนำอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ และอาจารย์สิฐฐากร ชูทรัพย์ ที่ร่วมเป็นกรรมการสอบตลอดจนให้คำแนะนำ แนวคิดที่เป็นประโยชน์ ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้บริหารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) คุณเกียรติศักดิ์ โลหิตานนท์ ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส และผู้จัดการฝ่ายกิจการสาขากลาง ,คุณสุกัญญา วัฒนาเดชาพร รองผู้จัดการฝ่ายการพนักงาน และคุณอำพล เจริญกุล ผู้จัดการเขตภูมิภาคเขต 13 ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ และให้คำแนะนำปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาคทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามจนทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาบิดา มารดา และบูรพาจารย์ผู้มีพระคุณทุกท่าน

วังสิต ยี่ตัน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ.....	8
คุณลักษณะของบุคลากรที่ธนาคารพาณิชย์ต้องการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	15
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม.....	16
ความหมายของการฝึกอบรม.....	16
ความต้องการฝึกอบรม.....	18
ประเภทของการฝึกอบรม.....	19
กระบวนการฝึกอบรม.....	23
ประโยชน์ของการฝึกอบรม.....	25
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์.....	28
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อ.....	28
ความหมายของสินเชื่อ.....	28
บทบาทของสินเชื่อในระบบเศรษฐกิจ.....	30
แนวทางการจัดการสินเชื่อ.....	30
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	35
ประวัติธนาคาร.....	35
นโยบายในการดำเนินงานของธนาคาร.....	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
5 สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	64
ความสำคัญของการวิจัย.....	64
สมมุติฐานของการวิจัย.....	64
วิธีดำเนินการวิจัย.....	65
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
การอภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	83
ภาคผนวก ก. หนังสือขอความร่วมมือ.....	84
ภาคผนวก ข. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	99
ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ.....	101
ภาคผนวก ค. แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	104

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	111

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ โดยรวมและรายด้าน.....	50
4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ โดยรวมและรายด้าน.....	51
5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ สินเชื่อโดยรวมและรายด้าน.....	52
6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา โดยรวมและรายด้าน.....	54
7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี โดยรวมและรายด้าน.....	56
8 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับพนักงาน.....	57
9 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	58
10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุงาน.....	59
11 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุงาน.....	60
12 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13	ข้อเสนอแนะและปัญหาในการฝึกอบรมด้านสินเชื่.....62

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์.....	10

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากสถานการณ์สภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเกิดผลกระทบกับระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมอย่างมาก ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ถือได้ว่าเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการหล่อเลี้ยงด้านการเงินของระบบเศรษฐกิจของประเทศ และมีส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์วิกฤตเศรษฐกิจของประเทศในช่วงปี พ.ศ.2539 ที่ผ่านมา หลาย ๆ ธนาคารเกิดปัญหาในการดำเนินงานโดยมีผลประกอบการขาดทุนสะสมอย่างต่อเนื่อง โดยปัญหาหลักประการหนึ่งที่เกิดขึ้นคือ ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ NPL (NON PERFORMING LOANS) ซึ่งเป็นผลมาจากการปล่อยสินเชื่อที่ไม่มีคุณภาพในช่วงที่ผ่านมา ทำให้ธนาคารพาณิชย์หลาย ๆ แห่งต้องกลับมาทบทวนบทบาทมาตรฐานการและแนวทางการให้สินเชื่อของตนเอง รวมถึงการกำหนดกรอบในการพิจารณาสินเชื่อที่รัดกุมยิ่งขึ้น เพื่อให้ธนาคารสามารถกลับมาบริหารงานให้มีกำไรได้อีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนไป นอกจากนี้ยังได้มีการปรับลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหลายด้าน ตลอดจนการยุบรวมสาขา การปิดสาขาที่ไม่สามารถทำกำไร และทบทวนอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมขององค์กร

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจนการเปิดกว้างของยุคเศรษฐกิจเสรีที่แผ่ขยายไปอย่างรวดเร็วทั้งในและต่างประเทศ ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อรองรับการแข่งขันที่จะทวีสูงขึ้น การนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานธนาคารมีมากขึ้น ทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถและเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะเป็นปัจจัยสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จรุ่งเรืองในยุคเศรษฐกิจใหม่ ทั้งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารโดยรวม ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญลำดับแรก ๆ ในการบริหารงานโดยรวมขององค์กร

ผลจากการปรับโครงสร้างองค์กรและการปรับปรุงลักษณะการปฏิบัติงานให้มีความกระชับและคล่องตัวมากขึ้น ประกอบกับการดำเนินมาตรการเพื่อปรับขนาดกำลังคนให้เหมาะสมด้วยการจัดโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ และพัฒนาความแข็งแกร่งของบุคลากรที่เหลืออยู่ เพื่อให้สอดคล้องการแข่งขันทางธุรกิจ การเตรียมความพร้อมของพนักงานเพื่อก้าวไปสู่มาตรฐานสากล และสามารถรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและทันต่อภาวะการแข่งขันทั้งในระยะสั้นและระยะยาวการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่ เพื่อใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเชิงเศรษฐกิจ (รายงานประจำปี. 2543:ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน))

งานบริหารสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ถือเป็นหัวใจในการดำเนินการบริหารขององค์กร เพราะเป็นงานบริหารการเงินในส่วนที่รับฝากจากลูกค้า (Deposits) เงินกู้ยืม (Loans) และเงินกองทุน (Capital Funds) มาผ่านกระบวนการบริหารสินเชื่อตามนโยบายหลักของธนาคารพาณิชย์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พรทิพย์ ถวัลย์วิชัยจิต.2540:1) จะเห็นได้ว่าสายงานด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์จัดเป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งขององค์กร เพราะเป็นสายงานที่สร้างรายได้หลักที่สำคัญให้กับองค์กร ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารจึงต้องมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา เพราะบุคลากรถือได้ว่าเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดที่สุดในการบริหารงาน ดังนั้นพนักงานธนาคารที่มีคุณภาพจึงต้องมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงานเพื่อให้ก้าวทัน สอดรับกับภาวะการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีแรงกดดันทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพราะปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจสูงทั้งธนาคารพาณิชย์ที่เป็นของต่างชาติ และธนาคารพาณิชย์ที่ยังเป็นของคนไทย โดยเฉพาะด้านงานบริหารสินเชื่อซึ่งจะส่งผลโดยตรงที่จะบ่งชี้ได้ว่าจะทำให้ธนาคารพาณิชย์สามารถสร้างรายได้และมีกำไรได้หรือไม่ จากการแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดลูกค้าและการปล่อยสินเชื่อที่ดีและมีคุณภาพ

ในขณะเดียวกันการพัฒนาบุคลากรขององค์กรจึงมีความจำเป็นสำคัญสำหรับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทุกระดับของประเทศเพื่อสนองความต้องการขององค์กร เพราะการฝึกอบรมสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมหลาย ๆ ด้าน ทั้งในด้านค่าใช้จ่าย เวลา การใช้สถานที่ และที่สำคัญคือ ทำให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทันสมัยกับภาวะปัจจุบัน (ประหยัด จิระวรพงศ์.2520:9) สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 ท่าน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อจำนวน 3 ท่าน คือคุณธนกร เกียรติพงษ์ลาภ ผู้จัดการสาขาเพชรบุรี และคุณสุเทพ ศรีสนิท ผู้จัดการสาขาท่าทราย พบว่าผู้บริหารสาขาของธนาคารทั้ง 2 ท่านมีความเห็นสอดคล้องกันคือ ต้องการให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของสาขาได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร , ด้านความเข้าใจในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลสินเชื่อ การวิเคราะห์ลูกค้าสินเชื่อเบื้องต้น และด้านการให้บริการลูกค้า ในขณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อจำนวน 3 ท่านได้ให้ความเห็นว่าหลักสูตรที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ด้านการวิเคราะห์งบการเงิน ความรู้เบื้องต้นสำหรับการทำนิติกรรมสัญญา และความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบางประเภท

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาควัด โดยผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนด้านการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงดัง

กล่าว นอกจากนี้ยังใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานบุคลากรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของพนักงานผู้ปฏิบัติงานมากที่สุดต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี จำแนกตาม ระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา

3. เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีต่อความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานด้านงานบุคลากร ด้านการฝึกอบรม และด้านอื่นที่เกี่ยวข้องของธนาคารพาณิชย์ต่อไป

ความสำคัญของการวิจัย

ธนาคารพาณิชย์สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อการพัฒนา ด้านการฝึกอบรมของบุคลากรในองค์กร และเพื่อการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมทางด้านสินเชื่อให้สอดคล้องกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ทั่วประเทศ จำนวนสาขารวม 208 สาขา แยกเป็นพนักงานระดับบริหารสาขาจำนวน 147 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาจำนวน 319 คน รวมกลุ่มประชากรทั้งสิ้น จำนวน 466 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ได้มาจากสูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane.1976:581) และเลือกมาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) แยกเป็นพนักงานระดับบริหารสาขาจำนวน 68 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาจำนวน 147 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 215 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น
 - 1.1 ระดับพนักงาน ได้แก่
 - 1.1.1 พนักงานระดับบริหารสาขา
 - 1.1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการสาขา
 - 1.2 เพศ ได้แก่
 - 1.2.1 เพศชาย
 - 1.2.2 เพศหญิง
 - 1.3 อายุงาน ได้แก่
 - 1.3.1 ต่ำกว่า 5 ปี
 - 1.3.2 5-10 ปี
 - 1.3.3 มากกว่า 10 ปี
 - 1.4 ระดับการศึกษา ได้แก่
 - 1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.4.2 ปริญญาตรีขึ้นไป
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อในด้านต่อไปนี้
 - 2.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
 - 2.2 ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ
 - 2.3 ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา
 - 2.4 ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการฝึกอบรม หมายถึง ความต้องการของบุคคลากรที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้หรือทักษะในสิ่งที่ยังไม่ได้รับ หรือได้รับแล้วแต่ยังไม่เพียงพอ ซึ่งความรู้ดังกล่าวเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง หรือมีผลต่อเนื่องจากงานที่ปฏิบัติอยู่ และสามารถที่จะเพิ่มเติมความรู้ดังกล่าว

ได้โดยวิธีการฝึกอบรมตามกระบวนการวิธีการต่าง ๆ ของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

2.ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ หมายถึง ความต้องการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อโดยตรงของธนาคาร ซึ่งในที่นี้หมายถึงความต้องการฝึกอบรมด้านสินเชื่อรวม 4 ด้านคือ

2.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและประเภทของบริการด้านสินเชื่อต่าง ๆ ของธนาคาร ที่ธนาคารเปิดให้บริการกับลูกค้าของธนาคาร คือ สินเชื่อประเภทเงินกู้ เงินเบิกเกินบัญชี ตั๋วสัญญาใช้เงิน การรับซื้อตั๋วเงิน การรับอวัล การรับรองตั๋วแลกเงิน การออกหนังสือรับรองเครดิต การออกหนังสือค้ำประกัน บริการสินเชื่อเพื่อการส่งออกและนำเข้าสินค้า

2.2 ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพิจารณาข้อมูลลูกค้าที่มาขอสินเชื่อกับธนาคารในด้านคุณลักษณะของผู้กู้ ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ด้านทรัพยากรทางการเงินหรือส่วนทุนของลูกค้า ด้านหลักประกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ เพื่อประกอบการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้าแต่ละราย โดยอาศัยหลักการในการพิจารณาตามนโยบาย หลักวิชาการ และเงื่อนไขของธนาคาร

2.3 ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารสัญญา การจัดพิมพ์สัญญา การจัดทำสัญญาระหว่างธนาคารกับลูกค้า การรับจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทอสังหาริมทรัพย์ อสังหาริมทรัพย์ การรับจำนนำบัญชีเงินฝาก การรับจำนนำสินค้า และการทำสัญญาค้ำประกันกับธนาคาร ตามประเภทของสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้กับลูกค้า

2.4 ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการช่วยปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ด้านการสืบค้นข้อมูลของลูกค้า ข้อมูลประเภทธุรกิจ การประมวลผลข้อมูลจบดุลทางการบัญชี การวิเคราะห์งบการเงิน การปรับปรุงข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลด้านสินเชื่อของลูกค้าธนาคารเข้าระบบคอมพิวเตอร์

3.พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ หมายถึง พนักงานระดับบริหารสาขา และพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสาขาภูมิภาค มีหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการรับคำขอสินเชื่อ การพิจารณาสินเชื่อ การตรวจสอบและประเมินราคาหลักประกัน ตลอดจนการนำเสนอข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาขออนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้าของธนาคาร

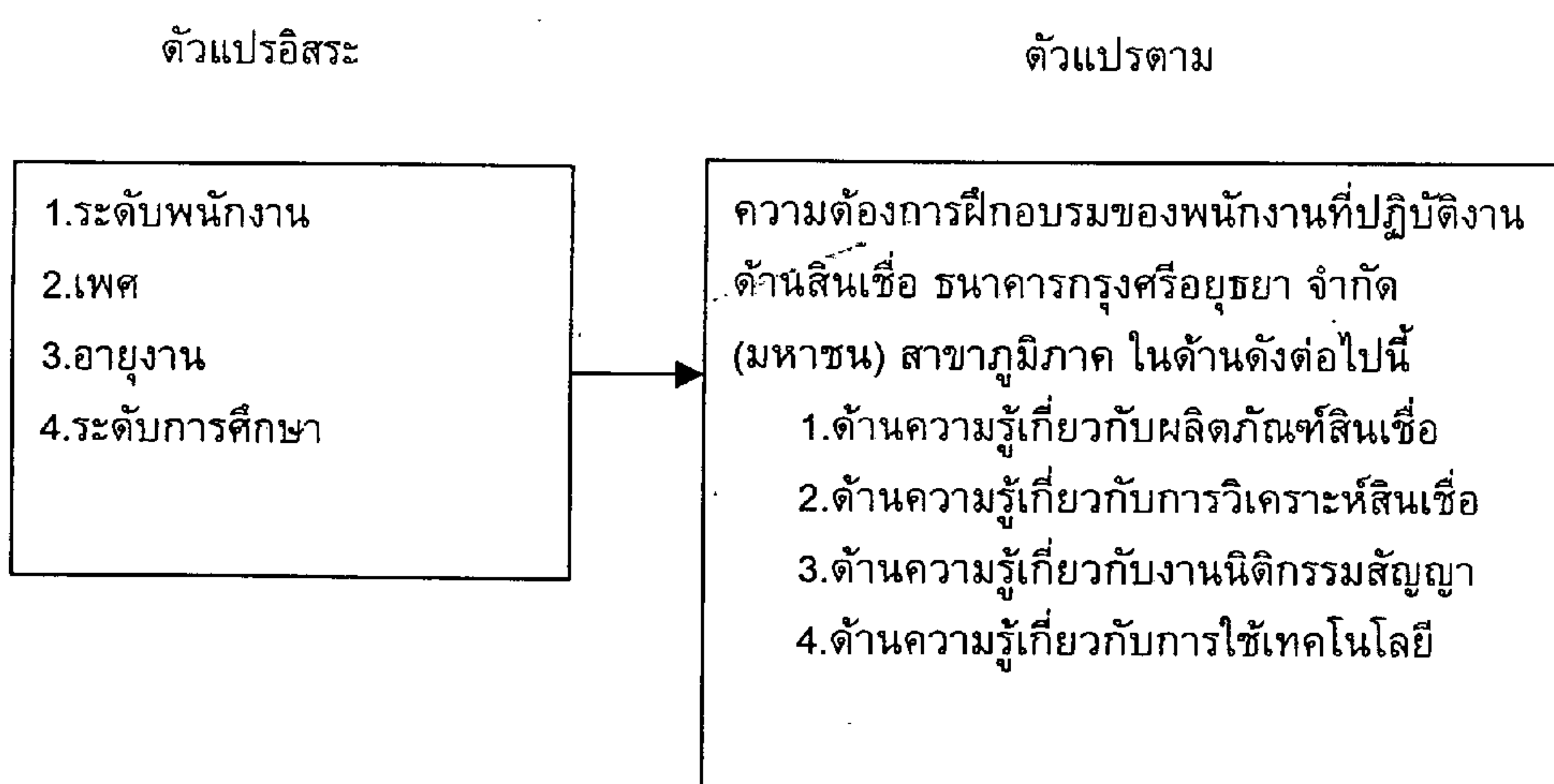
4.พนักงานระดับบริหารสาขา หมายถึง พนักงานตำแหน่งนักวิจัย (สินเชื่อ) และผู้ช่วยนักวิจัย (สินเชื่อ)

5.พนักงานระดับปฏิบัติการสาขา หมายถึง พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ 2 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ 1 พนักงานชั้นกลาง (สินเชื่อ) พนักงานชั้นต้น (สินเชื่อ)

6.ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

7.สาขาภูมิภาค หมายถึง สาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาที่เปิดดำเนินการอยู่ และมีที่ตั้งอยู่ในเขตต่างจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

กรอบแนวคิดในการวิจัย



การศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค เป็นรายด้านคือ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี เป็นตัวแปรตามที่เป็นผลมาจากตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ ระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา

สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีระดับพนักงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน
2. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน

3. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีอายุงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

4. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง "ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค" ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาได้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
 - 1.1 คุณลักษณะของบุคลากรที่ธนาคารพาณิชย์ต้องการ
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
 - 2.1 ความหมายของการฝึกอบรม
 - 2.2 ความต้องการฝึกอบรม
 - 2.3 ประเภทของการฝึกอบรม
 - 2.4 กระบวนการฝึกอบรม
 - 2.5 ประโยชน์ของการฝึกอบรม
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อ
 - 3.2 ความหมายของสินเชื่อ
 - 3.3 บทบาทของสินเชื่อในระบบเศรษฐกิจ
 - 3.4 แนวทางการจัดการสินเชื่อ
4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
 - 4.1 ประวัติธนาคาร
 - 4.2 นโยบายในการดำเนินงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดจากแรงกระตุ้นภายในร่างกายและจิตใจ ที่จะผลักดันไปสู่ความต้องการนั้น ๆ ซึ่งความต้องการดังกล่าวอาจเกิดจากความต้องการทางด้านร่างกาย หรือความต้องการทางด้านจิตใจก็ได้แล้วแต่เวลาและสถานการณ์ ซึ่งโดยหลักของความเป็นจริงแล้ว

ความต้องการทางด้านร่างกายมักเกิดขึ้นก่อนความต้องการทางด้านจิตใจเสมอ และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความต้องการไว้ ดังนี้

ดวงรัตน์ เขียวชะอุ่มงาม (2541:17) กล่าวว่า พฤติกรรมของคนที่เกิดขึ้นได้นั้นก็เพราะมีแรงจูงใจ ในทางจิตวิทยาเชื่อว่าการที่คนเราจะแสดงออกอย่างไรก็ตาม ย่อมเป็นไปตามความต้องการบางอย่างผลักดันให้กระทำ ความต้องการของมนุษย์โดยส่วนใหญ่แล้วมีความต้องการคล้ายคลึงกันทั้งทางร่างกายและจิตใจ มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายก่อนความต้องการทางด้านจิตใจ ความต้องการเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานต่อเนื่องกัน ถ้าความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองพอสมควรแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเกิดขึ้น

พรทิพย์ ถวัลยวิเศษจิต (2540:29) กล่าวว่าความต้องการของมนุษย์ทุกคนอยู่บนพื้นฐานความต้องการของทฤษฎี Maslow แต่ความต้องการของมนุษย์มีไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานองค์ประกอบแห่งจิตและกายที่มีพื้นฐานแตกต่างกันอันเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมและพันธุกรรมเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญ

วิจิตร อาวะกุล (2528:51-52) ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์โดยแบ่งความต้องการออกตามลำดับซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1.ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึงบริษัทหรืองานที่คนทำงานนั้นจะมีความยั่งยืนไม่ล้มง่าย ๆ และมีฐานะทางการเงินดีพอที่จะจ่ายเงินเดือนได้ตลอดไป

2.การยอมรับนับถือ (Recognition) คือการที่ทุกคนต้องการเกียรติยอมรับนับถือในความรู้ ความสามารถ ความมั่งมียากจน ตระกูลสูง

3.ความต้องการความก้าวหน้า (Opportunity) ต้องการมีโอกาสดำเนินการสูงขึ้น คนเราเมื่อทำงานแล้วก็อยากเห็นตัวเองก้าวหน้า ได้เงินเดือนเพิ่มขึ้น ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

4.ต้องการความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ (New Experience) การได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เปลี่ยนไปดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ย่อมทำให้คนเราไม่จำเจซ้ำซากให้เบื่อหน่าย ทำให้คนเรากระฉับ กระเฉง ซึ่งมนุษย์ถือว่าเป็นการได้ประสบการณ์เป็นเกียรติอย่างยิ่ง

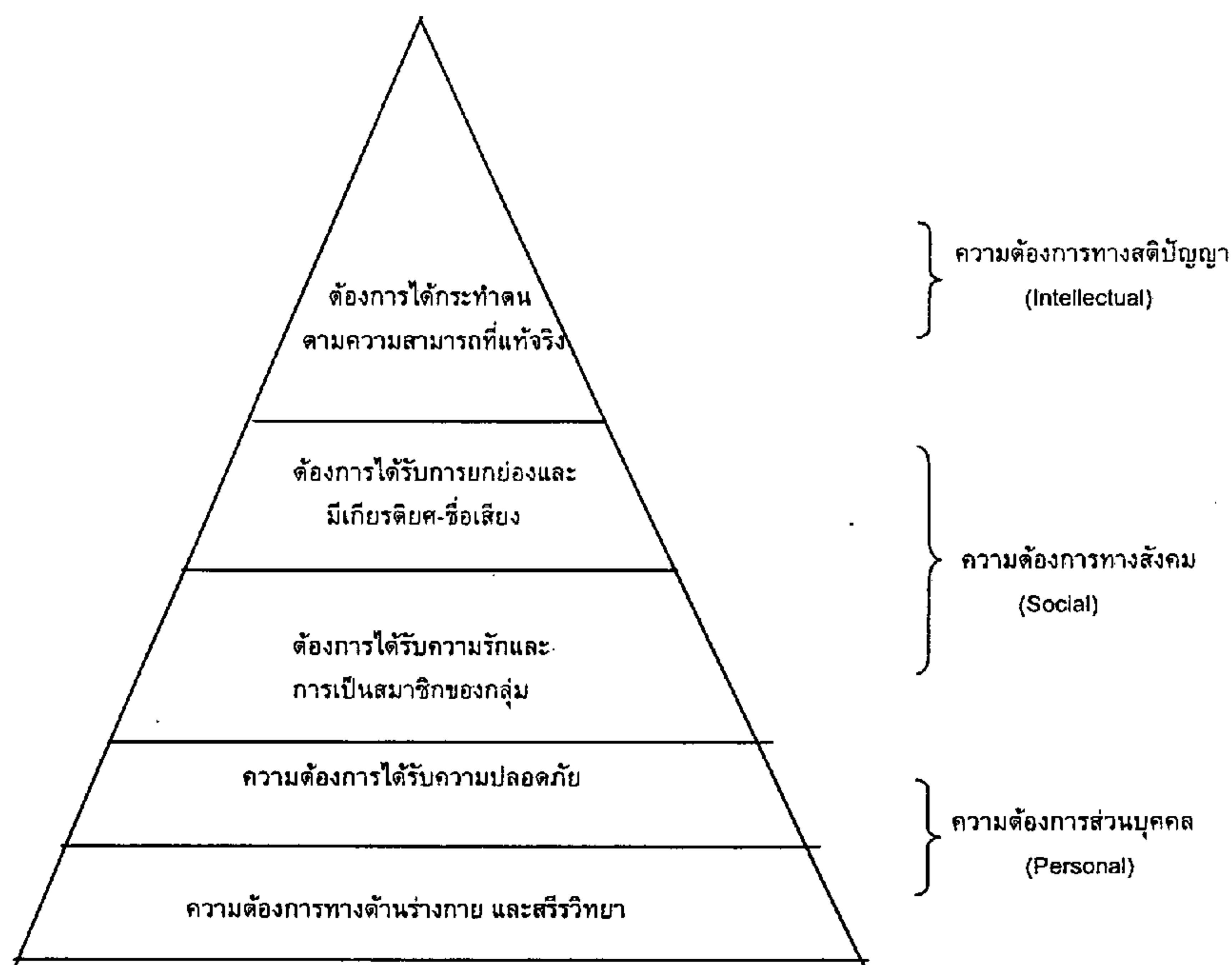
5.การมีเสรีภาพ (Freedom) ในการทำงานได้คล่องตัวไม่ติดขัดกับกฎระเบียบข้อบังคับ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นทางการพูด การเขียนบ้าง ไม่ถูกกดขี่ มีความสะดวกสบาย

6.การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งหรือส่วนร่วมในงาน (Belonging) มนุษย์ต้องการให้กลุ่มยอมรับว่าเป็นพวกเดียวกัน ไม่ต้องการความรู้สึกว่าเป็นคนละพวกหรือเป็นแกะดำหลงฝูง หรือคนพลัดถิ่น ต้องการเข้าร่วมเป็นพวก

ความต้องการเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผลักดันให้มนุษย์ต้องดิ้นรนทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อสนองความต้องการของคน ความรุนแรงขึ้นอยู่กับความต้องการและความสามารถของแต่ละคนซึ่งมีไม่เท่ากัน

มาสโลว์ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์.2544:17-18;อ้างอิงจากมาสโลว์ (Abraham H.Maslow.1943)) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ในลักษณะของลำดับขั้นความต้องการ

(Hierarchy of needs) โดยแยกออกเป็นลำดับชั้นที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ด้วยกันดังที่แสดงให้เห็นจากรูป



ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกายหรือทางสรีรวิทยา (Bodily Needs or Physiological Needs) เป็นความต้องการที่มาสโลว์ และนักจิตวิทยา เห็นว่าเป็นความต้องการระดับแรกสุด ได้แก่ อาหาร น้ำ เพื่อบรรเทาความหิว ความต้องการทางเพศ การพักผ่อนนอนหลับ การได้หย่อนใจ

ขั้นที่ 2 ความต้องการได้รับความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความมั่นคง การป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ถ้าหากไม่ได้รับการสนองตอบ คนเราอาจหาทางหลบหนีไปจากสภาพนั้น ๆ ก็ได้

ขั้นที่ 3 ต้องการความรักและการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม (Love and Belonging Needs) เพราะว่าต้องการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิกหรือเพื่อน ๆ ในกลุ่ม ต้องการทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ (Self-Esteem Needs) ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกอิสระมีเสรีภาพ และความมีชื่อเสียงในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 5 ต้องการได้กระทำตนตามความสามารถที่เป็นจริง (Self-actualization) เป็นขั้นสุดท้ายของความ ต้องการ และเป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล เพื่อแสดงถึงสิ่งที่เขามีความสามารถและศักยภาพที่จะกระทำได้

ในขณะที่ โนลส์ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์.2544:159-161;อ้างอิงจาก Malcom S.Knowles.1970) นักการศึกษาผู้ใหญ่ที่มีชื่อเสียงชาวอเมริกัน ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์แยกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1.ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ส่วนมากมนุษย์เรามีความต้องการทางด้านนี้เพื่อความคงอยู่ของร่างกาย ในทางการศึกษาผู้ใหญ่ คือ ความต้องการแลเห็น ได้ยินเสียง ความสุขสบาย การพักผ่อน หมายความว่าหากตัวหนังสือเล็กเกินไป เสียงเบาเกินไป แก้อ้อแข็งไป สิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้ไม่สะดวกพึงพอใจได้

2.ความต้องการในความเจริญงอกงาม (Growth Needs) นักจิตวิทยาส่วนมากเห็นตรงกันว่า ความต้องการด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะพาไปสู่ส่วนอื่น ๆ ของความต้องการ ซึ่งก็ตรงกับความต้องการการกระทำตนตามความสามารถ (Self – Actualiztio) ตามทฤษฎีของมาสโลว์นั่นเอง ผู้ใหญ่ที่มองไม่เห็นอนาคตของตัวเองนั้น เป็นบุคคลที่น่าสงสารเพราะการมองไม่เห็นความก้าวหน้าในอนาคตของตัวเองนั้น เป็นบุคคลที่น่าสงสารเพราะการมองไม่เห็นความก้าวหน้าในอนาคตของตัวเอง ทำให้คุณค่านั้น ๆ ลดลงอย่างมาก จากการศึกษา พบว่า คนที่เกษียณอายุแล้วสามารถทำงานให้เป็นประโยชน์ได้ จะมีการปรับตัวได้ดีกว่าคนที่ไม่สามารถหางานทำหรือทำตนให้เป็นประโยชน์

3.ความต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย (The Needs for Security Needs) เป็นที่ยอมรับกันมานานแล้ว สัตว์โลกมีสัญชาตญาณสำหรับการป้องกันตัวเอง ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางร่างกาย ถ้าหากความต้องการความมั่นคงไม่ได้รับการตอบสนอง จะเกิดอาการทางพฤติกรรมตามมาด้วย คือ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงโดยการถอนตัวออกจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งหลาย

4.ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ (The Needs for New Experience) เมื่อคนแสวงหาความมั่นคง เขาต้องผจญภัย และการเสี่ยง คนเราจึงอาจจะเบื่อหน่ายต่องานประจำที่ซ้ำซาก ดังนั้น เมื่อความต้องการด้านนี้เกิดสับสนขึ้นบุคคลจะเกิดความว้าวุ่นใจ จนเกิดอาการทางพฤติกรรมเหนื่อยอ่อน ทำให้เขาต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ รวมทั้งแนวคิดใหม่ ๆ

5.ความต้องการทางด้านความรัก (The Needs for Affection) คนทุกคนต้องการได้รับความรัก รวมทั้งการที่ได้รับผลสำเร็จ ซึ่งในบางครั้งก็เป็นสาเหตุจากความต้องการนี้ อาจจะเรียก

ได้ว่าเป็นความต้องการทางด้านสังคม คือ ความต้องการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ประสิทธิภาพ การณ์ ความร่าเริง ความโศกเศร้า ถ้าหากความต้องการด้านนี้ไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดอาการ 2 ด้านคือ การถอนตัวออกจากกลุ่ม และมีลักษณะแสดงอาการเป็นศัตรู

6.ความต้องการได้รับการยอมรับ (The Needs for Recognition) มนุษย์ส่วนมากต้องการได้รับการตอบสนองเสียก่อน ความต้องการในลำดับต่อไปจึงจะเกิดขึ้น ดังนั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างอันเป็นเงื่อนไขสนองความต้องการขั้นแรกถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกสำหรับข้าราชการครูหรือผู้ปฏิบัติงาน

Zaleznik (อรปภากร รัตนหิรัญกร.2532:44; อ้างอิงจาก Zaleznik.1958) ได้ทำการศึกษาและค้นพบว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประการใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

1.ความต้องการภายนอก ประกอบด้วย

- 1.1 รายได้ตอบแทนในการทำงาน
- 1.2 ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน
- 1.3 ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน
- 1.4 การได้ทำงานที่สอดคล้องเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

2.ความต้องการภายใน ประกอบด้วย

- 2.1 ความต้องการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- 2.2 ความเป็นผู้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น
- 2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง
- 2.4 ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต

ความต้องการในทางจิตวิทยาที่เป็นสากล เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางใจที่ทุกคนอยากมีอยากได้ ถึงแม้ว่า ระดับความต้องการจะไม่เหมือนกันก็ตาม เราสามารถกำหนดความต้องการทางใจไว้ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการมีความมั่นคงเศรษฐกิจ
2. ความต้องการมีอำนาจ
3. ความต้องการให้ผู้อื่นรู้ว่าตัวเองมีค่า
4. ความต้องการมีส่วนร่วม

ถ้าหากคนเราจะมีชีวิตอยู่ ความต้องการทางร่างกายต้องได้รับการสนองตอบให้เต็มเช่น ใจ ถ้าหากคนเราจะมีชีวิตอยู่อย่างมีความหมาย และจุดมุ่งหมายแล้ว ความต้องการทางใจของคนก็ต้องได้รับการสนองตอบเช่นนั้นเหมือนกัน ถ้าหากความต้องการเหล่านี้ได้รับการสนองตอบจากงานที่ทำงานที่ทำนั้นย่อมไพบูลย์พูนผล หากไม่มีการตอบสนองเสียแล้ว คนเราก็จะมองข้ามงานไปหาสิ่งสนองตอบเสียแล้ว คนเราก็จะมองข้ามงานไปสิ่งสนองความต้องการจากที่อื่น งานที่ทำอยู่นั้น ก็จะกลายเป็นของที่น่าเบื่อหน่ายรำคาญ ไม่มีความหมาย

1.1 คุณลักษณะของบุคลากรที่ธนาคารพาณิชย์ต้องการ

การแข่งขันทางธุรกิจหลังปี ค.ศ.2000 ของธนาคารพาณิชย์จะเป็นการแข่งขันกันในเรื่องธุรกิจที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัดในระดับที่รุนแรงมากขึ้น และสถาบันการเงินในระบบการเงินการธนาคารจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ในทุกด้านให้มีความทันสมัยปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารจัดการให้ทันต่อยุค MANAGEMENT MILLENNIUM 2000 ซึ่งแนวทางในการบริหารจัดการจะต้องมีการปฏิวัติรูปโฉมทางธุรกิจของตนให้มีศักยภาพสูงสุดเพื่อที่จะสามารถเข้าสู่ตลาดการแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างทัดเทียม องค์ประกอบสำคัญในการเตรียมเข้าสู่ยุคนี้คือ ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ มีความพร้อมความสามารถหลากหลายในทุก ๆ ด้าน ไม่เพียงเฉพาะในงานที่ปฏิบัติอยู่เท่านั้น แต่จะต้องมีโลกทัศน์ มองการไกลไม่หยุดนิ่ง รู้จักผลงานแนวความคิดริเริ่มเพื่อค้นหาแนวทางใหม่ ๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการฝ่าฟันกับแรงต้านจากกลุ่มคู่แข่งทางธุรกิจ ซึ่งคุณลักษณะของบุคลากรที่ธนาคารพาณิชย์ต้องการในยุคปี 2000 คือ (ปราสาทสังข์.2543:13)

1.การมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ในงานที่ตนปฏิบัติ (Technical Skills) การรู้ลึก รู้จริงให้ถึงทุกอณูของเม็ดเงินในความรับผิดชอบของตน โดยนำทักษะดังกล่าวมาผนวกเข้ากับเทคโนโลยี และอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งหากเรานำเอาทั้งสองสิ่งมาประกอบกัน และลงมือปฏิบัติจนเต็มความสามารถแล้ว ผลงานที่ปรากฏออกมาจะเป็นผลงานที่มีคุณภาพผลดีที่ตามมาจะก่อปรไปด้วยผลกำไรที่ได้จากการประกอบการและการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่องค์กรมีอาจขาดได้

2.มีทักษะ และหัวใจในการบริการและการขายผลิตภัณฑ์ (Personal Skills) ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อแสวงหาผลกำไรของแต่ละองค์กรนั้น หัวใจสำคัญคือ การบริการทั้งในขณะขายผลิตภัณฑ์ และการติดตามดูแลกลุ่มลูกค้าให้มีความพึงพอใจในการบริการ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายออกไป ซึ่งการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการมิได้มีวงจำกัดไว้เพียงแต่พนักงานสาขาเท่านั้น พนักงานอย่างเราท่านก็สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคคลภายนอก ไม่ว่าจะเป็นเครือญาติหรือลูกค้าอื่นทั่วไปได้เช่นกัน เพียงแต่มีวิสัยทัศน์ของนักบริการ และนักขายอยู่ตลอดเวลาเท่านั้น

3.การทำงานเป็นทีม (Effective Team Player) มีส่วนช่วยเป็นแรงผลักดันให้การทำงานดำเนินไปได้ด้วยดี ส่งผลให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงาน มีการแบ่งหน้าที่ ทำให้เพิ่มผลผลิตเกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ รวมทั้งเทคนิค วิธีการใหม่ ๆ เพื่อแข่งขันกับคู่ต่อสู้ในธุรกิจเดียวกันหรือธุรกิจอื่น ๆ ได้อย่างไม่ยากนัก ทีมงานที่ประสบความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ เกิดจากการที่สมาชิกแต่ละคนช่วยกันทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มากกว่าผลสำเร็จของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง การทำงานเป็นทีมจะต้องมีการประชุมกำหนดเป้าหมายหรือภารกิจร่วมกันแบ่งบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ จัดให้มีการพบปะกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สนับสนุนให้มี

ความคิดขัดแย้ง แต่จำกัดข้อขัดแย้งให้เป็นผลงาน ตลอดจนมีการยกย่องและชมเชยเพื่อนร่วมทีมงานในโอกาสที่เหมาะสม

4.การแก้ไขปัญหา (Effective Problem solver) การเข้าเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งปัญหาที่จะดูท้าทายความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขมากที่สุด ได้แก่ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าการเผชิญกับปัญหาในลักษณะดังกล่าวจะต้องใช้ความคิดหาหนทาง และวิธีแก้ไขให้เสร็จสิ้นในฉบับล้นทันที ประเด็นสำคัญจะอยู่ที่การวางแผนมากเพื่อแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด ซึ่งจะต้องมีความแยบยล โดยจะต้องคำนึงถึงผลกระทบที่ต่อเนื่องมาจากการตัดสินใจแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วนก่อนหน้านี้ ดังนั้นลักษณะของบุคลากรที่ดีจะต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างดีในทุกสถานการณ์ และตีประเด็นปัญหาให้แตก ใช้ความรอบคอบพิจารณาถึงประเด็นแห่งปัญหาให้เกิดความถ่องแท้ ก่อนที่จะตัดสินใจลงมือแก้ไขปัญหาดตามวิธีการนั้น ที่สำคัญจะต้องตระหนักว่าการกระทำนั้น จะไม่ส่งผลกระทบในเชิงลบต่อองค์กร

5.การเป็นผู้สื่อสารที่ดี (Good Communicator) การสื่อสารที่ดีจะต้องนำไปสู่จุดมุ่งหมายได้ ผู้สื่อสารจะต้องทำความเข้าใจอย่างกระจ่างชัดในความคิดเห็นของตนเองเสียก่อนที่จะติดต่อกับผู้อื่น ความคิดเห็นและปัญหา หากได้รับการวิเคราะห์อย่างมีระบบก็จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารชัดเจนขึ้น การแสดงความเข้าใจอันดีต่อกัน ด้วยการเป็นผู้ฟังที่ดี ตั้งใจฟังและสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารหลัก ๆ ก็มีอยู่ 2 ประเภท ประเภทแรก คือ การสื่อสารด้วยการพูด ผู้พูดจะต้องศึกษาเรื่องที่พูดอย่างถ่องแท้ชัดเจน สมมติว่า ลูกค้ารายหนึ่ง สอบถามการบริการของธนาคาร คุณสามารถชี้แจงได้ชัดเจนถูกต้อง และยังพูดโน้มน้าวให้ลูกค้ารายนั้นใช้บริการธนาคารได้ ถือได้ว่าคุณเป็นผู้สื่อสารที่ดี ในทางตรงกันข้าม คุณอยู่สำนักงานใหญ่ ไม่รู้เรื่องการบริการของธนาคาร แต่ชี้แจงลูกค้าแบบผิด ๆ ถูก ๆ ลูกค้าก็ขาดความมั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารไปเลย และยังจะขาดความเชื่อถือในตัวคุณอีกด้วย จนกลายเป็น Communication Break Down อีกประเภท คือการสื่อสารด้วยการเขียนไม่มีวิธีการที่ดีที่สุดตั้งเป็นกฎเกณฑ์ไว้ แต่ขึ้นอยู่กับผู้รับสาร สารเนื้อหาและกาลเทศะ ฉะนั้นการเป็นผู้สื่อสารที่ดีด้วยการเขียน จึงเป็นเรื่องของการฝึกฝนทักษะและทักษะโดยการพยายามเขียนให้สั้น กระชับ และชัดเจนเรื่องที่สลับซับซ้อนและลึกซึ้งควรทำให้ง่ายตรงไปตรงมา สารเนื้อหาของการเขียนควรครบถ้วน สารสำคัญอาจมีการขีดเส้นใต้ให้เห็นเด่นชัด

6.พัฒนาปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ (Adapt for Rapid Change) ลักษณะทำงานที่มีคุณภาพในมุมมองยุคหลังปี ค.ศ.2000 จะต้องเป็นบุคคลที่ไม่ย่อท้ออยู่กับที่ ต้องหมั่นให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกเทคโนโลยีปัจจุบัน ดังนั้นหากเราลองมามองในมุมกลับกันว่าหากเราเป็นเจ้าของกิจการ และในองค์กรของเรามีพนักงานที่ด้อยคุณภาพ (Non Performance) ขาดการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่สามารถพัฒนาแนวคิด ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ หรือไม่อาจปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ บุคลากรที่มีลักษณะเช่นนี้ก็คงเป็นบุคลากรที่ไม่พึงประสงค์ ไม่เพียงแต่องค์กรของท่านเท่านั้น แต่จะรวมถึงทุกองค์กรด้วย ซึ่งจาก

ลักษณะที่เป็นบุคคลด้อยคุณภาพดังกล่าวนั้น ท่านลองนำมาสำรวจกับตนเองว่ามีลักษณะตรงกับท่านบ้างหรือไม่ หากเราทำการสำรวจตัวเราเองและพบจุดด้อยในจุดใดแล้ว คงไม่สายเกินไปที่เราจะได้มีการพัฒนาปรับปรุงงานให้เพิ่มคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพียงแต่ขอให้เรามีความขวนขวาย และกระหายที่จะพัฒนาปรับปรุงงานเท่านั้น

7.ทำงานโดยไม่มองข้ามกฎ ระเบียบ (Compliance Awareness) เมื่อมีคนมาอยู่รวมกันเป็นองค์กร มีจุดประสงค์ร่วมกัน จำเป็นต้องมีการวางกฎระเบียบ แบบแผน และจะต้องมีการปฏิบัติตามระเบียบเหล่านั้น ซึ่งปัจจุบันจะเห็นได้ว่าพนักงานมักจะมองข้ามกฎระเบียบที่ธนาคารตั้งไว้ โดยไม่รู้ว่าการละเลย เฟิกเฉย สิ่งเหล่านี้เป็นช่องทางให้ผู้ที่จ้องจะกระทำการทุจริตใช้เป็นช่องทางที่นำไปสู่การกระทำทุจริตได้โดยง่าย ก่อให้เกิดความเสียหายกับธนาคารทั้งทางด้านทรัพย์สิน และภาพพจน์ ชื่อเสียงของธนาคาร ซึ่งเมื่อเกิดการทุจริตขึ้น ไม่เพียงแต่ผู้ทุจริตจะได้รับโทษทางวินัยและกฎหมาย พนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบก็ต้องได้รับโทษทางวินัยไปด้วย พนักงานทุกคนต้องระลึกอยู่เสมอว่า “ธนาคารไม่ต้องการคนเก่ง แต่ไร้ซึ่งกฎระเบียบ การทำงานจะให้ดีเยี่ยมอย่างไร ก็จะต้องควบคู่ไปกับการมีระเบียบวินัย งานจึงออกมาสมบูรณ์แบบไม่เกิดผลกระทบเสียหายข้างเคียง และเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น”

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ในการค้นคว้าเอกสารเรื่องความรู้ความเข้าใจ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจไว้ได้ดังนี้

Bloom (สุริดา บริบาล.2544:13-14;อ้างอิงจาก Bloom.1972.) ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในแง่ที่เกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจ ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive Domain) จัดเป็นพฤติกรรมส่วนหนึ่งของมนุษย์ เป็นพฤติกรรมด้านความรู้ ความจำ ความสามารถในการใช้ความคิดและสติปัญญา โดยจำแนกพฤติกรรมออกเป็น 6 ชั้นดังนี้

1.ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการจำหรือรู้สึกได้ แต่ไม่ใช่ความเข้าใจไปตีความหมายในเรื่องนั้น ๆ แบ่งเป็น ความรู้เกี่ยวกับเนื้อเรื่องซึ่งเป็นข้อเท็จจริง วิธีการดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี โครงสร้างและหลักการ

2.ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่าง ๆ ได้ทั้งในด้านภาษา รหัส สัญลักษณ์ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็น การแปลความ การตีความ การขยายความ

3.การนำไปใช้ (Application) หมายถึง ความสามารถนำเอาสิ่งที่ได้ประสบมา เช่น แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ไปใช้ให้เป็นประโยชน์หรือนำไปใช้แก้ปัญหาตามสถานการณ์ต่าง ๆ

4.การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวออกเป็นส่วนประกอบย่อยเพื่อความสัมพันธ์ และหลักการหรือทฤษฎีเพื่อให้เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ

5.การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการนำเอาเรื่องราวหรือส่วนประกอบย่อยมาเป็นเรื่องเดียวกัน โดยมีการดัดแปลงริเริ่ม สร้างสรรค์ปรับปรุงของเก่าให้มีคุณค่ามากขึ้น

6.การประเมินค่า (Evaluation) หมายถึง การวินิจฉัยหรือการตีราคาอย่างมีหลักเกณฑ์ เป็นการตัดสินใจว่าอะไรดี ไม่ดีอย่างไร ใช้หลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้โดยอาศัยข้อเท็จจริงจากทั้งภายในและภายนอก

Anderson (สุธิดา บริบาล.2544:14;อ้างอิงจาก Anderson.1980.) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้มี 2 ชนิดคือ

1.Declarative Knowledge หมายถึง ความรู้ที่เกี่ยวกับความจริงต่าง ๆ ที่เขารู้

2.Procedural Knowledge หมายถึง ความรู้ความเข้าใจว่า ความจริงต่าง ๆ เหล่านั้นสามารถนำไปใช้ได้อย่างไร

สุธิดา บริบาล (2544:15) ได้สรุปความหมายของความรู้ความเข้าใจไว้ว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมแรกของการเรียนรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง ข้อมูลรายละเอียดในเรื่องต่าง ๆ และโครงสร้างที่ได้จากการศึกษา หรือประสบการณ์ที่ได้รับการสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันมา ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ส่วนความเข้าใจเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการเกิดความรู้ ซึ่งหมายถึงความสามารถในการนำความรู้ที่มีอยู่ไปขยายความจากของเดิม โดยการตีความ แปลความหมาย ทั้งนี้เพื่อให้เข้าใจในสิ่งนั้น ๆ ได้อย่างกว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น

สุนันท์ ศลโกสุม (สุธิดา บริบาล.2544:14; อ้างอิงจาก สุนันท์ ศลโกสุม.2524.) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้ หมายถึงความสามารถในการทรงไว้ รักษาไว้ ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราว รายละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมดของผู้เรียน ส่วนความเข้าใจหมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ แล้วขยายความรู้ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิม อย่างสมเหตุสมผล

2.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือองค์กรภาคเอกชน ต่างให้ความสำคัญและใช้การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการดำเนินการทั้งสิ้น ในขณะที่เดียวกันได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2531:108) ได้สรุปความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่าเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ท้าที่ ความรู้สึกของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้เขาสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขข้อบก

พร้อมในการทำงานปัจจุบัน และการทำงานประสบผลสำเร็จในอนาคต ตลอดจนเตรียมตัวคนให้พร้อมเพรียง เพื่อรับตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น

เครือข่าย ลัมปิยะศรีสกุล และเกศินี หงส์นันท์.(2536:2) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า “การฝึกอบรม คือ กิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน”

พิทยาวัธ อังศุสิงห์ (2537:18) ได้สรุปความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติงาน จนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติในการที่จะเป็นผลทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรในส่วนรวมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สมชาติ กิจยรรยง (2537:10) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือกระบวนการในการเรียน การสอนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียนหรือในสถานที่ทำงานก็ได้

วิจิตร อาวะกุล (2540:15) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นการปรับปรุงสมรรถนะของบุคคลให้มีมากขึ้น สูงขึ้น มีพฤติกรรมที่ได้มาตรฐานที่หน่วยงานต้องการ ไม่ว่าจะเป็นมนุษย์หรือสัตว์ย่อมมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเอง ฝึกหัดอบรมให้ทำงานต่าง ๆ สูงขึ้นได้ทั้งสิ้น

จามีกร นิภากุล (2540:115) ได้สรุปความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เกิดการเรียนรู้ เกิดทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนไปในทางที่องค์กรต้องการ โดยจัดทำเป็นช่วง ๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด

ชูชัย สมितिไกร (2540:5) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้ อย่างมีระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (ability) และเจตคติ (attitude) อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ปรีชา คล้ายเครือ (2540:6) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า “การฝึกอบรม คือ การทำให้บุคคลมีความรู้ความเชี่ยวชาญที่แท้จริงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุษบงษ์ จงจิตเจริญ (2541:28) ได้สรุปความว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนที่ดี เป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกันไปโดยไม่หยุดยั้ง ซึ่งการกระทำทั้งหมดมุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม 3 ด้าน คือ เพิ่มพูนความรู้ เพิ่มพูนทักษะ และพัฒนานิสัย

นีนนาฏ ชูติวงศ์ (2542:9) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการดำเนินงานเพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ ความเข้าใจ เพื่อเพิ่มศักยภาพและยกมาตรฐานการปฏิบัติงาน ให้มีความพร้อมและประสิทธิภาพในการทำงาน

สุรภัทร์ ชูตินันท์ (2544:12) ให้ความหมายการฝึกอบรม คือ กระบวนการจัดสรรความรู้ เทคนิค วิชาการในการทำงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความคิดอ่านและพฤติกรรมใหม่ของบุคลากร ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของหน่วยงาน

ฟลิปโป (Flippo, 1966:2) ได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรมในหนังสือ "Management of Training" ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ และทักษะ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ออโตโต และ กลาสเซอร์ (Otto and Glaser, 1970:4) ได้อธิบายความหมายของการฝึกอบรมว่าการฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมด้านการเรียน การสอน ซึ่งดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์เบื้องต้น ในอันที่จะช่วยเหลือสมาชิกขององค์การให้ได้มาและประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่จำเป็นสำหรับองค์การนั้น ๆ

2.2 ความต้องการฝึกอบรม

ความต้องการฝึกอบรม หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) นั้น หมายถึง ความต้องการได้รับความรู้เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานอันเกิดจากสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยการเสริมความรู้ดังกล่าว ทำได้โดยการจัดฝึกอบรม และได้มีผู้ให้ความหมายของความต้องการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

ทองฟู ชินะโชติ (2531:32) ได้ให้ความหมายของความต้องการฝึกอบรม หมายถึง สภาวะที่ไม่พึงปรารถนาที่มีอยู่ในหน่วยงาน จุดอ่อน ปัญหา หรือสิ่งบกพร่องที่ไม่พึงปรารถนาในการทำงาน ซึ่งอาจแก้ไขได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม หรือความจำเป็นในการฝึกอบรม คือ อุปสรรค ปัญหา ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม

พรทิพย์ ถวัลยวิเศษจิต (2540:8) กล่าวว่า ความต้องการฝึกอบรมหมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะเพิ่มพูนความรู้ในสิ่งที่ยังขาดอยู่ และสามารถเพิ่มเติมความรู้และทักษะให้สมบูรณ์ได้ด้วยวิธีการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและมีกระบวนการที่กำหนดเป้าประสงค์ไว้อย่างชัดเจน

จากความหมายของความต้องการฝึกอบรม จะเห็นได้ว่าในการฝึกอบรมแต่ละครั้งผู้จัดการฝึกอบรมมีความจำเป็นที่จะต้องหาความต้องการฝึกอบรม (Training Needs) ให้ได้เสียก่อน เพื่อให้ทราบปัญหาและสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานขององค์การแต่ละองค์การ ว่าสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ด้วยการฝึกอบรมหรือไม่ การหาความต้องการฝึกอบรมอาจทำได้โดยวิธีการดังต่อไปนี้ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ. 2536:39)

๙ 1. ใช้วิธีสังเกต (Observation) คือ สังเกตวิธีปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานนั้น ซึ่งการสังเกตควรกระทำในขณะที่ผู้ถูกสังเกตไม่รู้ตัว เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง

2.ใช้วิธีวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นกระบวนการที่จัดรวบรวมข้อมูลที่แสดงผลการทำงานเพื่อศึกษาภาวะหน้าที่ ลักษณะงาน วิธีการทำงานและผลงาน นอกจากนี้อาจจะวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติ (Analysis of Performance) วิเคราะห์พฤติกรรมในการทำงาน (Analysis of Behaviors) วิเคราะห์องค์กร (Analysis of Organization) ประกอบด้วยกันก็ได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น

3.วางมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Setting Standard of Performance) คือการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานว่า บรรลุเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าไม่ถึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมขึ้นเพื่อผลการปฏิบัติงานจะได้ดีขึ้น

4.ประเมินผลการปฏิบัติงาน (Evaluation of Performance) คือการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานว่าได้ผลเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ ถ้าไม่เป็นที่น่าพอใจควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือไม่

5.การสำรวจความต้องการ (Survey) เป็นการรวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐาน ที่เป็นปัญหาและความต้องการของหน่วยงานหรือบุคคลในหน่วยงานนั้น ซึ่งการสำรวจความต้องการอาจทำได้หลายวิธี เช่น

5.1 การสัมภาษณ์ (Interview)

5.2 การกรอกแบบสอบถาม (Questionnaire) ✕

2.3 ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท ซึ่งในแต่ละประเภทย่อมมีวัตถุประสงค์และความเหมาะสมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ กัน หน่วยงานใดจะจัดฝึกอบรมประเภทใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ความจำเป็นและความต้องการที่เหมาะสมเป็นสำคัญ โดยมีผู้ให้ความเห็นในแง่ความคิดต่าง ๆ ดังนี้

วิจิตร อาวะกุล (2537:82-86) ได้อธิบายประเภทของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1.การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-service Training or Pre-entry Training) หมายถึง การศึกษาวิชาความรู้พื้นฐานในโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ซึ่งจัดการศึกษาจัดหลักสูตรให้สนองความต้องการของตลาด เช่นการแพทย์ วิศวกร นักเคมี เศรษฐกร ฯลฯ การศึกษาประเภทนี้ไม่ได้สอนให้นักศึกษาจบออกมา เพื่อทำงานหรือบริการประชาชนโดยตรง แต่สอนเน้นหนักไปในเนื้อหาเชิงวิชาการเทคนิค ส่วนการทำงาน วิธีปฏิบัติดำเนินงานในโรงงาน สถาบันในชีวิตจริงนั้น เป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาต้องไปหาประสบการณ์เอาเอง ซึ่งสิ่งนี้เป็นปัญหาที่องค์กรต้องจัดการฝึกอบรมให้

2.การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคคลที่เข้ามาทำงานใหม่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานในระยะแรกยังไม่รู้อะไรเกี่ยวกับหน่วยงานเป็นการแนะนำให้พนักงานที่บรรจุใหม่ ได้ทราบเกี่ยวกับนโยบายวัตถุประสงค์ ประวัติ ความเป็นมาของหน่วยงาน ผู้บริหาร โครง

สร้าง การทำงาน สภาพของการจ้าง เป็นการจัดข้อสงสัยต่าง ๆ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานใหม่

3.การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Induction Training) พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-service Training) จากโรงเรียนวิทยาลัย มหาวิทยาลัย จากคณะ สาขาวิชาต่าง ๆ เป็นการได้รับความรู้พื้นฐานที่เป็นหลัก หรือทฤษฎีที่ใช้อย่างกว้าง ๆ หลากอย่าง เช่น ผู้ที่จบทางวิทยาศาสตร์ (เคมี) ผู้ที่จะใช้วิชาเคมีทำงานกับโรงงานน้ำอัดลม กับผู้ที่จบเคมีที่จะไปทำงานกับโรงงานผงซักฟอกหรือผู้ที่จบเคมีทำงานกับโรงงานปุ๋ย ย่อมต้องการการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานที่แตกต่างกัน

4.การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการหรือประจำการ (In-service Training) หมายถึง การจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงานในหน้าที่ที่ตนทำให้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่บุคคลยังดำรงตำแหน่งอยู่ ไม่ต้องลาออกไปเรียนไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานของหน่วยงานนั้นในขณะรับการฝึกอบรม โดยหน่วยงานหรือทางราชการจัดขึ้นเอง เช่น การอบรมพัฒนาระยะสั้น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ ที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดให้มีขึ้นเป็นครั้งคราว เหล่านี้จัดว่าเป็นการฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคคลในระหว่างปฏิบัติการทั้งสิ้น นอกจากนั้นการเรียนทางไปรษณีย์ การซื้อหนังสือตำรามาอ่านศึกษาด้วยตนเอง ได้สนทนากับผู้ทรงคุณวุฒิ ก็จัดว่าเป็นการฝึกอบรมระหว่างประจำการด้วยเป็นการเติมความรู้ เพิ่มความรู้ใหม่ให้กับผู้กำลังปฏิบัติงาน

เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ (2529:10-12) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล การฝึกอบรมสามารถแยกออกได้ตามลักษณะของการปฏิบัติ ดังนี้

1.การฝึกอบรมผู้เพิ่งเข้าปฏิบัติงานใหม่ (Preservice Training) เนื่องจากว่า ผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ยังไม่คุ้นเคยกับสถานที่ เงื่อนไขการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน แม้แต่สายการบังคับบัญชา การฝึกอบรมผู้เริ่มเข้าปฏิบัติงานใหม่ ในตำแหน่งหน้าที่หนึ่งในองค์การ

การฝึกอบรมผู้เริ่มงานใหม่เรียกว่า การปฐมนิเทศน์ (Orientation) และการแนะนำงาน (Induction training)

2. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน (Inservice Training) การฝึกอบรมภายหลังจากการเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว เนื่องจากว่าต้องการปรับปรุงความสามารถในการทำงาน การฝึกอบรมหลังจากการปฏิบัติงานพอแบ่งได้หลายประเภทดังนี้

- 2.1 การฝึกอบรมแบบลงมือทำงาน (On the job training)
- 2.2 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน (Skill Training)
- 2.3 การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisery Training)
- 2.4 การฝึกอบรมระดับการจัดการ (Managirial Training)
- 2.5 การพัฒนานักบริหาร (Executive Development)

2.6 ฝึกฝนโดยตรง



เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว เราสามารถจำแนกประเภทของการฝึกอบรมได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ 3 ประเภทคือ

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-Service Training) มีลักษณะเป็นการศึกษาหาความรู้เฉพาะสาขาวิชาที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องการโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่เมื่อหน่วยงานใดก็ตามทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานนั้น ๆ จำนวนหนึ่งแล้ว ก็จะฝึกอบรมบุคคลเหล่านั้นให้มีความรู้ความชำนาญทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่องานในหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้วจึงจะบรรจุให้เข้าปฏิบัติหน้าที่อีกทีหนึ่ง จุดประสงค์ของการฝึกอบรมประเภทนี้คือ ต้องการฝึกฝนผู้ที่เข้าปฏิบัติหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญ และมีประสบการณ์มากพอสมควรเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการฝึกงานสอนงานในขณะปฏิบัติงาน และทำให้ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ลดน้อยลง ช่วยลดปัญหาและข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงานตลอดจนงบประมาณต่าง ๆ ได้

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) การฝึกอบรมประเภทนี้ใช้สำหรับฝึกอบรมข้าราชการหรือพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เมื่อแรกเข้า โดยจะเป็นการเข้าใหม่ บรรจุใหม่ โยกย้ายมาจากหน่วยงานอื่น ๆ จุดประสงค์หลักของการฝึกอบรมประเภทนี้ก็คือ

1. เพื่อให้ข้าราชการหรือพนักงานใหม่ได้ทราบถึงนโยบายและหน้าที่ของหน่วยงานโดยละเอียด

2. เพื่อให้เข้าใจกฎข้อบังคับระเบียบแบบแผน สิทธิหน้าที่ ประโยชน์ที่พึงจะได้รับ และวิธีการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงาน

3. เพื่อให้มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานใหม่ในหน่วยงานนั้น และเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง

4. เพื่อให้ข้าราชการ หรือพนักงานได้รู้จักคุ้นเคยซึ่งกันและกัน

5. เพื่อส่งเสริมสามัคคีธรรมระหว่างกัน

6. เพื่อให้ทราบถึงอนาคต และโอกาสก้าวหน้าของตนเอง

3. การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ (In-service Training) การฝึกอบรมประเภทนี้เป็นการฝึกอบรมผู้เข้ารับราชการ หรือทำงานอยู่แล้วในหน่วยงานใดก็ตาม เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อนำความรู้ความคิดที่ได้รับมานั้นไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เกิดขวัญ กำลังใจ และมีความมั่นใจในอาชีพของตนเองยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อมุ่งประโยชน์ใหญ่คือ ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นการฝึกอบรมเกิดขึ้นก็เนื่องจากว่าคนเป็นทรัพยากรอันเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างสรรงานทุกประเภทให้เจริญก้าวหน้าได้นั้นเอง การฝึกอบรมประเภทนี้จะพบได้ในรูปแบบต่าง ๆ กันดังนี้

3.1 การฝึกอบรม โดยวิธีให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ (On the job training) เป็นวิธีการฝึกอบรมแบบมีได้เป็นทางการหรือมีหลักสูตรพิเศษ เป็นเพียงวิธีสอนงานในหน้าที่เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติงานหรือทดลองปฏิบัติดู หากมีปัญหาหรือข้อติดขัดประการใด ผู้ปฏิบัตินั้นย่อมสอบถามได้จากผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน ซึ่งโดยปกติแล้วการอบรมวิธีนี้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะต้องคอยสอดส่องดูแล ตรวจตราผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อหาข้อบกพร่องและชี้แจงสอนแนะให้ผู้รับการอบรมเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องได้ผลเต็มที่

3.2 การฝึกอบรมนอกงาน (Off the job training) เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยการแนะนำหรือสอนงานทั่วไป โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมละจากงานไปชั่วคราวเพื่อรับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ ไม่ต้องเป็นกังวลเรื่องภาระในงานหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ การฝึกอบรมอาจจัดได้หลายรูปแบบเช่น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การเปิดหลักสูตรระยะสั้น ฯลฯ เป็นต้น ทั้งนี้เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมอาจเป็นการเสริมความรู้เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น หรืออาจเป็นเนื้อหาความรู้ที่เตรียมไว้เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ได้

วิชัย วงศ์สุวรรณ (2534:27-32) กล่าวถึงการฝึกอบรมปฐมนิเทศไว้ดังนี้ คือ การฝึกอบรมประเภทนี้ใช้สำหรับฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร หรือพนักงานที่บรรจุใหม่ หรือในกรณีที่โอนย้ายมาจากหน่วยงานอื่นภายในองค์กร หรือจากหน่วยงานอื่นภายนอกองค์กร ทั้งนี้อาจแบ่งรูปแบบการปฐมนิเทศได้ 2 ลักษณะ คือ

1.การปฐมนิเทศอย่างไม่เป็นทางการ การปฐมนิเทศแบบนี้นิยมใช้เมื่อมีบุคลากรที่เข้าใหม่จำนวนไม่มากนัก โดยมากจะเป็นการปฐมนิเทศเป็นรายบุคคล ภาระในการจัดปฐมนิเทศส่วนมากเป็นหน้าที่ของหัวหน้างาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นพี่เลี้ยงคอยดูแลและให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ

2.การปฐมนิเทศอย่างเป็นทางการ การปฐมนิเทศในลักษณะนี้จะกระทำเป็นกลุ่มมีการจัดโครงการและหลักสูตรที่รัดกุม ครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ที่บุคลากรเข้าใหม่ควรรู้

อย่างไรก็ตาม เนื้อหาหลักสูตรในการปฐมนิเทศทั้งแบบที่เป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการจะประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1.เรื่องเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรนั้น เช่น ประวัติความเป็นมา ผลงาน โครงสร้าง ผู้นำและบุคคลสำคัญฝ่ายต่าง ๆ จำนวนบุคลากร สถานที่ทำงาน และทัศนคติที่องค์กรมีต่อบุคลากร

2.เงื่อนไขการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน เงินเดือน เวลาการปฏิบัติงาน ระเบียบ ข้อบังคับ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพ้นจากตำแหน่งหน้าที่

3.สิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะได้รับเช่น วันหยุด การรักษาพยาบาลที่พักรักษาตัว ข้าราชการ การร้องทุกข์ การฝึกอบรม

4.งานในหน้าที่และสภาพแวดล้อม เช่น หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งนั้น ๆ ความสัมพันธ์กับตำแหน่งงานอื่นในองค์กรหรือในหน่วยงาน สถานบริการความสะอาดต่าง ๆ

5.ข้อแนะนำเกี่ยวกับชุมชนใกล้เคียง เช่น ที่พักสถานี่ขนส่ง ไปรษณีย์ แพทย์ ธนาคาร สถานี่ตำรวจ

จุดประสงค์หลักของการปฐมนิเทศนี้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กล่าวไว้ 7 ประการ คือ

1.เพื่อให้ข้าราชการหรือพนักงานใหม่ได้ทราบถึง นโยบายและหน้าที่ของหน่วยงานนั้น โดยละเอียด

2.เพื่อให้เข้าใจกฎ ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน สิทธิ หน้าที่ ประโยชน์ที่พึงจะได้รับและวิธีการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงาน

3.เพื่อให้มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานในหน่วยงานนั้น และเข้าใจงานในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

4.เพื่อให้ข้าราชการ หรือพนักงานได้รู้จักคุ้นเคยซึ่งกันและกัน

5.เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีขวัญดี

6.เพื่อส่งเสริมสามัคคีธรรมระหว่างกัน

7.เพื่อให้ทราบถึงอนาคต และโอกาสก้าวหน้าของตนเอง

2.4 กระบวนการฝึกอบรม

เริงลักษณ์ โรจน์พันธ์ (2529:12) กล่าวว่า การจัดฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จะต้องมีการดำเนินงานลำดับขั้นต่อเนื่องกันไปตั้งแต่ต้นจนจบ และแต่ละขั้นตอนก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ถ้าการดำเนินการขั้นตอนหนึ่งขั้นตอนใดผิดพลาดหรือบกพร่องก็อาจทำให้การฝึกอบรมล้มเหลวได้ ดังนั้นผู้จัดการฝึกอบรมจึงควรศึกษากระบวนการฝึกอบรมให้เข้าใจอย่างถ่องแท้และปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ให้ครบถ้วนและให้สัมพันธ์กันกระบวนการในการฝึกอบรมประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1.การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

2.การสร้างหลักสูตร

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

2.2 การเลือกเนื้อหาของหลักสูตร

2.3 การจัดลำดับเนื้อหา

2.4 กำหนดการฝึกอบรม

3.การเสริมหลักสูตร

3.1 การกำหนดและการเลือกวิทยากร

3.2 การกำหนดตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.3 การกำหนดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 การกำหนดและการจัดหางบประมาณ

4.การดำเนินการฝึกอบรม

5.การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม

จินตนา พิงเจริญพงศ์ (2540:35) ได้ให้ความหมายว่ากระบวนการฝึกอบรม คือ ลำดับขั้นตอนและวิธีดำเนินงานจัดฝึกอบรม ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบหลักสูตร ซึ่งพอสรุปได้ 4 ขั้นตอน คือ

- 1.การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
- 2.การจัดทำหลักสูตร
- 3.การดำเนินการฝึกอบรม
- 4.การประเมินผลและติดตามผล

1.การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

เป็นขั้นตอนหนึ่งของการจัดการฝึกอบรม การจัดทำให้มีการฝึกอบรมก็เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แต่การจัดการฝึกอบรมโครงการใด โครงการหนึ่งนั้นมิใช่ว่าจะกำหนดได้เองโดยปราศจากหลักการใด ๆ วิธีที่จะช่วยให้ทราบว่าดำเนินการฝึกอบรมในเรื่องใด ๆ หรือไม่นั้นจะต้องรู้ปัญหาที่ทำให้เกิดหรือจะเกิดความเสียหาย เสียก่อนจึงหาสาเหตุแล้วพิจารณาว่าจะแก้ไขด้วยการฝึกอบรมได้หรือไม่

การหาความจำเป็นจึงมีความสำคัญที่จะช่วยให้โครงการฝึกอบรมประสบความสำเร็จ และช่วยแก้ไขปัญหาคือตรงจุด ทั้งเป็นสิ่งที่ช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้ถูกต้องแน่นอนด้วย ทั้งนี้มีกรรมวิธีหรือเทคนิคในการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม 3 ประการ

1.การศึกษา และรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อเท็จจริงที่ศึกษารวบรวมได้จะช่วยชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมที่หามาได้ว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงใด ข้อเท็จจริงที่ศึกษารวบรวมได้นั้นอาจจำแนกได้ 2 กลุ่ม คือ

1.1 ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่นวัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบาย แผนงาน ระเบียบวิธีทำงานหน้าที่ความรับผิดชอบและมาตรฐานงาน เป็นต้น

1.2 ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความสามารถในการทำงาน ทักษะการต่าง ๆ ที่มีความรู้ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เป็นต้น

2.การวิเคราะห์ หลังจากการรวบรวมข้อเท็จจริง จัดรวมเป็นหมวดหมู่ และประเมินความหมายของข้อเท็จจริงเหล่านั้นแล้วก็นำมาวิเคราะห์เพื่อทราบปัญหา

3.การกำหนดวิธีแก้ไข การแก้ไขอาจมีทางเลือกได้หลายทาง ดังนั้นการวิเคราะห์ เพื่อกำหนดวิธีแก้ไขจะต้องพิจารณาในส่วนต่าง ๆ โดยรอบคอบ

2.การจัดทำหลักสูตร

หลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง วิชาเนื้อหาสาระและวิธีการที่จะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจ เกิดทัศนคติ และความสามารถอันจะยังผลให้เกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (กริช อัมโภชน.2520:3)

กริช อัมโภชน (2520:4-13) กล่าวว่าขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมมี 10 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. ระบุภารกิจที่เป็นปัญหา
3. กำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม
4. การวิเคราะห์ภารกิจกับเกณฑ์เพื่อหาระดับความสำคัญ
5. การกำหนดหัวข้อวิชา
6. การกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา
7. การกำหนดแนวทางการอบรม
8. การกำหนดเทคนิคในการฝึกอบรม
9. การกำหนดระยะเวลาของหัวข้อวิชาและหลักสูตร
10. การเรียงลำดับหัวข้อวิชาและการกำหนดการฝึกอบรม

3.การดำเนินการอบรม

เครือวัลย์ ล้อมภิชาติ (2531:122-127) กล่าวถึงการบริหารโครงการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะคือ

- 1.การบริหารโครงการฝึกอบรมระยะก่อนการดำเนินการฝึกอบรม
- 2.การบริหารโครงการฝึกอบรมระยะระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม
- 3.การบริหารโครงการฝึกอบรมระยะหลังการดำเนินการฝึกอบรม
- 4.การประเมินผลและการติดตามผล

การประเมินผลโครงการฝึกอบรมเป็นการวิเคราะห์ ตรวจสอบความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ของโครงการฝึกอบรม ซึ่งจะต้องทำการวิเคราะห์ระบบการฝึกอบรมตั้งแต่หลักสูตร โครงการ การบริหารโครงการ และผลการฝึกอบรมว่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ กล่าวคือ สามารถเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้หรือไม่

2.5 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นการช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสูง มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วของสภาพแวดล้อม การพัฒนาคนให้เหมาะสมกับงาน และให้งานมีความ

เหมาะสมกับคน จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง แม้การฝึกอบรมจะไม่ช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ทุกเรื่อง แต่การฝึกอบรมที่จัดอย่างมีเป้าหมายและมีการวางแผนที่ดีก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ การฝึกอบรมจึงมีประโยชน์และมีความสำคัญต่อสัมฤทธิ์ผลของหน่วยงานเป็นอย่างมาก ได้แบ่งประโยชน์จากการฝึกอบรมไว้ 3 ระดับ คือ

1.ประโยชน์ต่อบุคคลเป้าหมาย คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับประโยชน์โดยตรง ในการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

2.ประโยชน์ต่อหน่วยงานของบุคคลเป้าหมาย คือ หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติหน้าที่ได้รับประโยชน์จากการที่ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้มาพัฒนางานในหน่วยงาน เข้าใจระบบการทำงาน ไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายของหน่วยงาน

3.ประโยชน์ต่อหน่วยงานที่จัดฝึกอบรม คือ หน่วยงานที่จัดการฝึกอบรมได้มีความพร้อมในการจัดดำเนินการให้การฝึกอบรมในแต่ละฝ่ายงาน เกิดการพัฒนาหน่วยงานฝึกอบรมให้สามารถดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีปัจจุบัน และอนาคต

เริงลักษณ์ โรจน์พันธ์ (2529:9-10) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมถ้าดูผิวเผินจะประหนึ่งว่าเป็นการสิ้นเปลืองเวลา กำลังคน และงบประมาณมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้รับ แต่ที่แท้จริงเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ความชำนาญงาน มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานแล้ว ผลงานที่เกิดขึ้นย่อมมีประสิทธิภาพต่อหน่วยงานนั้น ในที่สุด ดังนั้นการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้ความชำนาญและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานนั้นถือว่าการลงทุนที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คุ้มค่าทีเดียว

ดังนั้น ถ้าจะกล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมก็พอจะสรุปได้ดังนี้

- 1.การฝึกอบรมทำให้วิธีปฏิบัติงานดีขึ้น
- 2.การฝึกอบรมช่วยลดค่าใช้จ่าย แรงงาน และเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง
- 3.การฝึกอบรมช่วยลดเวลาเรียนวิธีการปฏิบัติงานให้น้อยลง
- 4.การฝึกอบรมช่วยแบ่งเบาภาระการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาได้มากขึ้น เพราะผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วย่อมจะรู้และเข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง
- 5.การฝึกอบรมทำให้สายการบังคับบัญชา การควบคุม การบริหาร การติดต่อและประสานงาน และความร่วมมือดีขึ้นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- 6.การฝึกอบรมช่วยส่งเสริมจิตใจและศีลธรรมของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
- 7.การฝึกอบรมกระตุ้นเตือนผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าในการทำงานของตน ตามปกติการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการโยกย้ายข้าราชการในหน่วยงาน ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วมักจะได้รับการพิจารณาก่อนเพราะถือว่าเป็นผู้ที่รู้งาน
- 8.การฝึกอบรมช่วยทำให้ระบบและวิธีการทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพราะการฝึกอบรมที่ได้ผลย่อมจะกระตุ้นความสนใจในการทำงานของข้าราชการ ให้มีความตั้งใจทำงานมากขึ้น เมื่อ

ได้รับความรู้จากการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นจะเห็นความผิดถูกในการปฏิบัติงานชัดเจน เมื่อเป็นเช่นนี้ก็ย่อมมีการแก้ไขข้อบกพร่องการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา

วิจิตร อวระกุล (2540 :40-45) ได้สรุปความว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่เห็นเด่นชัดและเป็นที่ประจักษ์กันมาเป็นระยะเวลานาน ก็คือ

- 1.สนองความต้องการกำลังคน (Meeting Manpower Needs)
- 2.เป็นการลดเวลาการเรียนรู้ให้สั้นเข้า (Reduce Learning Time)
- 3.ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น (Improved Performance)
- 4.ลดความสิ้นเปลือง (Reduce Wastage)
- 5.ลดการขาดลางาน (Less Absenteeism)
- 6.ลดอุบัติเหตุ (Fewer Accident)
- 7.ลดการลาออกของคณงาน (Reduce Labour Turnover)
- 8.เพื่อประโยชน์แก่พนักงานผู้รับการอบรมเอง (Benefits to Employee)

ประโยชน์ต่อพนักงาน

ประโยชน์ของการฝึกอบรมที่จะเกิดขึ้นโดยตรงต่อพนักงานย่อมมีหลายประการ เช่น

- 1.เป็นการปรับปรุงฝีมือของพนักงานในการทำงานให้ดีขึ้น สร้างฝีมือจากการฝึกอบรมเทคนิคใหม่
- 2.เป็นการปรับปรุงความสามารถในการทำงาน ทำให้มีโอกาสได้รับเงินเดือนตำแหน่งสูงขึ้น
- 3.ช่วยลดความเบื่อหน่าย เหนื่อยชาในการทำงาน ความผิดพลาดน้อยลง กระฉับกระเฉง ความตั้งใจในการทำงานดีขึ้น
- 4.เพิ่มความมั่นใจ มีการปรับปรุงการทำงาน ศักดิ์ศรี และการเคารพตัวเอง ทำให้เป็นพนักงานที่มีคุณภาพและบุคลิกดีขึ้น
- 5.สามารถขยายความรับผิดชอบมากขึ้น สูงขึ้น มีความรู้ด้านการงาน หรือด้านการดูแลปกครอง บริหารงานดีขึ้น
- 6.เข้าใจถึงความสัมพันธ์ของงานต่าง ๆ กับงานของตน เพื่อการประสานงานลดความขัดแย้งในการทำงาน เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ขวัญดีขึ้น
- 7.สร้างนิสัยการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คู่กันเคยกับการมีระเบียบ มีระบบ มีวินัยที่ดี
- 8.ลดความตึงเครียดในการทำงานอันเนื่องมาจากความรู้ความสามารถไม่พอ ความขัดแย้งระหว่างหัวหน้า เจ้าหน้าที่นี้เทศกับผู้ทำงานให้น้อยลง

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมจะให้ประโยชน์ในการช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคนนอกจากนี้ถือว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยแก้ไขข้อบกพร่องผิดพลาดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและเป็นบันไดที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จในอนาคตอีกด้วย (จรีพร ศรวงค์.2544:13)

3.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อ

ดาร์ณี พุทธิวิบูลย์ (2543:1) ได้กล่าวว่าระบบเศรษฐกิจของโลกมนุษย์ได้มีวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจเพื่อสนองความต้องการของตนเอง และชุมชนโดยการเริ่มตั้งแต่การแลกเปลี่ยนสิ่งของกัน (Bater System) มาเป็นการใช้สื่อกลางการแลกเปลี่ยนจากแร่ธาตุที่คงทน มาเป็นเหรียญและเงินกระดาษ จนที่สุดถึงการนำสินเชื่อเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกก่อให้เกิดการขยายตัวทางการค้าและเศรษฐกิจตลอดจนถึงการพัฒนาระบบธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญทางเศรษฐกิจให้เป็นแหล่งกลางระหว่างผู้ออมกับผู้ลงทุนด้วย สำหรับสินเชื่อนั้นได้รับเข้ามามีบทบาทมากขึ้นตั้งแต่ ค.ศ.1300 เป็นต้นมา เพราะมนุษย์เริ่มมีการคิดค่าตอบแทนคือดอกเบี้ยจากการติดต่อซื้อขายสินค้าหรือกู้ยืมเงินระหว่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการที่ทรัพยากรทางธรรมชาติมีอยู่อย่างจำกัด ในขณะที่ความจำเป็นในการดำรงชีพ และการอยู่รอดในสังคมยังมีอยู่และมีมากด้วย การมีสินเชื่อในสังคมโดยอ้อมสะท้อนให้เห็นถึงควมมีศีลธรรมของสังคมนั้น อย่างไรก็ตามการใช้สินเชื่อที่เกินตัวและผิดวัตถุประสงค์ อาจมีผลถึงขั้นล้มละลายได้ ดังนั้นจึงควรได้มีการศึกษาถึงหลักการจัดการสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพอันจะทำให้บรรลุเป้าหมายหลักของกิจการ ด้วยการกำหนดเป้าหมายของการจัดการสินเชื่อไว้ดังนี้ การรักษาสภาพคล่อง (Liquidity Objectives) และการทำกำไร (Profitability Objectives) โดยให้มีความเสี่ยง (risk) และต้นทุนในการจัดการสินเชื่อ (cost) ต่ำที่สุด (minimized risk and cost)

3.2 ความหมายของสินเชื่อ

สินเชื่อ (Credit) ที่มีจากคำภาษาลาตินว่า Credere แปลว่า to trust หรือ to believe และนักวิชาการบางท่านกล่าวว่ามาจากคำภาษาลาติน Credo ซึ่งเป็นคำผสมระหว่างคำภาษาสันสกฤต Crad แปลว่า ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ กับคำภาษาลาติน do แปลว่า ทำให้เกิดหรือมอบ จะเห็นได้ว่าที่มาของคำว่าสินเชื่อั้นมาจากรากฐานเดียวกันคือ ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ จึงได้มีการกำหนดความหมายของสินเชื่อไว้หลายลักษณะ ดังนี้

ในแง่การค้า สินเชื่อหมายถึงความเชื่อถือว่าผู้ขายมีต่อผู้ซื้อ และยอมมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อไปก่อนโดยไม่ต้องชำระเงินสด แต่มีสัญญาการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการนั้นในวันข้างหน้าตามการตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเป็นลูกหนี้และเจ้าหนี้ตามมา

ในแง่ของผู้บริโภค สินเชื่อหมายถึงความสามารถที่จะได้สินค้าหรือบริการไปก่อนโดยตกลงว่าจะนำเงินมาชำระสินค้าหรือบริการในวันหน้า

ในแง่ของสถาบันการเงิน สินเชื่อหมายถึง บริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงินที่ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่สถาบันการเงิน และมีความสำคัญที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบธุรกิจของชุมชนเป็นอย่างยิ่งด้วย

วานิช พูลวังกาญจน์ (2530:44) ได้อธิบายความหมายของคำว่า “เครดิต” นั้นเราใช้ทับศัพท์กันจนเคยและเข้าใจกันทั่วไปแต่ในคำแปลภาษาไทย เราเรียกว่า “สินเชื่อ” นั้นหมายถึงว่า เชื่อใจโดยการให้นำสิ่งของไปได้ก่อนโดยการชำระเงินภายหลัง ซึ่งการคำในยุคนปัจจุบันใช้กันมากที่สุด

สุรัตน์ ศรีสุวรรณผลไท (2527:10) ได้อธิบายของคำว่า สินเชื่อ หรือ เครดิต ในทางการเงิน หมายถึง เงินที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินต่าง ๆ ปล่อยหรือเบิกเกินบัญชี หรือที่ซื้อลดตัวเงิน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นอาจนำมาสรุปสาระสำคัญ สำหรับความหมายของสินเชื่อ คือความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ในการที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขการชำระเงินในอนาคต

บุคคล 2 ฝ่าย ที่กล่าวถึงนั้นอาจมีการติดต่อกันเป็นรายบุคคล กลุ่มบุคคล หรือนิติบุคคล หรือระหว่างกันก็ได้ และสิ่งที่ฝ่ายผู้ให้สินเชื่อจะต้องรับภาระตามต่อมา คือความเสี่ยง สินเชื่อออกจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความเชื่อถือแล้วยังต้องอาศัยหลักประกันซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคลหรือหลักทรัพย์ที่จะนำมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงด้วย

ดังนั้นจึงอาจสรุปส่วนประกอบของ กระบวนการสินเชื่อ เป็น 3 ส่วน คือ

1.รายการสินเชื่อ (Credit Transaction) เริ่มจากการที่บุคคล 2 ฝ่ายตกลงที่จะทำการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการโดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขที่จะชำระเงินคืนในอนาคต

2.สถานะทางสินเชื่อ (Credit Standing) เมื่อมีการตกลงจะให้สินเชื่อแล้ว สิ่งที่จะต้องพิจารณาและตัดสินใจต่อมาก็คือ สถานะทางสินเชื่อของผู้มาขอว่าดีมาน้อยเพียงใดเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวผลงาน ชื่อเสียงการดำเนินธุรกิจหรือความสามารถที่จะชำระหนี้หรือไม่ สถานะทางสินเชื่อนี้จะนำมาเป็นตัวบ่งชี้ถึงการยอมรับที่จะให้สินเชื่อภายในวงเงิน เงื่อนไขและเงื่อนไข มากน้อยเท่าใดและอย่างไรบ้างแก่ผู้ขอสินเชื่อแต่ละราย

3.ตราสารสินเชื่อ (Credit Instruments) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการให้สินเชื่อที่จะต้องทำหลักฐานเพื่อแสดงการตกลงเกี่ยวกับวงเงินสินเชื่อ เงื่อนไข และเงื่อนไขที่ทั้ง 2 ฝ่าย คือผู้ขอและผู้ให้สินเชื่อยอมรับ ซึ่งได้แก่ตราสารหรือสัญญาที่จะเป็นหลักประกันในการชำระหนี้ เช่น เช็ค ตั๋วสัญญาใช้เงิน ตั๋วแลกเงิน เป็นต้น ดังนั้นตราสารสินเชื่อ (Credit Instruments) จึงหมายถึงหลักฐานแสดงสภาพหนี้และเงื่อนไขการชำระหนี้ ที่จัดทำขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงในการประกอบการด้านสินเชื่อ

3.3 บทบาทของสินเชื่อในระบบเศรษฐกิจ

นับตั้งแต่ ค.ศ.1300 เป็นต้นมา สินเชื่อได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น เพราะมนุษย์เริ่มคิดผลตอบแทนคือ ดอกเบี้ยจากการให้ซื้อสินค้าและบริการหรือการกู้ยืมเงินกัน เพราะจากจำนวนทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด ความจำเป็นในการดำรงชีพ และความต้องการอยู่รอดในสังคมยังมีอยู่และมีมากขึ้น จึงทำให้สินเชื่อเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในระบบเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามน่าจะศึกษาถึงผลดี และผลเสียของการมีสินเชื่อในระบบเศรษฐกิจด้วย กล่าวคือ

ผลดี

1. ช่วยบำบัดความต้องการของมนุษย์ในการใช้จ่ายอุปโภคและบริโภคในระยะยาว โดยพิจารณารายได้ปัจจุบันที่สามารถจะชำระหนี้ในอนาคต

2. ช่วยส่งเสริมให้เศรษฐกิจดีขึ้นได้โดยการก่อให้เกิดเงินออม และมีแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการที่เดือดร้อนด้านการเงิน ซึ่งสินเชื่อจะเข้ามามีบทบาทได้ตั้งแต่การผลิต การว่าจ้างแรงงาน การซื้อขาย ตลอดจนถึงการบริหารกิจการเพื่อให้เกิดสภาพคล่องในการดำเนินงาน ทั้งหมดนี้ย่อมส่งผลถึงการกินดีอยู่ดีของชุมชน และสะท้อนให้เห็นถึงสภาพเศรษฐกิจที่ดีของสังคมนั้นด้วย

3. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมของสังคม เพราะสังคมใดที่มีการใช้สินเชื่อมากแสดงให้เห็นว่าสังคมนั้นประกอบด้วยบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือรักษาสัจจะต่อกัน ดังนั้นถ้ามีการให้สินเชื่อได้ถูกต้องตามหลักการแล้ว นอกจากจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่เศรษฐกิจอาจส่งผลให้เห็นถึงศีลธรรมอันดีในสังคมนั้นด้วย เพราะคนดีจึงจะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ

ผลเสีย

1. การใช้สินเชื่อมากเกินไปไม่ว่าจะเพื่อบำบัดความต้องการของมนุษย์หรือเพื่อการดำเนินงานในธุรกิจ จะทำให้บุคคลใช้จ่ายโดยไม่ระมัดระวังอาจเกิดหนี้สินล้นพ้นตัว จนถึงขั้นล้มละลาย

2. การใช้สินเชื่อเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนมากเกินไปอาจเกิดภาวะเงินเฟ้อ เพราะราคาสินค้าสูงขึ้นโดยเนื่องมาจากทุกคนสามารถใช้สินเชื่อเพื่อการบำบัดความต้องการของตน จึงทำให้ความต้องการ (Demand) ในสินค้า หรือบริการมีมากกว่าอุปทาน (Supply)

3. การใช้สินเชื่อไปเพื่อลงทุนในการเพิ่มผลผลิตที่ไม่ได้ก่อให้เกิดผลดีแก่ผู้ลงทุน หรือเศรษฐกิจโดยรวม นับได้ว่าเป็นการสูญเปล่าในการลงทุน โดยใช้สินเชื่อ

3.4 แนวทางการจัดการสินเชื่อ

งานด้านการจัดการสินเชื่อจะครอบคลุมตั้งแต่การพิจารณาปล่อยสินเชื่อจนถึงการเรียกเก็บหนี้ งาน 2 ลักษณะนี้ นับว่าเป็นงานหลักของการจัดการสินเชื่อที่จะต้องดำเนินควบคู่กันไป เสมือนตาซัง กล่าวคือ ถ้างานใดหย่อนอีกงานจะต้องเข้มงวดจึงจะทำให้งานจัดการสินเชื่อลุล่วงไปด้วยดี สำหรับแนวทางของการจัดการสินเชื่อมีดังนี้

1.การจัดการสินเชื่อ เป็นการจัดการย่อยภายใต้การบริหารงานของธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงเป้าหมายหลักของกิจการก่อนที่จะกำหนดเป้าหมายของการจัดการสินเชื่อ โดยควรให้สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของกิจการสำหรับเป้าหมายของการจัดการสินเชื่อ จะกำหนดไว้เป็นลักษณะของนโยบายและแนวปฏิบัติดังนี้

1.1 ทำยอดขาย มากที่สุดหรือเหมาะสมที่สุดให้กิจการ เพราะนโยบายสินเชื่อและการเรียกเก็บหนี้จะมีผลถึงยอดขายซึ่งเป็นรายรับของกิจการและค่าใช้จ่ายรวมทั้งกำไรของกิจการด้วย 1.2 การควบคุมบัญชีลูกหนี้ ต้องทำทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของลูกหนี้ เพื่อไม่ให้กิจการต้องลงทุนกับบัญชีลูกหนี้มากเกินไป ทำให้เสียโอกาสในการเพิ่มยอดขาย

1.3 การควบคุมต้นทุนในการให้สินเชื่อ และเรียกเก็บหนี้ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ ค่าจ้าง และเงินเดือนพนักงาน การหาข้อมูล ค่าเช่าสถานที่ ฯลฯ

2.การจัดการสินเชื่อควรต้องคำนึงถึงความร่วมมือและประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ของกิจการ เช่น ฝ่ายขาย สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีลูกหนี้ หรือฝ่ายบัญชีสำหรับการติดตามผลการชำระหนี้ เป็นต้น

3.การจัดการสินเชื่อเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านนี้นอกจากต้องมีความรู้เกี่ยวกับศาสตร์ต่าง ๆ ด้านสินเชื่อ บริหาร การบัญชี การเงิน ฯลฯ แล้วยังต้องมีศิลปะการใช้เทคนิค ความแนบเนียน ประสพการณ์ และการวินิจฉัยสั่งการซึ่งเป็นความสามารถเฉพาะ มาช่วยในการจัดการสินเชื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

4.การจัดการสินเชื่อ ให้มีประสิทธิภาพ ควรมีผู้เชี่ยวชาญแต่ละขั้นตอนเพื่อทำหน้าที่งานด้านสินเชื่อ ดังนี้คือ

4.1 วางแผนการตั้งเป้าหมายและนโยบายในการปฏิบัติงานด้านการจัดการสินเชื่อ

4.2 ดำเนินการจัดสายงานด้านสินเชื่อ และกำหนดตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

4.3 ทำการกระจายอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

4.4 ตรวจสอบการดำเนินงานกับเป้าหมายและนโยบายของฝ่ายสินเชื่อและของกิจการให้สอดคล้องกัน เพื่อการแก้ไขได้ทันที่

4.5 ให้การฝึกอบรม แก่พนักงานในฝ่ายสินเชื่อ เพราะถือว่าเป็นงานที่ต้องอาศัยเทคนิค และการฝึกอบรมต่อเนื่องกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

5.การจัดการสินเชื่อยังคงต้องมีกระบวนการจัดการตามหลักการจัดการทั่วไป คือมีการวางแผน (Planning) การจัดสายงาน (Organizing) การปฏิบัติการให้สอดคล้องกับเป้าหมายหรือนโยบาย (Actuating) และการควบคุม (Controlling)

5.1 การวางแผน (Planning)

ในการพิจารณาให้สินเชื่อของแต่ละธุรกิจหรือแต่ละสถาบันย่อมมีหลักการและวิธีการในการปฏิบัติแตกต่างกันออกไป แต่เป้าหมายหลักการหรือวัตถุประสงค์หลักที่เหมือนกันคือต้องการให้ผู้ขอสินเชื่อไปแล้ว สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานจนสามารถจ่ายผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยและคืนเงินต้นได้ตามกำหนด โดยไม่กระทบกระเทือนต่อการดำเนินงานมากกว่าที่จะให้ขาดทุนหรือล้มเหลวในการดำเนินงาน แม้ว่าจะมีหลักทรัพย์ค้ำประกันคຸ້ມวงเงินที่เป็นหนี้ ดังนั้นสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการวางแผนเพื่อการจัดการสินเชื่อ คือ

5.1.1 การตั้งวัตถุประสงค์และนโยบายในการปล่อยสินเชื่อของกิจการ เป็นความต้องการและแนวทางที่ผู้บริหารสินเชื่อวางไว้เพื่อให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อนำไปปฏิบัติ บางกิจการอาจจะระบุเป็นลายลักษณ์อักษร บางแห่งอาจไม่มีอย่างไรก็ตามทุกกิจการควรมีนโยบายและวัตถุประสงค์ที่แน่นอนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 2 ประการ คือ กฎหมายที่จะควบคุมการปฏิบัติงานของธุรกิจและนโยบายภายในของกิจการที่กำหนดโดยคณะกรรมการบริหารกิจการ ดังนั้นถ้าผู้ขอสินเชื่อรายใดมีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อไม่ตรงกับวัตถุประสงค์และนโยบายของกิจการ ควรแจ้งให้ทราบพร้อมเหตุผลเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาทั้ง 2 ฝ่าย

5.1.2 การเรียกเก็บหนี้ เป็นงานหนึ่งที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบของงานจัดการสินเชื่อ ซึ่งจะต้องมีควบคู่กันไป เมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อในรายหนึ่งรายใดไปแล้ว งานทั้ง 2 ด้านนี้ นอกจากต้องขึ้นแก่กันและกันแล้วยังต้องอาศัยการประสานงาน เพื่อให้การทำงานสอดคล้องกันเป็นอย่างดีด้วย เพราะจุดมุ่งหมายหลักของการจัดการเรียกเก็บหนี้ นั่นเพื่อต้องการรักษาและสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งความนิยมในกิจการด้วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่งานด้านการปล่อยสินเชื่อบกพร่องมากเพียงใด เจ้าหน้าที่งานด้านการเรียกเก็บหนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการสินเชื่อควรวางแผนนโยบายการเก็บหนี้ให้เหมาะสม พร้อมทั้งกำหนดวิธีปฏิบัติทั้งที่กระทำโดยเจ้าหน้าที่ของกิจการเอง หรือการว่าจ้างบุคคลภายนอกมาทำการแทนให้ เช่น สำนักงานกฎหมาย หรือทนายความ ฯลฯ งานเรียกเก็บหนี้ควรมีการดำเนินงานที่เป็นระเบียบ ไม่ใช่งานที่เกิดขึ้นชั่วคราวชั่วคราว และในบางกรณีอาจต้องการความชำนาญ และความรู้ความสามารถเฉพาะด้านด้วย อย่างไรก็ตามการวางแผนนโยบายการเรียกเก็บหนี้โดยทั่วไปควรให้มีความยืดหยุ่นได้บ้างในวิธีปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะลูกหนี้แต่ละรายจะมีปัญหาแตกต่างกันออกไป จึงควรนำเอาคุณสมบัติประวัติการติดต่อที่ผ่านมา ฐานะการเงินและความสัมพันธ์ที่จะมีต่อกันในอนาคตมาประกอบการพิจารณาด้วย

5.2 การจัดสายงาน (Organizing)

การจัดสายงานที่เอื้อต่อการจัดการสินเชื่อ ทำให้หลายรูปแบบและหลายลักษณะและนโยบายของแต่ละธุรกิจ โดยมีปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาประกอบการจัดสายงานด้านสินเชื่อ อีก 6 ประการ คือ

5.2.1 ปริมาณการให้บริการด้านสินเชื่อ

5.2.2 การมอบหมายภาระงานด้านสินเชื่อ และการเรียกเก็บหนี้

5.2.3 ประเภทของธุรกิจ

5.2.4 ประเภทของลูกค้า

5.2.5 จำนวนและคุณภาพของลูกค้า

5.2.6 วิธีการขายสินค้า

สำหรับรูปแบบของการจัดสายงานด้านสินเชื่อ จะใช้การจัดสายงานขององค์กรธุรกิจทั่วไปมาเป็นแนวทางโดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

ก) การจัดสายงานแบบงานหลัก (The Line Form of Structure)

ข) การจัดสายงานแบบมีที่ปรึกษา (The Line And Staff Form of Structure)

ค) การจัดสายงานแบบหน้าที่งาน (The Functional Form of Structure)

5.3 การปฏิบัติงาน (Actuating)

การปฏิบัติการด้านสินเชื่อ แบ่งการทำงานออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

5.3.1 การพิจารณาปล่อยสินเชื่อ การดำเนินงานด้านนี้เริ่มตั้งแต่

5.3.1.1 การหาลูกค้าใหม่ เนื่องจากสภาพการค้าทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้มีการแข่งขันกันแย่งลูกค้าแม้แต่การให้สินเชื่อซึ่งในอดีตผู้ขอสินเชื่อจะเป็นฝ่ายเข้าหาผู้ให้สินเชื่อก็ยังเปลี่ยนเป็นการเริ่มได้จากทั้ง 2 ฝ่าย

5.3.1.2 แบบคำขอสินเชื่อ ผู้ขอสินเชื่อจะต้องเป็นผู้กรอกแบบคำขอสินเชื่อ เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้ให้สินเชื่อ

5.3.1.3 การสัมภาษณ์ผู้ขอสินเชื่อ จะเป็นข้อมูลสินเชื่อเบื้องต้นที่ได้จากการพบกันโดยตรงระหว่างผู้ขอและผู้ให้สินเชื่อ โดยมากจะเป็นการพบกัน ณ ที่ทำการของผู้ให้สินเชื่อ

4.สืบสวนหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่มาขอสินเชื่อโดยพิจารณาข้อมูลที่ถูกต้องทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อนำมาใช้พิจารณาปล่อยสินเชื่อ

5.ทำการวิเคราะห์สินเชื่อทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณหลังจากได้ข้อมูลที่ต้องการมาแล้วโดยใช้เกณฑ์

5.1 C ,S policy เป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้ประเมินคุณค่าความเสี่ยงในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่ง ซึ่งเริ่มมีมานานกว่า 50 ปี แล้วโดยเริ่มจาก 3C ก่อน คือ Character ,Capacity และ Capital ต่อมาจึงเพิ่ม Collateral ,Condition และ Country รวมเป็น 6C

5.2 การวิเคราะห์งบการเงิน ในกรณีที่ลูกค้าเป็นนิติบุคคลเพื่อให้มีความเสี่ยงน้อยที่สุด ควรของงบการเงินของกิจการนั้นมาวิเคราะห์ด้วย

5.3 Linear Discriminant Function เป็นเทคนิคที่อาศัยวิธีการทางสถิติมาช่วยโดยการกำหนดน้ำหนักอย่างมีหลักเกณฑ์ให้กับตัวแปรต่าง ๆ ที่กำลังพิจารณาอยู่ นอกจากนี้ยังให้ดัชนี (Index) ที่จะถือเป็นจุดตัด (Cut of value) ระหว่างลูกค้าที่ดีและไม่ดีด้วย

6. กำหนดวงเงินสินเชื่อ (Credit lines and limits) สำหรับลูกค้าแต่ละราย โดยมีหลักในการกำหนดสินเชื่อว่า ควรให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า แต่ไม่มากจนเกินความสามารถในการชำระหนี้

7.การจัดทำรายงานเพื่อสรุปการตัดสินใจและข้อเสนอแนะต้องเขียนให้ได้เนื้อถ้อยใจความ แต่ให้สั้นที่สุดที่จะสั้นได้ หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่ยืดยาว โดยปกติแล้วควรจะจำกัดให้รายงานยาวไม่เกิน 2-3 หน้ากระดาษ การใช้อัตราส่วนต่าง ๆ ในการวิเคราะห์งบการเงิน ควรจะจำกัดในอัตราส่วนที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ทางการเงินที่เกิดขึ้นจริง อย่างนำอัตราส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องมาอธิบาย เพราะจะทำให้เสียเวลาโดยใช้เหตุอีกทั้งจะทำให้ผู้อ่านไขว้เขวด้วย

8.การจัดทำแฟ้มสินเชื่อ เพื่อเป็นแฟ้มที่เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าสำหรับเป็นแหล่งค้นหาหลักฐานและเป็นแนวทางของผู้ให้สินเชื่อใช้ในการอนุมัติสินเชื่อ และติดตามปรับข้อมูลสินเชื่อเพื่อลดความเสี่ยง

9.แจ้งผลการพิจารณาปล่อยสินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบ ถ้าได้รับอนุมัติเพื่อกระตุ้นให้มาดำเนินการด้านพิธีการสินเชื่อตามกฎหมายรวมทั้งได้นำสินเชื่อไปใช้ให้เป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ แต่ถ้าต้องปฏิเสธก็ควรแจ้งพร้อมเหตุผลเพื่อสร้างความรู้สึกที่ดี และผู้ถูกปฏิเสธจะได้ไม่หลงคอย

10.ตราสารสินเชื่อและหลักทรัพย์ค้ำประกัน เมื่อมีรายการสินเชื่อเกิดขึ้น เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อกันเมื่อเกิดรายการสินเชื่อขึ้น เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อกันเมื่อเกิดรายการสินเชื่อนั้นเรียกว่าตราสารสินเชื่อสำหรับหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) คือ สิ่งของที่มีมูลค่าและอาจเปลี่ยนเป็นตัวเงินได้ง่าย นำมาใช้เป็นเครื่องค้ำประกันการชำระเงินอย่างหนึ่ง แต่ไม่จำเป็นสำหรับรายการสินเชื่อทุกรายการอาจใช้เฉพาะกรณีพิเศษหรือใช้ร่วมกับตราสารชนิดอื่น โดยสินเชื่อแต่ละประเภทจะมีตราสารสินเชื่อที่เหมาะสมแก่การใช้ต่างกันออกไป ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาถึงรูปแบบและคุณสมบัติของตราสารสินเชื่อแต่ละประเภท เพื่อให้ผู้บริหารงานด้านสินเชื่อได้พิจารณาเลือกใช้ตราสารได้อย่างเหมาะสม และถูกต้องตามกฎหมาย

5.3.2 การเรียกเก็บหนี้

ในการปฏิบัติงานด้านการเรียกเก็บหนี้ นั้นจะต้องหาวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและอำนวยความสะดวกในการติดตามเรียกเก็บหนี้ นับตั้งแต่หนี้สินนั้นได้พ้นกำหนดเวลาชำระเงินมาแล้วจนกระทั่งบรรลุผลขั้นสุดท้ายในแต่ละกรณี ดังนั้น ความหมายในการเรียกเก็บหนี้

(Collection) จะหมายความว่าความพยายามที่ใช้ไปเพื่อให้ได้รับชำระเงินภายหลังที่หนี้สินนั้นพ้นกำหนดชำระเงินมาแล้ว เพื่อจะให้งานด้านการเรียกเก็บหนี้ของฝ่ายสินเชื่อบรรลุเป้าหมายจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงระบบการติดตามบัญชีลูกหนี้ดีและมีประสิทธิภาพเสียก่อน

สำหรับวิธีการเรียกเก็บหนี้เป็นงานท้าทายที่ต้องใช้ความสามารถสูง และแต่ละแห่งมีระบบหรือวิธีการต่าง ๆ กัน ประกอบทั้งต้องรู้หลักจิตวิทยาด้วย การปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่มีไหวพริบและไม่มีข้อมูลเพียงพอก็อาจจะทำให้การเก็บหนี้ไม่ได้ผล ถ้าเป็นพนักงานเก็บหนี้ก็อาจจะได้รับผลร้ายทั้งที่ตั้งใจและปรารถนาดีต่อองค์กร สำหรับระบบการติดตามบัญชีลูกหนี้และวิธีการต่าง ๆ ในการเรียกเก็บหนี้จะได้ศึกษากันโดยละเอียด ในบทที่เกี่ยวกับเรื่องจัดการเรียกเก็บหนี้

5.4 การควบคุม (Controlling)

การทำหน้าที่ควบคุมประสิทธิภาพของการจัดการสินเชื่อจำเป็นต้องอาศัยทั้งการเลือกใช้ข้อมูลที่เป็นตัวเลข ได้แก่ ดัชนี อัตราส่วน และวิธีการทางสถิติกับข้อมูลที่ไม่ใช่ตัวเลขอันได้แก่ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และความสามารถในการตัดสินใจของผู้บริหารสินเชื่อมาพิจารณาประกอบกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถแยกแยะประเมินปัญหาในแต่ละกรณีได้ชัดเจน และทำการตัดสินใจที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่งานด้านการจัดการสินเชื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการต่อไปด้วย สำหรับวิธีการที่จะใช้ในการควบคุมและวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านสินเชื่อ และการเรียกเก็บหนี้ แบ่งได้เป็น

- 5.4.1 การควบคุมด้วยปริมาณขายสูงสุด
- 5.4.2 การควบคุมด้วยเงินลงทุนในลูกหนี้
- 5.4.3 การควบคุมด้วยต้นทุนเกี่ยวกับสินเชื่อ
- 5.4.4 การควบคุมด้วยการดูความร่วมมือในการทำงานทั้งภายในและภายนอกกิจการ

4.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

4.1 ประวัติธนาคาร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งในปี 2488 โดยสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ที่อาคารเลขที่ 5 ถนนตลาดหัวรอ อำเภอกรุงเก่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้ชื่อว่า “ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด” มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1.0 ล้านบาท มีพนักงาน 4 คน

ต่อมาในวันที่ 1 เมษายน 2488 ธนาคารฯได้สถาปนาสำนักงานแห่งแรกขึ้นในกรุงเทพมหานคร ณ อาคารที่ทำการบริเวณถนนราชวงศ์ ในปี 2491 ได้ย้ายที่ทำงานไปอยู่มุมถนนอนุวงศ์ และได้เริ่มดำเนินการในฐานะสำนักงานใหญ่อันแท้จริง เมื่อกิจการได้ขยายตัวขึ้นเป็นลำดับ ทำให้สำนักงานแห่งนี้ค่อนข้างคับแคบ ไม่สามารถบริการลูกค้าได้สะดวก ธนาคารฯจึง

ได้สร้างที่ทำการแห่งใหม่ขึ้น ณ อาคารเลขที่ 34-37 ถนนลำพูนไชย แขวงราช จังหวัดพระนคร (สาขาสามแยกในปัจจุบัน) และทำพิธีเปิดเป็นทางการเมื่อ พ.ศ.2494

ในวันที่ 12 เมษายน 2512 ได้เปลี่ยนชื่อจาก “ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด” มาเป็น “ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด” และได้ดำรงนามอันเป็นมงคลนี้มาจนกระทั่งปัจจุบัน ต่อมาได้ย้ายสำนักงานใหญ่ มาอยู่บริเวณมุมถนนเพลินจิตตัดกับมุมถนนวิทญู และได้เปิดดำเนินการวันที่ 16 กันยายน 2513 โดยมีสัญลักษณ์และความเด่นสว่างของอาคารคือเสาสี่ทองคำตัดประตูด้านหน้าของธนาคารฯ แสดงถึงความมั่นคง น่าเชื่อถือและสมภาคภูมิ

เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2536 ธนาคารฯได้จดทะเบียนเปลี่ยนสภาพจากบริษัทจำกัดเป็นบริษัทมหาชน โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)”

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินธุรกิจก้าวหน้ามาเป็นธนาคารระดับแนวหน้าของประเทศไทย โดยได้ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป ทั้งด้านการรับฝากเงิน การให้กู้ยืมเงิน และการให้เครดิต การโอนและการซื้อขายเงินตรา การค้าระหว่างประเทศ ตั๋วรับรักษาทรัพย์สิน และเอกสารมีค่า การค้าประกัน เครดิตการค้า จำหน่ายเช็คของขั้วญ ตลอดจนบริการอื่น ๆ ซึ่งเป็นธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ลูกค้าและประชาชนต่างก็ได้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง และได้ให้ความเชื่อถือมาโดยตลอด

4.2 นโยบายในการดำเนินงานของธนาคาร

ด้านการจัดองค์การ

การจัดองค์การได้ดำเนินการพร้อมกับการกำกับดูแลด้านการบริหารงานทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานของธนาคาร และเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขันในธุรกิจธนาคาร รวมทั้งพิจารณาอัตรากำลังพนักงานและขนาดองค์กรให้เหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงาน

ซึ่งแผนงานด้านการจัดองค์การในปี 2544 ธนาคารยังมุ่งเน้นเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัวในการดำเนินการและลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรสาขา พร้อมทั้งพัฒนาระบบการปฏิบัติงานสาขา รวมถึงการพัฒนางานด้านการตลาด การขายผลิตภัณฑ์และบริการให้เพิ่มขึ้น ตลอดจนพัฒนาระบบการทำงานไปสู่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และรองรับการให้บริการลูกค้าได้อย่างครบวงจร เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งและศักยภาพของธนาคารในการแข่งขันอย่างมีมาตรฐานและก้าวไปสู่มาตรฐานสากลโดยเร็ว นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดแผนการจัดองค์การที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การจัดตั้งฝ่ายบริหารความเสี่ยง โดยกำหนดให้เป็นฝ่ายงานอิสระ เพื่อวิเคราะห์ ควบคุมและตรวจสอบความเสี่ยงในทุก ๆ ด้านที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคารและจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานของธนาคาร

ด้านการพัฒนาบุคลากร

ผลจากการปรับโครงสร้างองค์กรและการปรับปรุงลักษณะการปฏิบัติงานให้มีความกระชับและคล่องตัวมากขึ้น ประกอบกับการดำเนินมาตรการเพื่อปรับขนาดกำลังคนให้เหมาะสม ด้วยการจัดโครงการลาออกก่อนครบเกษียณอายุระหว่างปี 2541 ถึงปี 2542 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการ 2,171 คน เป็นผลให้จำนวนพนักงานโดยรวมลดลงเป็นลำดับจาก 12,159 คน เมื่อสิ้นปี 2541 เป็น 9,988 คน เมื่อสิ้นปี 2542 และ 9,731 เมื่อสิ้นปี 2543 ทำให้อัตราค่าใช้จ่ายด้านการพนักงานต่อสินทรัพย์รวมในปี 2542 และปี 2543 มีอัตราลดลงจากร้อยละ 0.89 เป็นร้อยละ 0.74

ด้านการฝึกอบรมพนักงาน ธนาคารได้จัดโครงการฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เป็นหลักสูตรภายนอกธนาคารจำนวน 72 หลักสูตร ผู้เข้ารับการอบรม 723 ราย และหลักสูตรภายในธนาคารรวม 38 หลักสูตร รวม 388 ครั้ง มีผู้เข้ารับการอบรม 24,921 ราย ประกอบด้วยหลักสูตรการบริหารและการจัดการให้แก่ระดับผู้บริหารและผู้จัดการสาขาเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในสถานการณ์เศรษฐกิจและนโยบายการบริหารงานของธนาคาร หลักสูตรพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ได้แก่โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานสาขาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนสนับสนุนให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานจำนวน 12 รายในระดับปริญญาโท รวมถึงทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาระดับผู้บริหารธนาคารและสถาบันการเงิน นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารความเสี่ยงโดยได้รับการสนับสนุนจาก USAID ภายใต้โครงการ AERA (Accelerating Economic Recovery in Asia) ในการจัดอบรมหลักสูตรการบริหารความเสี่ยงให้แก่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร

5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรทิพย์ ถวัลยวิซชจิต (2540:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานครของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ในด้านทักษะการบริหารทางสินเชื่อ 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในด้านการจัดการ ทักษะในด้านความคิด ทักษะในด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพศ สังกัด อายุการทำงาน ประสพการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมในด้านสินเชื่อ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรได้รับการฝึกอบรมทักษะการบริหารทางสินเชื่อทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรมในทักษะด้านต่าง ๆ พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมทุกข้อในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน เรื่องหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ และความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ในงานสินเชื่อ มีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด

นนุช ไชยคำมูล (2542:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการควบคุมและติดตามสินเชื่อ ด้านการติดตามและแก้ไขหนี้ และด้านการประเมินหลักทรัพย์ จำแนกตาม

ตำแหน่งงาน เพศ อายุ สถานภาพส่วนบุคคล ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประสบการณ์ ในการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่ต้องการฝึกอบรมโดยวิธีการบรรยาย ปฏิบัติและทัศนศึกษา และต้องการฝึกอบรมกับวิทยากรภายนอกที่มีประสบการณ์ พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมหลายวัน โดยการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ จำแนกตามสภาพส่วนบุคคล พบว่าเรื่องการควบคุมและติดตามสินเชื่อ มีปัจจัยด้านสภาพส่วนบุคคลที่ทำให้ความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด คือ อายุ สถานภาพส่วนบุคคล อายุการทำงาน และประสบการณ์ในการฝึกอบรม รองลงมาเป็นเรื่องการติดตามและแก้ไขหนี้ ซึ่งมีปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคล ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน และเรื่องการประเมินสินทรัพย์ มีปัจจัยด้านตำแหน่งงาน และสถานภาพส่วนบุคคลและอายุการทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน ส่วนเรื่องหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อมีปัจจัยด้านสถานภาพเป็นปัจจัยที่ทำให้ความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ธนະสินธุ์ ไมย์โพธิ์ (2540:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบสภาพและความต้องการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 4 เพศชายและหญิง โดยแยกสภาพและความต้องการจำแนกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร/เนื้อหา, กิจกรรมการฝึกอบรม, การวัด-ประเมินผล, วิทยากร, ผู้เข้ารับการฝึกอบรม, สื่อ, วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ, อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม พบว่า พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการฝึกอบรมโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นรายด้านทั้ง 8 ด้านพบว่า ความคิดเห็นในด้านหลักสูตร/เนื้อหา ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านอาคารสถานที่และด้านสภาพแวดล้อม และด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการวัดผลประเมินผล ด้านวิทยากร ด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม และด้านสื่อวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ความต้องการฝึกอบรมโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรมพบว่ามีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน

ประภาศรี อิมวณิช (2539:229-235) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาดตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาดตนเองด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านความรู้ทั่วไป และด้านความรู้วิชาชีพเฉพาะทางอยู่ในระดับมาก และข้าราชการที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกันมีความต้องการพัฒนาดตนเองเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

คงศักดิ์ โชคสุริยา (2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานคือ ขาดความต่อเนื่องของบุคลากรเพราะเกิดจากการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่ง ขาดทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของงาน และพนักงานไม่ทราบถึง

ระเบียบใหม่ที่ธนาคารประกาศ ส่วนข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติม และ จัดประชุมแจ้งถึงกฎระเบียบให้พนักงานทราบทุกเดือน

ปัทมา สุทธนารักษ์ (2538:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการในการฝึกอบรม ของผู้บริหารระดับต้นศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าผู้บริหารระดับต้นเข้าใจว่าธนาคารฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรเท่าที่ควร เนื่องจากงบประมาณจำกัด ขาดวิทยากรที่เชี่ยวชาญ ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทันสมัย ขาดการสำรวจปัญหา และความต้องการได้รับการพัฒนาในทิศทางที่พนักงานต้องการ ทำให้ผู้บริหารต้องบริหารงานภายใต้ทรัพยากรอันจำกัด ดำเนินงานตามรูปแบบที่เคยปฏิบัติสืบต่อกันมา จึงมีความต้องการในการฝึกอบรมในแต่ละเรื่องสูงในระดับมาก แต่ธนาคารฯ ไม่อาจจัดหลักสูตรที่สนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสาขาภูมิภาคทั่วประเทศ จำนวนสาขารวม 208 สาขา แยกเป็นพนักงานระดับบริหารสาขาจำนวน 147 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาจำนวน 319 คน รวมประชากรทั้งสิ้นจำนวน 466 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสาขาภูมิภาค ได้มาจากการสุตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane.1976:581) โดยกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ .05 และเลือกมาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็นพนักงานระดับบริหารสาขาจำนวน 68 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาจำนวน 147 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 215 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ภาค	จำนวน สาขา	ประชากร (คน)		กลุ่มตัวอย่าง (คน)	
		พนักงาน บริหาร สาขา	พนักงาน ปฏิบัติการ สาขา	พนักงาน บริหาร สาขา	พนักงาน ปฏิบัติการ สาขา
1.กลาง	23	13	30	6	14
2.ตะวันออก	25	18	45	8	21
3.ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	22	14	38	6	17
4.ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	24	11	32	5	15
5.เหนือตอนบน	22	13	40	6	18
6.เหนือตอนล่าง	21	18	25	8	12
7.ตะวันตก	33	35	46	16	21
8.ใต้ตอนบน	16	12	24	6	11
9.ใต้ตอนล่าง	22	13	39	6	18
รวม	208	147	319	68	147

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามซึ่งถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ รวม 4 ด้าน ได้แก่ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี เป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนี้

- 5 หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
- 4 หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมาก
- 3 หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
- 2 หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อย
- 1 หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50-5.00	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00-1.49	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ นอกเหนือจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires) เพื่อให้ผู้ตอบเขียนตอบเองอย่างอิสระ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ นำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ร่างแบบสอบถามจากตำรา เอกสาร บทความ หลักการทางวิชาการ ตามความต้องการแต่ละด้านให้ครอบคลุมเนื้อหา
3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาเพื่อขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย
4. ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษา (Content Validity) ได้แก่

4.1 นายเกียรติศักดิ์ โลหิตานนท์ ผู้จัดการฝ่ายอาวุโสและผู้จัดการฝ่ายกิจการสาขากลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4.2 นางสาวสุกัญญา วัฒนาเดชาพร รองผู้จัดการฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ศูนย์ฝึกอบรม สำนักงานใหญ่

4.3 นายอำพล เจริญกุล ผู้จัดการเขตภูมิภาคเขต 13 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภูมิภาคเขต 13

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอต่อประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง โดยพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีผลการคำนวณดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป จำนวน 55 ข้อ 54 ข้อ

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 50 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานระดับบริหารสาขา จำนวน 16 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 34 คน

7. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha -Coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .97

8. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำและแก้ไขปรับปรุง เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้จัดการฝ่ายกิจการสาขาภูมิภาค ผู้จัดการภาคของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค

2. ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งไปให้กับ ผู้จัดการฝ่ายกิจการสาขาภูมิภาค และผู้จัดการภาค ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ด้วยตัวเองและทางไปรษณีย์ พร้อมทั้งสอดซองส่งกลับทางไปรษณีย์ เมื่อกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 16 ตุลาคม 2545 ถึงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2545 รวมระยะเวลา 22 วัน โดยจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบจำนวน 215 ฉบับ โดยได้รับความร่วมมือจากการสาขาและสมุหบัญชีสาขาในการจัดเก็บข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาครบแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกโดยแบบสอบถามที่ได้ส่งไปและรับคืน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistic Package for Social Sciences/Personal Computer)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำเสนอข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ร้อยละ และวิเคราะห์ส่วนที่เป็นความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ จากแบบสอบถามซึ่งเป็นมาตราส่วนประเมินค่า เมื่อตรวจให้คะแนนแล้วใช้สถิติด้วยการแจกแจงความถี่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที่ t-test (t – test for independent samples) และ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way Analysis of Variance)

3. นำเสนอความคิดเห็นและปัญหาในการฝึกอบรมด้านสินเชื่อ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด นำแบบสอบถามปลายเปิดมาจัดกลุ่มคำตอบ และแจกแจงความถี่ตามจำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 หาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :73)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :79)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2538 :215)

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 N แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
 S_t^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมุติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ³ ~~2~~ กลุ่ม โดยใช้ t-test (t-test for independent samples) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :102)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t - distribution
 $\bar{X}_1, \bar{X}_2$ 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

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way Analysis of Variance)
 (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.2538 :112)

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F - distribution
 MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 การเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธีของนิวแมนคูล (Newman Keuls)
 (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.2538:134)

$$W = q \sqrt{\frac{MS_E}{N}}$$

เมื่อ W แทน ค่าวิกฤต
 q แทน ค่าที่เปิดได้จากตาราง Studentized range statistic
 MS_E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนที่ได้มาจาก ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ 4 ขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t – distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution
df	=	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of squares)
*	=	มีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี จำแนกตามระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 4

ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี จำแนกตามระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและปัญหาในการฝึกอบรมด้านสินเชื่อของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 126 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 2

ตาราง 2 ค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับพนักงาน		
1.1 พนักงานระดับบริหารสาขา	68	31.60
1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการสาขา	147	68.40
รวม	215	100.00
2. เพศ		
2.1 ชาย	129	60.00
2.2 หญิง	86	40.00
รวม	215	100.00
3. อายุงาน		
3.1 ต่ำกว่า 5 ปี	6	2.80
3.2 5 – 10 ปี	152	70.70
3.3 มากกว่า 10 ปี	57	26.50
รวม	215	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	5.60
4.2 ปริญญาตรีขึ้นไป	203	94.40
รวม	215	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 เป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุงาน 5-10 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 70.70 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 94.40

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี จำแนกตามระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 3 – 7

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	3.56	0.64	มาก
2.ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ	3.76	0.60	มาก
3.ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา	3.39	0.65	ปานกลาง
4.ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี	3.94	0.68	มาก
รวม	3.66	0.52	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญาอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึก
อบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สาขาภูมิภาค ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ โดยรวมและรายข้อ

ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.เงินกู้เพื่อการค้า	3.71	0.87	มาก
2.เงินกู้เพื่อการเกษตรกรรม	3.29	0.81	ปานกลาง
3.เงินกู้เพื่อการอุตสาหกรรม	3.77	0.90	มาก
4.เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	3.47	0.88	ปานกลาง
5.วงเงินเบิกเงินเกินบัญชี	3.66	0.90	มาก
6.เงินกู้ระยะสั้นตามตัวสัญญาใช้เงิน	3.59	0.92	มาก
7.การรับซื้อลดตัวเงินภายในประเทศ	3.51	0.96	มาก
8.การรับอาวัลตัวแลกเงิน	3.53	0.97	มาก
9.การรับรองตัวแลกเงิน	3.57	0.92	มาก
10.การออกหนังสือรับรองเครดิต,หนังสือรับรอง สินเชื่อ,หนังสือให้ความสนับสนุนด้านการเงิน	3.46	0.99	ปานกลาง
11.การออกหนังสือค้ำประกัน	3.45	0.87	ปานกลาง
12.การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตภายในประเทศ	3.67	1.13	มาก
13.สินเชื่อเพื่อการนำเข้าสินค้าและส่งออก	3.67	1.20	มาก
14.การทำสัญญารับมอบสินค้าเชื่อ	3.52	1.19	มาก
รวม	3.56	0.64	มาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทที่มีความต้องการฝึกอบรมเรียงลำดับ 5 ลำดับแรกคือ เงินกู้เพื่ออุตสาหกรรม เงินกู้เพื่อการค้า การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตภายในประเทศ สินเชื่อเพื่อการนำเข้าสินค้าและส่งออก และวงเงินเบิกเงินเกินบัญชี ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึก
อบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สาขาภูมิภาค ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยรวมและรายข้อ

ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.การวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้กู้	3.78	0.82	มาก
2.การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้	3.97	0.86	มาก
3.การตรวจสอบสถานะทางการเงินของผู้กู้ หรือส่วนทุนผู้กู้	3.90	0.83	มาก
4.การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ของธุรกิจ	3.91	0.74	มาก
5.การศึกษาแนวโน้มของสถานการณ์บ้านเมือง ที่มีผลต่อธุรกิจลูกค้า	3.77	0.78	มาก
6.การอ่านและแปลความหมายของงบกระแส เงินสด	4.02	0.84	มาก
7.การวิเคราะห์งบกระแสเงินสด	4.05	0.84	มาก
8.ทักษะในการตรวจสอบที่ตั้งหลักประกัน	3.68	0.84	มาก
9.วิธีการตรวจสอบการจดทะเบียนการค้า /หนังสือบริคณห์สนธิของนิติบุคคล	3.48	0.82	ปานกลาง
10.การตรวจสอบหลักประกันประเภท อสังหาริมทรัพย์	3.57	0.78	มาก
11.การตรวจสอบหลักประกันประเภท สังหาริมทรัพย์	3.52	0.86	มาก
12.แนวโน้มการประเมินสภาพคล่องของ หลักประกัน	3.68	0.74	มาก
13.หลักการรวบรวมเอกสารประกอบการ พิจารณาสินเชื่อ	3.48	0.87	ปานกลาง
14.เทคนิคการเขียนรายงานเพื่อขออนุมัติ สินเชื่อ	3.89	0.60	มาก
รวม	3.76	0.58	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานมีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความรู้ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อที่พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมเรียงลำดับ 5 ลำดับแรกคือ การวิเคราะห์งบกระแสเงินสด การอ่านและแปลความหมายของงบกระแสเงินสด การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจของธุรกิจ และการตรวจสอบสถานะทางการเงินของผู้กู้หรือส่วนทุนของผู้กู้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึก
อบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สาขาภูมิภาค ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา โดยรวมและรายข้อ

ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารก่อนทำ นิติกรรมสัญญา	3.34	0.85	ปานกลาง
2.หลักการตรวจสอบเอกสารประกอบการ ทำสัญญา	3.39	0.86	ปานกลาง
3.การดำเนินการจัดพิมพ์สัญญา และการจัด ทำสัญญา	3.41	0.92	ปานกลาง
4.ระเบียบและขั้นตอนการติดต่อกรรมที่ดิน	3.37	0.86	ปานกลาง
5.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทที่ดิน	3.43	0.86	ปานกลาง
6.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภท สิ่งปลูกสร้าง	3.45	0.86	ปานกลาง
7.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภท อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	3.40	0.87	ปานกลาง
8.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภท สิทธิการเช่า	3.48	0.92	ปานกลาง
9.การคิดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ตามระเบียบกรมที่ดิน	3.47	0.91	ปานกลาง
10.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันกรณี คู่สมรสเป็นชาวต่างชาติ	3.38	0.98	ปานกลาง
11.ระเบียบและขั้นตอนการติดต่อกรม ทะเบียนกลาง	3.32	0.92	ปานกลาง
12.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกัน ประเภทเครื่องจักร	3.47	0.89	ปานกลาง
13.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทเรือ	3.24	1.05	ปานกลาง
14.การรับจํานําสินค้า	3.46	0.97	ปานกลาง
15.การรับจํานําสหสิทธิการรับเงินฝาก	3.28	0.89	ปานกลาง
รวม	3.39	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญาที่พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมเรียงลำดับ 5 ลำดับแรกคือ คือ งานนิติกรรมสัญญาประเภทการจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทสิทธิการเช่า การคิดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายตามระเบียบกรมที่ดิน การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทเครื่องจักร การรับจำนำสินค้า และการจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทสิ่งปลูกสร้าง

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี โดยรวมและรายข้อ

ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.วิธีการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.20	0.90	มาก
2.วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับงานพิมพ์เอกสาร	4.02	0.83	มาก
3.วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับการคำนวณงบการเงิน	4.12	0.83	มาก
4.วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับการนำเสนองาน	4.05	0.80	มาก
5.ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำหรับการนำเสนองาน	4.00	0.80	มาก
6.การเตรียม และการตรวจสอบข้อมูลก่อนการ บันทึกลงระบบสินเชื่อออนไลน์	3.90	0.83	มาก
7.ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลลงระบบสินเชื่อออนไลน์	3.87	0.86	มาก
8.การปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลในระบบสินเชื่อ ออนไลน์	3.86	0.88	มาก
9.การเรียกรายงานสินเชื่อจากระบบสินเชื่อออนไลน์	3.80	0.84	มาก
10.วิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นจากการใช้คอมพิวเตอร์	4.02	0.85	มาก
11.ขั้นตอนการประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแล ระบบเครือข่ายของธนาคาร	3.76	0.85	มาก
12.การบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายใน สำนักงาน	3.68	0.90	มาก
รวม	3.94	0.68	มาก

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมเรียงลำดับ 5 ลำดับแรกคือ วิธีการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับการคำนวณงบการเงิน วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับการนำเสนองาน วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับงานพิมพ์เอกสาร และวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นจากการใช้คอมพิวเตอร์

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี จำแนกตามระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 8 – 11

ตาราง 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค จำแนกตามระดับพนักงานโดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	พนักงานระดับ บริหารสาขา (n = 68)		พนักงานระดับ ปฏิบัติการสาขา (n = 147)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สินเชื่อ	3.52	0.66	3.57	0.63	0.50
2.ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ สินเชื่อ	3.70	0.55	3.79	0.61	0.97
3.ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน นิติกรรมสัญญา	3.26	0.67	3.45	0.63	1.99*
4.ด้านความรู้เกี่ยวกับการ ใช้เทคโนโลยี	3.84	0.67	3.98	0.68	1.43
รวม	3.58	0.51	3.70	0.51	1.53

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีระดับพนักงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	ชาย (n = 129)		หญิง (n = 168)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	3.51	0.63	3.63	0.64	1.43
2.ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ	3.71	0.60	3.83	0.57	1.44
3.ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา	3.34	0.68	3.46	0.60	1.32
4.ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี	3.96	0.70	3.90	0.63	0.67
รวม	3.63	0.53	3.70	0.49	1.05

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค จำแนกตามอายุงาน โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	ต่ำกว่า 5 ปี (n = 6)		5 – 10 ปี (n = 152)		มากกว่า 10 ปี (N = 57)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	3.25	0.43	3.59	0.59	3.51	0.75
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ	3.34	0.35	3.80	0.57	3.70	0.65
3. ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา	3.06	0.47	3.41	0.61	3.37	0.76
4. ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี	3.68	0.62	3.97	0.66	3.86	0.70
รวม	3.33	0.44	3.69	0.47	3.61	0.62

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค จำแนกตามอายุงาน โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
1.ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.82	0.41	1.00
	ภายในกลุ่ม	212	86.62	0.40	
	รวม	214	87.44		
2.ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.47	0.73	2.07
	ภายในกลุ่ม	212	75.08	0.35	
	รวม	214	76.55		
3.ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.69	0.34	0.81
	ภายในกลุ่ม	212	90.79	0.42	
	รวม	214	91.49		
4.ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.95	0.47	1.04
	ภายในกลุ่ม	212	97.68	0.46	
	รวม	214	98.64		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.92	0.46	1.73
	ภายในกลุ่ม	212	56.83	0.26	
	รวม	214	57.76		

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการ
ฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สาขาภูมิภาค จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 12)		ปริญญาตรีขึ้นไป (n = 203)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สินเชื่อ	3.43	0.65	3.56	0.63	0.71
2.ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ สินเชื่อ	3.42	0.79	3.78	0.58	2.01*
3.ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน นิติกรรมสัญญา	3.37	0.64	3.39	0.65	0.08
4.ด้านความรู้เกี่ยวกับการ ใช้เทคโนโลยี	3.71	0.68	3.95	0.67	1.18
รวม	3.48	0.63	3.67	0.51	1.20

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในด้านสินเชื่อ หรือปัญหาในการฝึกอบรมด้านสินเชื่อ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค จากแบบสอบถามปลายเปิดตอนที่ 3 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 126 คน โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปความถี่ ประกอบความเรียง

ตาราง 13 ความคิดเห็นและปัญหาในการฝึกอบรมด้านสินเชื่อ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค โดยเรียงตามความถี่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม		
1	ควรจัดให้มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และทั่วถึง	35
2	เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความมั่นใจในการทำงานทำให้พนักงานมีคุณภาพมากขึ้น	16
3	เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และลดความเสี่ยงในการทำงาน	15
4	ควรใช้เวลาในการอบรมมากขึ้นกว่าเดิม ให้เหมาะสมกับหลักสูตร	12
5	ควรมีการจัดกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมให้เป็นระดับเดียวกัน และมีการฝึกปฏิบัติควบคู่ไปกับการเรียนรู้ทางทฤษฎี	8
6	เป็นการเพิ่มทักษะและความรู้ด้านสินเชื่อให้มากขึ้น	8
7	เอกสารประกอบการฝึกอบรมควรมีความเหมาะสมกับหลักสูตร และสะดวกในการใช้งาน	3
ปัญหาในการฝึกอบรม		
1	ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป จัดอบรมไม่ทั่วถึง	34
2	วิทยากรไม่มีความรู้เท่าที่ควร ไม่สามารถตอบปัญหาผู้เข้าอบรมได้ และสอนแบบรวบรัดเกินไป	26

ตาราง 13 (ต่อ)

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ปัญหาในการฝึกอบรม (ต่อ)		
3	อบรมไปแล้วไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง หลักสูตรไม่ตรงตามความต้องการมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย	12
4	การเดินทางไกล ค่าใช้จ่ายสูง มีปัญหาในการทำงานประจำ หน่วยงานไม่ให้ความสำคัญ	10
5	เอกสารประกอบการฝึกอบรมไม่ชัดเจน เอกสารมากเกินไป	7
6	กรณีตัวอย่างมีความแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของแต่ละพื้นที่	3
7	ขาดการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ได้แสดงความคิดเห็น และปัญหาในการฝึกอบรมด้านสินเชื่อ ดังนี้

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม พบว่า พนักงานต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และทั่วถึง มีความถี่มากที่สุด รองลงมาให้ความเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีคุณภาพมากขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในปฏิบัติงาน ลดความเสี่ยงในการทำงาน

ด้านปัญหาในการฝึกอบรมด้านสินเชื่อ พบว่า ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป การจัดอบรมไม่ทั่วถึง มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือวิทยากรไม่มีความรู้เท่าที่ควร ไม่สามารถตอบปัญหาผู้เข้ารับการอบรมได้ และมีการสอนแบบรวบรัดเกินไป นอกจากนี้ปัญหาอีกประการหนึ่งคือเมื่อมีการฝึกอบรมไปแล้วไม่ได้มีการนำไปปฏิบัติจริง หลักสูตรไม่ตรงตามความต้องการ และมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

บทที่ 5

สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี จำแนกตาม ระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา

3. เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีต่อความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานด้านงานบุคลากร ด้านการฝึกอบรม และด้านอื่นที่เกี่ยวข้องของธนาคารพาณิชย์ต่อไป

ความสำคัญของการวิจัย

ธนาคารพาณิชย์สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อการพัฒนาด้านการฝึกอบรมของบุคลากรในองค์กร และเพื่อการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมทางด้านสินเชื่อให้สอดคล้องกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารได้อย่างเหมาะสม

สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีระดับพนักงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

2. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

3. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีอายุงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

4. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสาขาภูมิภาคทั่วประเทศ จำนวนสาขารวม 208 สาขา แยกเป็นพนักงานระดับบริหารสาขาจำนวน 147 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาจำนวน 319 คน รวมประชากรทั้งสิ้นจำนวน 466 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสาขาภูมิภาค ได้มาจากสูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane.1976:581) โดยกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ .05 และเลือกมาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็นพนักงานระดับบริหารสาขาจำนวน 68 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาจำนวน 147 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 215 คน

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ รวม 4 ด้าน ได้แก่ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนี้

5	หมายถึง	พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
4	หมายถึง	พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมาก
3	หมายถึง	พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
2	หมายถึง	พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อย
1	หมายถึง	พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและปัญหาที่เกี่ยวกับฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ นอกเหนือจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires) เพื่อให้ผู้ตอบเขียนตอบเองอย่างอิสระ

วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายกิจการสาขาภูมิภาค และผู้จัดการภาค ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค

2. ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งไปให้กับผู้จัดการฝ่ายกิจการสาขาภูมิภาค และผู้จัดการภาค ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค โดยทางไปรษณีย์ ทางระบบส่งเอกสารภายใน และด้วยตนเอง พร้อมทั้งสอดซองส่งกลับทางไปรษณีย์ เมื่อกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

3. ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 ตุลาคม 2545 ถึงวันที่ 5 พฤศจิกายน 2545 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบจำนวน 215 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาครบแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. จำแนกข้อมูลแบบสอบถามตามตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 2.1 ระดับพนักงาน
- 2.2 เพศ
- 2.3 อายุงาน
- 2.4 ระดับการศึกษา

3. จำแนกข้อมูลของแบบสอบถามตามตัวแปรทั้ง 4 ด้าน และตรวจให้คะแนนความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อแต่ละข้อของคำถามตามคำแนะนำคะแนนของตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแต่ละด้านรวม 4 ด้าน ได้แก่

- 3.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
- 3.2 ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ
- 3.3 ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา

3.4 ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

4.นำข้อมูลที่ได้ไปสร้างโปรแกรม เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic Package for Social Sciences/Personal Computer)

5.วิเคราะห์สถานภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ

6.วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ โดยการค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50-5.00	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00-1.49	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

7.เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับพนักงาน เพศ และระดับการศึกษา โดยใช้สถิติค่าที (t-test)

8.เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติค่าเอฟ (F-test)

9.เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีนิวแมนคูลส์ (Newman-keuls)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 ระดับพนักงาน ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 215 คน เป็นพนักงานระดับบริหารสาขา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40

1.2 เพศ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

1.3 อายุงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ มีอายุงาน 5 –10 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 70.70 รองลงมา คือ อายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

1.4 ระดับการศึกษา พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 94.40 และสำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60

2.ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 4 ด้าน พบว่า

2.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความต้องการฝึกอบรมมาก 5 ลำดับแรก ในด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ คือเงินกู้เพื่ออุตสาหกรรม เงินกู้เพื่อการค้า การเปิดตลาดเตอร์ออฟเทรดดิทภายในประเทศ สินเชื่อเพื่อการนำเข้าสินค้า และส่งสินค้าออก และวงเงินเบิกเกินบัญชี ตามลำดับ

2.2 ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความต้องการฝึกอบรมมาก 5 ลำดับแรก ในด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ คือการวิเคราะห์งบกระแสเงินสด การอ่านและแปลความหมายของงบกระแสเงินสด การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจของธุรกิจ และการตรวจสอบสถานะทางการเงินของผู้กู้หรือส่วนทุนของผู้กู้ ตามลำดับ

2.3 ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความต้องการฝึกอบรมในด้านการนิติกรรม 5 ลำดับแรกคือ การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทสิทธิการเช่า การคิดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายตามระเบียบกรมที่ดิน การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทเครื่องจักร การรับจำนำสินค้า และการจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทสิ่งปลูกสร้าง ตามลำดับ

2.4 ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความต้องการฝึกอบรมมาก 5 ลำดับแรก ในด้านการใช้เทคโนโลยีคือ วิธีการใช้ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับการคำนวณงบการเงิน วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับการนำเสนองาน วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับงานพิมพ์เอกสาร และวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นจากการใช้คอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค จำแนกตามระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา พบว่า

3.1 พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีระดับต่างกัน คือพนักงานระดับบริหารสาขา และพนักงานระดับปฏิบัติการสาขา มีความต้องการฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา มีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค เพศชายและเพศหญิง มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ที่มีอายุงานต่างกัน คืออายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี, อายุงาน 5-10 ปี และอายุงานมากกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ มีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความคิดเห็นและปัญหาในการฝึกอบรมด้านสินเชื่อ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค

จากผลการแสดงความคิดเห็นและปัญหาในการฝึกอบรมสินเชื่อเพิ่มเติม จากแบบสอบถามแบบปลายเปิด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 126 คน โดยมีวิธีการนำเสนอในรูปความถี่ ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ให้ความเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และทั่วถึง มีความถี่สูงสุด รองลงมาให้ความเห็นว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีคุณภาพมากขึ้น

ปัญหาในการฝึกอบรม พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการฝึกอบรมว่า ระยะในการฝึกอบรมน้อยเกินไป และการจัดอบรมไม่ทั่วถึง มีความถี่สูงสุด รองลงมาให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการฝึกอบรมว่า วิทยากรไม่มีความรู้เท่าที่ควร ไม่สามารถตอบปัญหาผู้เข้าอบรมได้ และสอนแบบรวบรัดเกินไป

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมีระดับความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญาพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีระดับความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลของการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค มีความต้องการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากนั้น เนื่องมาจากความต้องการในการฝึกอบรม และเรียนรู้ของพนักงานสินเชื่อสาขาของธนาคาร ยังมีความต้องการที่จะเพิ่มเติมความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้ตนเองสามารถที่จะทำงานและเรียนรู้การทำงานให้ก้าวหน้าทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการใช้เทคโนโลยีในการช่วยปฏิบัติงาน ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านการขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ธนาคาร และด้านการสนับสนุนงานสินเชื่อของธนาคารคืองานด้านนิติกรรมสัญญา ขณะที่ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่ออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจที่ให้บริการด้านการเงิน จึงต้องมีความรวดเร็วและทันสมัยในการให้บริการลูกค้าตลอดเวลาท่ามกลางกระแสแห่งความรุนแรงในการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้นพนักงานในองค์กรจึงต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และต้องสามารถก้าวหน้าทันเทคโนโลยีได้ดีที่สุด การฝึกอบรมจึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการช่วยปรับตัวดังกล่าว สอดคล้องกับคุณลักษณะของบุคลากรที่ธนาคารพาณิชย์ต้องการในยุค คศ.2000 คือ การมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ในงานที่ตนปฏิบัติ (Technical Skills) การรู้ลึก รู้จริงไปถึงทุกอณูของเม็ดเงินในความรับผิดชอบของตน โดยนำทักษะดังกล่าวมาผนวกเข้ากับเทคโนโลยี และอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ขององค์กร และลงมือปฏิบัติจนเต็มความสามารถเพื่อผลงานที่ปรากฏออกมาจะเป็นผลงานที่มีคุณภาพ ผลดีที่ตามมาคือผลกำไรที่ได้จากการประกอบการและการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่องค์กรมีอาจขาดได้ ตลอดจนการมีทักษะและหัวใจในการบริการและการขายผลิตภัณฑ์ (Personal Skills) ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อแสวงหาผลกำไรของแต่ละองค์กรนั้น หัวใจสำคัญคือ การบริการทั้งในขณะขายผลิตภัณฑ์ และการติดตามดูแลกลุ่มลูกค้าให้มีความพึงพอใจในการบริการ ตลอดจนคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายออกไป แสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์สินเชื่อซึ่งเป็นหัวใจในการขายและการให้บริการด้านสินเชื่อ อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามยุค ตามสมัย ของความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการมีความรู้ในสิ่งที่ตนเองทำหรือปฏิบัติอยู่นั้นย่อมทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างดีเช่นกัน แสดงได้จากผล

การวิจัยที่พบว่าความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และด้านการวิเคราะห์สินเชื่อที่พนักงานก็มีความต้องการอยู่ในระดับมากเช่นกัน ในขณะที่การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อให้ธนาคารมีข้อมูลที่มาใช้ในการคัดสรรลูกค้าที่ดี ที่มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อรายได้จากดอกเบี้ยที่ธนาคารจะได้รับจากลูกหนี้ที่ดีด้วย ส่งผลต่อกำไรขาดทุนขององค์กร ในขณะที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงการทำงาน การพยากรณ์เพื่อคาดคะเนแนวทางการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ และความก้าวหน้าที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน และรูปแบบการบริหารองค์กรในอนาคตเพื่อนำองค์กรให้อยู่รอด และเจริญก้าวหน้าต่อไปได้

จะเห็นได้ว่าผลโดยรวมทุกด้านของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ โดยรวมมีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากนั้น สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องแรงจูงใจของเคลเลอร์ ที่ว่าแรงจูงใจมีส่วนในการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นด้านความตั้งใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นในการเรียนรู้ ซึ่งจะช่วยให้เขาสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จในกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ได้

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับพนักงาน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค จำแนกตามระดับพนักงาน พบว่าพนักงานที่มีระดับต่างกัน คือพนักงานระดับบริหารสาขาและพนักงานระดับปฏิบัติการสาขา พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การที่พนักงานระดับปฏิบัติการสาขามีความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าพนักงานบริหารสาขาในด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญานั้นอาจวิเคราะห์ได้จาก ลักษณะของการปฏิบัติงานด้านงานนิติกรรมสัญญานั้น โดยสภาพแล้วพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาจะเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ในขณะที่พนักงานระดับบริหารสาขาจะเป็นผู้ควบคุมการทำงาน ประกอบกับการจัดทำนิติกรรมสัญญามีความสำคัญอย่างมากในกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อ เพราะเป็นการมอบสิทธิต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นหลักประกันในการให้สินเชื่อระหว่างธนาคารกับลูกหนี้ และเพื่อเป็นการช่วยลดความเสี่ยงของธนาคารกับสินเชื่อที่ปล่อยไป ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงจะต้องไม่มีความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานดังกล่าว จึงทำให้พบข้อแตกต่าง

ต่างระหว่างพนักงานเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมในด้านนี้ ในขณะที่ความต้องการฝึกอบรมด้านอื่นมีระดับความต้องการไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ ฤวัลยวิชชจิต (2540:169) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานครของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับ 5 และเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับ 6 มีความต้องการฝึกอบรม สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับ 7 และเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับ 8 คือ มีความต้องการเพิ่มพูนความรู้ในด้านการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานสินเชื่อ หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ และการจัดระบบข้อมูลสินเชื่อด้วยคอมพิวเตอร์ เหมือนกัน ในขณะที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2539:126) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การใช้เทคโนโลยีในการพยากรณ์เพื่อคาดคะเนแนวทางการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ และความก้าวหน้าในสาขาใดสาขาหนึ่ง หรือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีซึ่งมีการขยายขอบเขต ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กรต้องเข้าใจถึงรูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่สัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน อันมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารองค์กรในอนาคต องค์กรทุกองค์การจึงได้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ความชำนาญในหลักการและวิธีการปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการจัดการฝึกอบรมและหรือสัมมนาในทุกสายงาน เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับบริหารสาขาและระดับปฏิบัติการสาขาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อจึงมีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัยข้อที่ 1

2.2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเพศชาย และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเพศหญิง มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยดังกล่าวอาจวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปรเพศไม่ได้มีส่วนที่จะทำให้ความต้องการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของพนักงานมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจุบันเพศหญิง และเพศชายมีความสามารถในการทำงานในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางนุช ไชยคำมูล (2542:53) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานสินเชื่อเพศชายและพนักงานสินเชื่อเพศหญิงมีความต้องการฝึกอบรมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารทั้งเพศชายและเพศหญิง ไม่มีการแบ่งงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ฤวัลยวิชชจิต (2540:169) ที่ได้ผลการวิจัยว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อเพศชาย และเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพศหญิงของ ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลว่าธรรมชาติของมนุษย์แล้วมีอาจเลือก

เพศได้ และเพศไม่เป็นสิ่งที่จะกีดกันการเรียนรู้ เพราะการเรียนรู้เป็นกระบวนการของการปรับปรุงพฤติกรรม เช่น การสร้างทฤษฎีการเรียนรู้ของการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกของพาฟลอฟที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์สามารถสร้างให้เกิดขึ้นและลบพฤติกรรมนั้นให้หายไปได้ และทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขผลกรรมของสกินเนอร์ โดยเน้นที่การกระทำ นอกจากนี้เพศชายและเพศหญิงยังมีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เหมือนกัน 5 อย่างคือ ความต้องการขั้นพื้นฐานของคน ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงของชีวิต ความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ และความต้องการความสำเร็จแห่งตน ซึ่งความต้องการทั้ง 5 อย่างนี้ เป็นแรงจูงใจทางสังคมที่ทำให้บุคคลใฝ่หาสัมพันธภาพหาอำนาจใฝ่สัมฤทธิ์ ในขณะที่เดียวกันงานวิจัยของพรทิพย์ยังพบอีกว่า เจ้าหน้าที่ที่เชื่อเพศชาย และเจ้าหน้าที่ที่เชื่อเพศหญิง มีความต้องการฝึกอบรมด้านการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาจัดรูปแบบงานสินเชื่อ การวิเคราะห์ตลาดสินเชื่อที่เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน และการนำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ประยุกต์ในงานสินเชื่อเหมือนกัน ในขณะที่งานวิจัยของจำนกร นิภากุล (2540:บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่า นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลที่สนับสนุนได้ว่าตัวแปรเพศไม่ได้มีส่วนที่ทำให้ความต้องการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ของคนแตกต่างกันเลย จึงทำให้ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเพศชาย และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเพศหญิง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค มีความต้องการฝึกอบรมด้านสินเชื่อโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัยข้อที่ 2

2.3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานมีอายุงานต่างกัน คือ อายุงานต่ำกว่า 5 ปี, อายุงาน 5-10 ปี และอายุงานมากกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้อาจเป็นเพราะจากลักษณะของการปฏิบัติงานของธนาคาร ระบบการปฏิบัติงานจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของธนาคารพนักงานจะต้องมีความรู้ความสามารถในการก้าวไปข้างหน้าให้สอดคล้องกัน การที่พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีอายุงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิตินั้น อาจมองได้ว่าการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ นั้นจะต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายและความสอดคล้องของกระแสหรือนโยบายหลักของของธนาคารในแต่ละช่วงเวลา ดังนั้นการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่นนี้ จึงเป็นเหตุให้ความต้องการฝึกอบรมและการเรียนรู้เพิ่มพูนในด้านต่าง ๆ ของพนักงานอยู่

ในแนวทางเดียวกัน ในขณะที่งานวิจัยของจามีกร นิภากุล (2540:บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่า นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่นักวิชาการศึกษาดำเนินการ มีความต้องการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากแนวคิดของ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544:58-59) ที่ได้ศึกษาในเรื่องของความสลับซับซ้อนของการเรียนรู้ในวัยผู้ใหญ่ ในส่วนของการเรียนและขั้นตอนของชีวิต กล่าวว่า การเรียนรู้ในช่วงอายุ 20-25 ปี ของคนในวัยนี้ยังคงจะต้องได้รับการศึกษา หรือฝึกอบรมในงานอาชีพต่อไปเสมอ ซึ่งอายุในช่วงดังกล่าวจะสอดคล้องกับอายุของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งจะมีอายุอยู่ในช่วงดังกล่าวคือ 20-25 ปี ในขณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีอายุงาน 5-10 ปี และอายุงานมากกว่า 10 ปี คือช่วงอายุ ตั้งแต่ 25-40 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยกลางคนนั้น ถือเป็นวัยที่กำลังมีศักยภาพที่สามารถจะพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ แต่ก็ยังมีความต้องการได้รับความรู้ใหม่ ๆ ทางด้านการบริหารงาน และการเข้าสังคมที่สูงขึ้น เช่นกัน จากเหตุผลดังกล่าวจึงสนับสนุนผลการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ที่มีอายุงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 3.

2.4/ ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมด้านการวิเคราะห์สินเชื่อสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีนั้นส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่อยู่ในระดับปฏิบัติการสาขาและยังไม่มีหน้าที่ในการวิเคราะห์สินเชื่อมากเท่ากับพนักงานระดับบริหารสาขา หรือพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ดังนั้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาและยังไม่มีหน้าที่ในการวิเคราะห์สินเชื่อโดยตรงจึงมีความต้องการฝึกอบรมด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เนื่องจากไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงซึ่งสอดคล้องกับผลของการวิจัยครั้งนี้ ในขณะที่งานวิจัยของนงนุช ไชยคำมูล (2542:53) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรม

ของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ผลการวิจัยใกล้เคียงกันว่าพนักงานสินเชื่อที่มีการศึกษาระดับ ป.ว.ส.มีความต้องการฝึกอบรมในด้านการติดตามและแก้ไขหนี้แตกต่างกัน กับพนักงานสินเชื่อที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท โดยให้เหตุผลว่าพนักงานสินเชื่อที่มีการศึกษาระดับ ป.ว.ส.จะมีตำแหน่งพนักงานสินเชื่อทั่วไปส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้รับการอบรมด้านนี้เนื่องจากยังไม่มีหน้าที่ในการปฏิบัติโดยตรง จากผลของการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลสนับสนุนได้ว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัตินั้นทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 4

3.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด

จากการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม โดยด้านความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการฝึกอบรมนั้น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และทั่วถึงนอกจากนี้ยังให้ความเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานลดความเสี่ยงในการทำงาน สำหรับปัญหาในการฝึกอบรมพบว่าระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไปวิทยากรไม่มีความรู้เท่าที่ควร และเมื่อได้รับการอบรมไปแล้วไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ถวัลยวิษขจิต (2540:169) ที่ได้ผลการวิจัยใกล้เคียงกันกันว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อทุกระดับต้องการเรียนรู้หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ ควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้อง เพื่อลดความเสี่ยง เพราะการอนุมัติวงเงินสินเชื่อเป็นการเสี่ยงในอนาคต เจ้าหน้าที่สินเชื่อทุกระดับจึงต้องให้ความสำคัญสอดคล้องกันในการเพิ่มพูนการเรียนรู้ให้มากในเทคนิคต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน ในขณะที่งานวิจัยของคงศักดิ์ โชคสุริยา (2542:บทคัดย่อ) ได้รับข้อเสนอแนะจากการฝึกอบรมว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติม และจัดประชุมแจ้งถึงกฎระเบียบให้พนักงานทราบทุกเดือน ด้านปัญหาจากฝึกอบรมด้านสินเชื่อ นั้น พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ เรื่องเวลาการอบรมมีน้อยเกินไป วิทยากรไม่มีความรู้เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา สุทธนารักษ์ (2538:บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบปัญหาว่าธนาคารไม่ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรเนื่องจาก การขาดงบประมาณ ขาดวิทยากรที่เชี่ยวชาญ ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ธนาคารขาดการสำรวจปัญหา และความต้องการได้รับการพัฒนาในทิศทางที่พนักงานต้องการ จึงทำให้มีความต้องการฝึกอบรมในแต่ละเรื่องสูงในระดับมาก แต่ธนาคารไม่อาจจัดหลักสูตรที่สนองความต้องการของพนักงานได้ ในขณะที่สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544:12) ได้กล่าวถึงภารกิจสำคัญ

ของวิทยากร และความแตกต่างระหว่างผู้เรียนที่มีมากมายว่า วิทยากรหรือผู้ดำเนินการอบรมจะต้องช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้และพัฒนาได้อย่างไร ในขณะที่ความแตกต่างระหว่างบุคคลนั้นสอดคล้องกับปัญหาในการเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงานว่ามีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้สอนหรือวิทยากรจะต้องทำความเข้าใจและเข้าใจผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ดีพอ เพราะความสามารถในการเรียนรู้ และสติปัญญาของผู้ใหญ่มีความแตกต่างกันมาก ในขณะที่การทดสอบลักษณะภาพรวมของนักศึกษาผู้ใหญ่ หรือผู้เข้ารับการอบรมอยู่เสมอแล้วนั้นมีความสำคัญ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกิจกรรมและวิธีสอนผู้ใหญ่ให้สอดคล้องกับตัวผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544:298)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และธนาคารพาณิชย์อื่น เกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านสินเชื่อ เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาให้การจัดฝึกอบรมด้านสินเชื่อ โดยเฉพาะด้านความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีซึ่งพนักงานมีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นชัดเจนว่าปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานมีความจำเป็นมาก หากองค์กรสามารถตอบสนองให้กับพนักงานได้ก็จะสามารถช่วยให้การพัฒนางานเป็นไปในทางที่ดีขึ้น ดังนั้นการจัดการฝึกอบรมตามความต้องการของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่าการที่จะกำหนดนโยบายด้านการฝึกอบรมมาจากสำนักงานใหญ่ โดยไม่ได้มีการสอบถามพนักงานผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้การพัฒนางานพนักงานด้วยการฝึกอบรมไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง หรือตรงตามปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่บรรลุตามผลที่องค์กรตั้งไว้ นอกจากนี้ยังมีเหตุผลอื่นประกอบเพิ่มเติมดังนี้

1. ความต้องการฝึกอบรมในด้านที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านนี้ ควรนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมด้านสินเชื่อของธนาคารต่อไป

2. การคัดเลือกวิทยากรในการมาให้ความรู้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ควรมีการพิจารณาความเหมาะสมในด้านประสบการณ์และความชำนาญเป็นอย่างดี เนื่องจากความหลากหลายของพนักงาน และความแตกต่างด้านพื้นที่ในการปฏิบัติงาน อาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการจัดฝึกอบรมได้

3. สถานที่ในการจัดฝึกอบรมควรเลือกสถานที่ให้เหมาะสมและสะดวกในการเดินทางของพนักงานเนื่องจากพนักงานสาขามีอยู่หลายพื้นที่ การจัดในสถานที่ไม่ไกลจากการเดินทางจะช่วยให้พนักงานให้ความสนใจในการฝึกอบรมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และสาขาในเขตต่างจังหวัด

2. ควรมีการศึกษาปัญหาในการฝึกอบรมด้านสินเชื่อของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ

3. ควรมีการศึกษาตัวแปรตามอื่นเพิ่มเติม เช่น ด้านความรู้เกี่ยวกับการติดตามหนี้ ด้านความรู้เกี่ยวกับการบังคับคดี และขั้นตอนการดำเนินการทางกฎหมาย หรือตัวแปรอิสระอื่น เช่น ประสบการณ์ในการฝึกอบรมของพนักงาน สาขาวิชาที่จบ เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กริช อัมโภชน. (2524). บทบาทของผู้ฝึกอบรม. กรุงเทพฯ :

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

----- (2520). การสร้างหลักสูตรและโครงการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ :

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

คงศักดิ์ โชคสุริยา. (2542). ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.

การศึกษาผู้ใหญ่ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

เครือวัลย์ ล้อมภิชาติ. (2531). หลักและเทคนิคการจัดฝึกอบรมและพัฒนา. กรุงเทพฯ :

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เครือวัลย์ ล้อมปิยะศรีสกุล และเกศินี หงส์นันท์. (2536) .การบริหารงานฝึกอบรมขององค์การ

รัฐวิสาหกิจในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ศูนย์รัฐวิสาหกิจ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

✓จามีกร นิภากุล. (2540). การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของ

นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด. วิทยานิพนธ์. กศ.ม.

การศึกษาผู้ใหญ่ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ถ่ายเอกสาร.

จินตนา พิงเจริญพงศ์. (2540). การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อ

โครงการอบรมนักลงทุนรุ่นใหม่ ของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.

วิทยานิพนธ์. กศ.ม. การศึกษาผู้ใหญ่ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

จวีพร ศรวงศ์. (2544). การพัฒนาชุดฝึกอบรมด้วยตนเองสำหรับข้าราชการบรรจุใหม่ของกรม

ที่ดิน. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. เทคโนโลยีการศึกษา กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2533). หลักการและทฤษฎีทางเทคโนโลยีการศึกษา. มหาสารคาม

: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

ชูชัย สมितिไกร. (2540) .การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ : สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดารณี พัทธวิบูลย์. (2543). การจัดการสินเชื่อ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร

ดวงรัตน์ เขียวชะอุ่มงาม. (2541). การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อประกอบอาชีพเสริม
ของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ จังหวัด
ฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. การศึกษาผู้ใหญ่ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ทองฟู ชินะโชติ. (2531). การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน). (2543). เปิดโลกทรรศน์สู่สหัสวรรษ 2000. กรุงเทพฯ
: ปราสาทสังข์

----- (2543). รายงานประจำปี 2543.

----- (2544). รายงานประจำปี 2544.

ธนกร เกียรติพงษ์ลาภ. (เมษายน 2545). ผู้จัดการสาขา สาขาเพชรบุรี ธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์.

ธนะสินธุ์ ไมย์โพธิ์. (2540). สภาพและความต้องการการฝึกอบรมของพนักงาน ธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 4 . วิทยานิพนธ์. กศ.ม. เทคโนโลยีการศึกษา
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

นิรนาฏ ชูติวงศ์. (2542). การศึกษารูปแบบการจัดฝึกอบรมของธนาคารไทย . วิทยานิพนธ์.
ศษ.ม. การศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร

✓ งามนุช ไชยคำมูล. (2542). ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสินเชื่อของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่. วท.ม. เศรษฐศาสตร์สหกรณ์
เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บุษบงค์ จงจิตเจริญ. (2541). การประเมินโปรแกรมฝึกอบรมผู้บริหารธุรกิจในมหาวิทยาลัย
ของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. ธุรกิจศึกษา กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ประหยัด จิระวรพงศ์. (2520). เทคนิคการฝึกอบรมทางเทคโนโลยีการศึกษา.
ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.

ประภาศรี อิมวณิช. (2539). การศึกษาความต้องการพัฒนาด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. การศึกษาผู้ใหญ่
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ปัทมา สุทธนารักษ์. (2538). ความต้องการในการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้นศึกษาเฉพาะ
กรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. ธุรกิจศึกษา
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ปรีชา คล้ายเครือ. (2540) .การฝึกอบรมพนักงานธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน)
ในเขตกรุงเทพมหานคร.ปริญญานิพนธ์. กศ.ม. การศึกษาผู้ใหญ่ กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ ถวัลยวิซจิจิต. (2540). ความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขต
กรุงเทพมหานคร ของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน).ปริญญานิพนธ์. กศ.ม. ธุรกิจ
ศึกษา กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- พิทยาวัธ อังสุสิงห์ .(2537) .คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุน
อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามทัศนะของพนักงาน.ปริญญานิพนธ์.กศ.ม.
การศึกษาผู้ใหญ่.กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่าย
เอกสาร.
- เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. (2529) .เทคนิคการฝึกอบรม.กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536) .สถิติเพื่อการวิจัย.คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.พิมพ์ครั้งที่ 4.กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- วานิช พูลวังกาญจน์. (2530). เทคนิคการบริหารสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ.
พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ : สมานการพิมพ์.
- วิชัย วงศ์สุวรรณ. (2534) .การนำเสนอหลักสูตรฝึกอบรมครูสังคมศึกษา ของศูนย์พัฒนา
การเรียนการสอนสังคมศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ.วิทยานิพนธ์.ศศ.ม.กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร อาวะกุล. (2540) .การฝึกอบรม.กรุงเทพฯ:ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
----- (2537) .การฝึกอบรมคู่มือฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล.พิมพ์ครั้งที่ 5.กรุงเทพฯ:
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรภัทร์ ชูตินันท์. (2544). การศึกษาผลของโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การวัด ประเมิน
และวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการฝึกอบรม” ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย
จำกัด .สารนิพนธ์. กศ.ม. วัดผลการศึกษา กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- สุธิดา บริบาล. (2544). ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการแปรรูป
รัฐวิสาหกิจ:ศึกษากรณีเฉพาะ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์.ศศ.ม.
(รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2544). จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ :
บริษัท เอ็กชเพอร์เน็ท จำกัด.

สมชาติ กิจยรรยง. (2537). เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ :

บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

สุมิตร คุณานุกร. (2528). หลักสูตรและการสอน. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรัตน์ ศรีสุวรรณผไท. (2527) .สินเชื่อและการเก็บหนี้: ศูนย์หนังสือบริหารธุรกิจ พาณิชยกรรม

สุเทพ ศรีสนิท. (เมษายน 2545) .ผู้จัดการสาขา สาขาทำยาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด

(มหาชน). สัมภาษณ์

อรปภากร รัตน์หิรัญกร. (2542). ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพัน องค์การของ

ข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข .วิทยานิพนธ์. ศศ.ม.(รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ

:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.

อุทัย หิรัญโต. (2531) .หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

Flippo , Edwin B.(1966). *Principle of Personel Management*. New York :

McGraw-Hill Book Company.

Otto, Calvin P. and Rollin O. Glaser. (1970). *The Management of training A Handbook*

For training and Development Personel. Reading , Massachusetta :

Addison-Westley Publishing Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
หนังสือขอความร่วมมือ



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ และรักษาการผู้จัดการฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ยี่ตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางสาวสุกัญญา วัฒนาเดชาพร รองผู้จัดการฝ่ายการพนักงาน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวังสิต ยี่ตัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 66 14



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

กัณยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายกิจการสาขากลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ยี่ตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวังสิต ยี่ตัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ก้นยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการเขตภูมิภาคเขต 13 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ชีตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวังสิต ชีตัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ กันยายน 2545

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายกิจการสาขากลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ชีตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับบริหาร จำนวน 16 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 34 คน ตอบแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวังสิต ชีตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 713 ๗



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

2 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายกิจการสาขาภูมิภาค ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ยี่ตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับบริหารสาขา จำนวน 68 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 147 คน ตอบแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวังสิต ยี่ตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ ๗13๙



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการภาค 1 สาขาในเขตภาคกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ยี่ตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับบริหารสาขา จำนวน 6 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 14 คน ตอบแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวังสิต ยี่ตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7140



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการภาค 2 สาขาในเขตภาคตะวันออก ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ยี่ตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับบริหารสาขา จำนวน 8 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 21 คน ตอบแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวังสิต ยี่ตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7141



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการภาค 3 สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ยี่ตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกักรนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับบริหารสาขา จำนวน 6 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 17 คน ตอบแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวังสิต ยี่ตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7142



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

2 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการภาค 4 สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ยี่ตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับบริหารสาขา จำนวน 5 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 15 คน ตอบแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวังสิต ยี่ตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7143



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการภาค 5 สาขาในเขตภาคเหนือตอนบน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ยี่ตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับบริหารสาขา จำนวน 6 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 18 คน ตอบแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวังสิต ยี่ตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7144



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการภาค 6 สาขาในเขตภาคเหนือตอนล่าง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ยี่ตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับบริหารสาขา จำนวน 8 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 12 คน ตอบแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวังสิต ยี่ตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7/45



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการภาค 7 สาขาในเขตภาคตะวันตก ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ยี่ตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับบริหารสาขา จำนวน 16 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 21 คน ตอบแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวังสิต ยี่ตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7146



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการภาค 8 สาขาในเขตภาคใต้ตอนบน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ยี่ตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับบริหารสาขา จำนวน 6 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 17 คน ตอบแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวังสิต ยี่ตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 714 7



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการภาค 9 สาขาในเขตภาคใต้ตอนล่าง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวังสิต ยี่ตัน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับบริหารสาขา จำนวน 6 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระดับปฏิบัติการสาขา จำนวน 18 คน ตอบแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวังสิต ยี่ตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

— สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ข.

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย
ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

1. นายเกียรติศักดิ์ โลหิตานนท์

การศึกษา : บธ.ม.,บธ.บ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตำแหน่ง : ผู้จัดการฝ่ายอาวุโสและผู้จัดการฝ่ายกิจการสาขากลาง

ที่ทำงาน : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ฝ่ายกิจการสาขากลาง

2. นางสาวสุกัญญา วัฒนาเดชาพร

การศึกษา : อ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บธ.ม. สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์

ตำแหน่ง : รองผู้จัดการฝ่ายการพนักงาน

ที่ทำงาน : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ศูนย์ฝึกอบรม ฝ่ายการพนักงาน

3. นายอำพล เจริญกุล

การศึกษา : ศ.บ.,บธ.บ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตำแหน่ง : ผู้จัดการเขตภูมิภาคเขต 13

ที่ทำงาน : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ฝ่ายกิจการสาขาภูมิภาค
สำนักงานเขตภูมิภาคเขต 13

ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

ความต้องการฝึกอบรม	ผู้เชี่ยวชาญ			เฉลี่ย
	คุณเกียรติศักดิ์	คุณสุกัญญา	คุณอำพล	
ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ				
1.บริการเงินกู้เพื่อการค้า	+1	+1	+1	1.00
2.บริการเงินกู้เพื่อการเกษตรกรรม	+1	+1	+1	1.00
3.บริการเงินกู้เพื่ออุตสาหกรรม	+1	+1	+1	1.00
4.บริการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	+1	+1	+1	1.00
5.วงเงินเบิกเงินเกินบัญชี	+1	+1	+1	1.00
6.เงินกู้ระยะสั้นตามตัวสัญญาใช้เงิน	+1	+1	+1	1.00
7.การรับซื้อลดตัวเงินภายในประเทศ	+1	+1	+1	1.00
8.การรับอาวัลตัวแลกเงิน	+1	+1	+1	1.00
9.การรับรองตัวแลกเงิน	+1	+1	+1	1.00
10.การออกหนังสือรับรองเครดิต,รับรองสินเชื่อ,ให้ความสนับสนุนการเงิน	+1	+1	+1	1.00
11.การออกหนังสือค้ำประกัน	+1	+1	+1	1.00
12.บริการเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตภายในประเทศ	+1	+1	+1	1.00
13.บริการสินเชื่อเพื่อการส่งสินค้าออก	+1	+1	+1	1.00
14.บริการเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อการนำสินค้าเข้า	+1	-1	+1	0.33
15.บริการทำสัญญารับมอบสินค้าเชื่อ	+1	0	+1	0.67
ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ				
16.การวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้กู้	+1	+1	+1	1.00
17.การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้	+1	+1	+1	1.00
18.การตรวจสอบทรัพยากรทางการเงินของผู้กู้หรือส่วนทุนของผู้กู้	+1	+1	+1	1.00
19.การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจของธุรกิจ	+1	+1	+1	1.00

ความต้องการฝึกอบรม	ผู้เชี่ยวชาญ			เฉลี่ย
	คุณเกียรติศักดิ์	คุณสุกัญญา	คุณอำพล	
20.การศึกษาแนวโน้มของสถานการณ์บ้านเมืองที่มีผลต่อธุรกิจของลูกค้า	+1	0	+1	0.67
21.ความเข้าใจการอ่านและการแปลความหมายงบการเงิน, งบดุล, งบกำไรขาดทุน	+1	+1	+1	1.00
22.หลักการวิเคราะห์งบการเงิน, งบดุล, งบกำไรขาดทุน	+1	+1	+1	1.00
23.ทักษะในการตรวจสอบที่ตั้งหลักประกัน	+1	+1	+1	1.00
24.วิธีตรวจสอบการจดทะเบียนการค้า/หนังสือบริคณห์สนธิของนิติบุคคล	+1	+1	+1	1.00
25.การตรวจสอบหลักประกันประเภทสังหาริมทรัพย์	+1	+1	+1	1.00
26.การตรวจสอบหลักประกันประเภทสังหาริมทรัพย์	+1	+1	+1	1.00
27.หลักการประเมินราคาหลักประกัน ตามสภาพเศรษฐกิจ	+1	-1	+1	0.33
28.แนวโน้มการประเมินสภาพคล่องของหลักประกัน	+1	0	+1	0.67
29.หลักการรวบรวมเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อ	+1	+1	+1	1.00
30.เทคนิคการเขียนรายงานเพื่อขออนุมัติสินเชื่อ	0	+1	+1	0.67
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา				
31.ขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารก่อนทำนิติกรรมสัญญา	+1	+1	+1	1.00
32.หลักการตรวจสอบเอกสารประกอบการทำสัญญา	+1	+1	+1	1.00
33.การดำเนินการจัดพิมพ์สัญญา และการจัดทำสัญญา	+1	+1	+1	1.00
34.ระเบียบและขั้นตอนการติดต่อกฎที่ดิน	+1	0	+1	0.67
35.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทที่ดิน	+1	0	+1	0.67
36.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทสิ่งปลูกสร้าง	+1	0	+1	0.67
37.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทอาคารชุด/คอนโดมิเนียม	+1	0	+1	0.67
38.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทสิทธิการเช่า	+1	0	+1	0.67
39.การคิดค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายตามระเบียบกรมที่ดิน	+1	0	+1	0.67

ความต้องการฝึกอบรม	ผู้เชี่ยวชาญ			เฉลี่ย
	คุณเกียรติศักดิ์	คุณเกียรติศักดิ์	คุณอำพล	
40.การจัดทะเบียนสิทธิหลักประกันกรณีคู่สมรสเป็นชาวต่างชาติ	+1	0	+1	0.67
41.ระเบียบและขั้นตอนการติดต่อกรมทะเบียนกลาง	+1	0	+1	0.67
42.การจัดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทเครื่องจักร	+1	0	+1	0.67
43.การจัดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทเรือ	+1	0	+1	0.67
44.การรับจำนำสินค้า	+1	+1	+1	1.00
45.การรับจำนำสิทธิการรับเงินฝาก	+1	+1	+1	1.00
ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี				
46.วิธีการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	0	+1	+1	0.67
47.ปัญหาในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	-1	-1	0	-0.67
48.วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับงานพิมพ์เอกสาร	+1	0	+1	0.67
49.ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำหรับการงานพิมพ์เอกสาร	-1	+1	+1	0.33
50.วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับการคำนวณงบการเงิน	0	+1	+1	0.67
51.ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำหรับการคำนวณงบการเงิน	-1	-1	0	-0.67
52.วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับการนำเสนองาน	+1	+1	+1	1.00
53.ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำหรับการนำเสนองาน	+1	+1	+1	1.00
54.การเตรียม และการตรวจสอบข้อมูลก่อนการบันทึกลงระบบสินเชื่อออนไลน์	+1	+1	+1	1.00
55.ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลลงระบบสินเชื่อออนไลน์	+1	+1	+1	1.00
56.การปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลในระบบสินเชื่อออนไลน์	+1	+1	+1	1.00
57.การเรียงรายงานสินเชื่อจากระบบออนไลน์	0	+1	+1	0.67
58.วิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นจากการใช้คอมพิวเตอร์	0	+1	+1	0.67
59.ขั้นตอนการประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลระบบเครือข่ายของธนาคาร	0	+1	+1	0.67
60.การบำรุงและรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน	0	+1	+1	0.67

ภาคผนวก ค.
แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

เรื่อง

"ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค"

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค

แบบสอบถามนี้ ต้องการทราบถึงความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ซึ่งผลที่ได้จะนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัย เท่านั้น จึงขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและปัญหาในการฝึกอบรม

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง



(นายวังสิต ยี่ตัน)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาเอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ข้อมูลแบบสอบถามจะใช้เฉพาะในงานวิจัยครั้งนี้และไม่เผยแพร่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | |
|-----------------|--------------------------------------|
| 1.ระดับพนักงาน | 1.() พนักงานระดับบริหารสาขา |
| | 2.() พนักงานระดับปฏิบัติการสาขา |
| 2.เพศ | 1.() ชาย |
| | 2.() หญิง |
| 3.อายุงาน | 1.() ต่ำกว่า 5 ปี |
| | 2.() 5 - 10 ปี |
| | 3.() มากกว่า 10 ปี |
| 4.ระดับการศึกษา | 1.() ต่ำกว่าปริญญาตรี |
| | 2.() ปริญญาตรีขึ้นไป |

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ รวม 4 ด้าน คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความต้องการ ตามประสบการณ์ของท่าน

ความต้องการฝึกอบรม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ					
1. เงินกู้เพื่อการค้า /					
2. เงินกู้เพื่อการเกษตรกรรม /					
3. เงินกู้เพื่อการอุตสาหกรรม /					
4. เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย /					
5. วงเงินเบิกเงินเกินบัญชี /					
6. เงินกู้ระยะสั้นตามตัวสัญญาใช้เงิน /					
7. การรับซื้อลดตัวเงินภายในประเทศ /					
8. การรับอาวัลตัวแลกเงิน /					
9. การรับรองตัวแลกเงิน /					
10. การออกหนังสือรับรองเครดิต, หนังสือรับรองสินเชื่อ, หนังสือให้ความสนับสนุนด้านการเงิน /					
11. การออกหนังสือค้ำประกัน /					
12. การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตภายในประเทศ /					
13. สินเชื่อเพื่อการนำเข้าสินค้าและส่งสินค้าออก /					
14. การทำสัญญารับมอบสินค้าเชื่อ /					
ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ					
15. การวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้กู้ /					
16. การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ /					
17. การตรวจสอบสถานะทางการเงินของผู้กู้หรือส่วนทุนผู้กู้					

ความต้องการฝึกอบรม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18.การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจของธุรกิจ /					
19.การศึกษาแนวโน้มของสถานการณ์บ้านเมืองที่มีผล ต่อธุรกิจลูกค้า /					
20.การอ่านและการแปลความหมายของงบกระแสเงินสด					
21.การวิเคราะห์งบกระแสเงินสด					
22.ทักษะในการตรวจสอบที่ตั้งหลักประกัน					
23.วิธีการตรวจสอบการจดทะเบียนการค้า/ หนังสือบริคณห์สนธิของนิติบุคคล					
24.การตรวจสอบหลักประกันประเภทสังหาริมทรัพย์					
25.การตรวจสอบหลักประกันประเภทสังหาริมทรัพย์					
26.แนวโน้มการประเมินสภาพคล่องของหลักประกัน					
27.หลักการรวบรวมเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ					
28.เทคนิคการเขียนรายงานเพื่อขออนุมัติสินเชื่อ					
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา					
29.ขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารก่อนทำนิติกรรมสัญญา					
30.หลักการตรวจสอบเอกสารประกอบการทำสัญญา					
31.การดำเนินการจัดพิมพ์สัญญา และการจัดทำสัญญา					
32.ระเบียบและขั้นตอนการติดต่อกรรมที่ดิน					
33.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทที่ดิน					
34.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทสิ่งปลูกสร้าง					
35.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทอาคารชุด/ คอนโดมิเนียม					
36.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทสิทธิการเช่า					
37.การคิดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายตามระเบียบกรมที่ดิน					
38.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันกรณีคู่สมรสเป็นชาว ต่างชาติ					
39.ระเบียบและขั้นตอนการติดต่อกรมทะเบียนกลาง					

ความต้องการฝึกอบรม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
40.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทเครื่องจักร					
41.การจดทะเบียนสิทธิหลักประกันประเภทเรือ					
42.การรับจำนำสินค้า					
43.การรับจำนำสิทธิการรับเงินฝาก					
ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี					
44.วิธีการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
45.วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับงานพิมพ์เอกสาร					
46.วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับการคำนวณงบการเงิน					
47.วิธีการใช้โปรแกรมสำหรับการนำเสนองาน					
48.ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำหรับการนำเสนองาน					
49.การเตรียม และการตรวจสอบข้อมูลก่อนการบันทึก ลงระบบสินเชื่อออนไลน์					
50.ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลลงระบบสินเชื่อออนไลน์					
51.การปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลในระบบสินเชื่อออนไลน์					
52.การเรียกรายงานสินเชื่อจากระบบออนไลน์					
53.วิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นจากการใช้คอมพิวเตอร์					
54.ขั้นตอนการประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลระบบ เครือข่ายของธนาคาร					
55.การบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน					

ตอนที่ 3 แสดงความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในด้านสินเชื่อ หรือปัญหาในการ
ฝึกอบรมด้านสินเชื่อที่ท่านได้รับ

3.1 ความคิดเห็นในการฝึกอบรมด้านสินเชื่อ.....

.....
.....
.....

3.2 ปัญหาในการฝึกอบรมด้านสินเชื่อ.....

.....
.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นาย วังสิต ยี่ตัน
วันเดือนปีเกิด	13 พฤศจิกายน 2514
สถานที่เกิด	อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	9 หมู่ 4 ตำบลท่าคอย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี 76130
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ 2
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภูมิภาคเขต 13
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2528	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จาก โรงเรียนวัดจันทราวาส (ศุขประสารราษฎร์) จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2531	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2535	ศศ.บ. (รัฐศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.2545	กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร