

ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน
บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด



ปริญญานิพนธ์
ของ
บุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่
พฤษภาคม 2552

ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน
บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่
พฤษภาคม 2552

บุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์. (2552). ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ดร. วัฒนีย์ โรจน์สัมฤทธิ์, รองศาสตราจารย์ ดร. สนอง โลหิตวิเศษ.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี ด้านการบริหารจัดการ และเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทการจ้างงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน ประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำนวน 218 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าซี การทดสอบค่าเอฟ และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีเพศต่างกัน มีอายุต่างกัน มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับการศึกษาต่างกัน มีรายได้ต่างกัน มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีประสบการณ์ในตำแหน่งเร่งรัดหนี้สินต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) มีดังนี้ กำหนดนโยบายให้มีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความยืดหยุ่นในกฎระเบียบ ต้องการให้มีการอบรมกฎหมายข้อบังคับใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และต้องการทราบเกี่ยวกับกฎหมายที่คุ้มครองพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ควรมีการจัดอบรม

อย่างน้อยปีละ 2-3 ครั้ง ควรให้มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตใช้ในสำนักงาน เพื่อการสืบค้นข้อมูล และควรมีเทคโนโลยี ที่ทันสมัย พร้อมในการใช้งาน ควรมีการอบรมให้พนักงานรู้จักวิธีการจัดการ การประเมินผลการทำงาน และมุ่งเน้นการบริหารงานควบคู่กับการบริหารคน ควรมีการอบรม เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร ควรจัดให้มีการนำเสนอวิธีการทำงานของแต่ละทีมในรูปแบบ อภิปรายเพื่อแลกเปลี่ยนและพัฒนา ต้องการให้มีกิจกรรมนอกสถานที่ ควรมีการอบรมเรื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของดอกเบี้ยควรมีการใส่ใจในเรื่องความปลอดภัยในสถานประกอบการ เช่น ควรมี ห้องปฐมพยาบาล เป็นต้น ควรมีการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อให้ทราบแผนการ ปฏิบัติงานและวันหยุดประจำปี



TRAINING NEEDS OF COLLECTOR
IN STANDARD CHARTERED (THAI) CO., LTD.



AN ABSTRACT
BY
BOONYARIT THAMMAJIT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of education Degree in Adult education
at Srinakharinwirot University
May 2009

Boonyarit Thammajit. (2009). *Training Needs of Collector in Standard Chartered (Thai) Co.,Ltd.*, Master thesis, M.Ed. (Adult Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr.Wattanee Rojsumrit, Assoc. Prof. Snong Lohitwisas.

The purposes of this research were to study the training needs of collector in Standard Chartered (Thai) co., ltd. in 5 aspects, company rule and policy, debt law and regulation, work skill improvement, technology skill improvement, and management skill to compare the training needs according to sex, age, marital status, education level, income, employee type, work experience and training experience.

The sample group of this research consisted of 204 collectors working in Standard Chartered (Thai) co., ltd. the instrument used for collecting data was the questionnaires the data was calculated by percentage, standard deviation, Z-test, F-test and Scheffe's method.

The research findings were summarized as follow:-

1. The training needs of collector in Standard Chartered (Thai) co., ltd., as a whole and in each aspect were in high level.
2. There was no statistically significant difference in the training needs of collector in Standard Chartered (Thai) co., ltd. of different sex, different age, different marital status, different education level, different income, different employ type and different work experience.
3. The collector with experience in collections training was no different for among of collector in Standard Chartered (Thai) co., ltd. to consider each aspect, the result shows statistically significant differences at .01 in debt law and regulation.
4. Additional suggestions of Standard Chartered collector's are as follows;
Collectors want the policy that has the same standard and more flexible rules updating new law and regulation training course is needed due to many new versions of law collectors also need to know about defend law for them, collectors want to update skill of work at least three times a year, office Internet system and high technology of office equipment are needed, collectors request the training course in order to make the efficiency management and reach for the appropriate evaluate on the following training context are recommended, collector needs to training course of Product knowledge, service and new promotion, team experience sharing presentation under meeting discussion, outdoor activities, training course in Interest adjustment, safety and First-Aid room, the provision of accurate information of company holidays for yearly planed.

ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน
บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่
พฤษภาคม 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน
บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด
ของ
บุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สันติวัฒนกุล)
วันที่ เดือน พ.ศ. 2552.

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน
(ดร. วัฒนีย์ ไรจน์สัมฤทธิ์)

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. เสาวนีย์ เลยวัลย์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สนอง โลหิตวิเศษ)

..... กรรมการ
(ดร. วัฒนีย์ ไรจน์สัมฤทธิ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สนอง โลหิตวิเศษ)

..... กรรมการ
(พ.ต.อ. หญิง ดร. ณะมา สุวรรณานนท์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร. วัฒนีย์ โรจน์สัมฤทธิ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. สมอง โลหิตวิเศษ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ซึ่งกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลแก้ไขจนเสร็จสมบูรณ์ ทำให้ผู้วิจัยได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำวิจัย ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. เสาวนีย์ เลวลีย์ และ พ.ต.อ. หญิง ดร. ณะมา สุวรรณานนท์ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า ตลอดจนคณาจารย์ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมทำให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ ดร. เสาวนีย์ เลวลีย์ หัวหน้าภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คุณไชย กิตตานันทวงศ์ ผู้อำนวยการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) คุณสุนีย์ สวัสดิ์มนัสชัย ผู้อำนวยการงานฝึกอบรมพนักงานขาย ฝ่ายขายภายในประเทศ ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) คุณเจริญ เมืองชล ผู้จัดการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) และคุณอภิสิทธิ์ ศรีเกียรติสกุล ผู้จัดการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้พร้อมให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงเครื่องมือจนสามารถนำไปใช้ได้

ขอขอบพระคุณคุณแม่ คุณพ่อ พี่สาว และคุณวิริยะ วรธำรง พี่ชาย ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย ขอคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโทสาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ ที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และเป็นกำลังใจตลอดมา และขอขอบคุณพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัทสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ทุกท่านที่ให้ข้อมูลและสนับสนุนในด้านต่างๆ ที่จะทำให้งานวิจัยฉบับนี้ลุล่วงไปได้

สำหรับคุณค่าของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอกราบบูชาพระคุณมารดา บิดา คุณครู อาจารย์ รวมทั้งผู้มีพระคุณทุกท่าน

บุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	11
การฝึกอบรม.....	13
การหาความต้องการในการฝึกอบรม.....	20
สินเชื่อและบทบาทการติดตามหนี้.....	27
ประวัติเกี่ยวกับ บริษัทสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	83
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	83
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	83
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	83
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	84
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
การอภิปรายผล.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	94
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	104
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	106
ภาคผนวก ค ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	114
ภาคผนวก ง ตารางความเชื่อมั่น.....	121
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	125
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	133

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ตารางข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
2	ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการในการฝึกอบรมของ พนักงานเร่รุดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยภาพ รวมและรายด้าน.....	58
3	ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการในการฝึกอบรมของ พนักงานเร่รุดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้าน นโยบายกฎระเบียบขององค์กร รายข้อ.....	59
4	ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการในการฝึกอบรมของ พนักงานเร่รุดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้าน กฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน รายข้อ.....	60
5	ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการในการฝึกอบรมของ พนักงานเร่รุดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้าน การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน รายข้อ.....	61
6	ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการในการฝึกอบรมของ พนักงานเร่รุดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้าน การพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี รายข้อ.....	62
7	ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการในการฝึกอบรมของ พนักงานเร่รุดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้าน การบริหารจัดการ รายข้อ.....	63
8	การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ.....	64
9	ตารางค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน เร่รุดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ใน 5 ด้าน จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	65
10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานเร่รุดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	66
11	การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรม จำแนกตามสถานภาพ.....	67

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

12	วิเคราะห์ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน เร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ใน 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	68
13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม ของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	69
14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน เร่งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ใน 5 ด้าน จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน.....	70
15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน.....	71
16	การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรม จำแนกตามประเภทการจ้างงาน.....	72
17	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน เร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ใน 5 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน โดยรวมและรายด้าน.....	73
18	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน โดยรวมและรายด้าน.....	74
19	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัด หนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ใน 5 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ โดยรวมและรายด้าน.....	75
20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม ของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ โดยรวมและรายด้าน.....	76

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

21	การทดสอบความแตกต่างระดับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ กับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัดต่างกัน ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน.....	77
22	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร.....	78
23	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน.....	79
24	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน.....	80
25	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี.....	81
26	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านการบริหารจัดการ.....	81
27	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านอื่นๆ.....	82

ตารางภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1 แนวคิดเรื่องความต้องการ ทฤษฎี อี.อาร์.จี.....	25
2 การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม.....	26
3 แผนภูมิองค์กรของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด.....	44



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากสถานการณ์สภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงิน (Financial Institution) ในตลาดเงิน (Money Market) และตลาดทุน (Capital Market) ที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ (วังสิต ยี่ตัน. 2546 : 1) จึงมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจทันที เนื่องจากการดำเนินธุรกิจทุกประเภท เป็นการดำเนินงานเพื่อหวังผลกำไรที่เป็นตัวเงิน โดยเงินจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกวงจรของการประกอบธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ จัดอยู่ในประเภทของการค้าและการบริการ ซึ่งมีกฎหมายควบคุมเพื่อให้เกิดความมั่นคงและความเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการด้านการเงินทั้งด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ ซึ่งธนาคารพาณิชย์มีจุดที่แตกต่างกับการดำเนินธุรกิจทั่วไปอยู่ 2 ประการ คือ (นิสาร์ักษ์ ภูมิภักดี. 2548 : 1)

1. ใช้เงินทุนภายใน (ส่วนของผู้ถือหุ้น) ในอัตราที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับเงินทุนภายนอก (เงินฝากและหนี้สิน)

2. มีสินค้าในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ เงินสด สินเชื่อ เป็นต้น

ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท (บิสิเนสไทย. 2546: ออนไลน์) ดังนี้

1. ธุรกิจที่นำมาซึ่งรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล ได้แก่ การให้บริการสินเชื่อและการให้บริการเงินฝาก ในอดีตที่ผ่านมามียอดรวมประมาณร้อยละ 80-90 ของยอดรายได้รวมแต่ปัจจุบันสัดส่วนรายได้ดังกล่าวลดลงเหลือประมาณร้อยละ 60-70 ของยอดรายได้รวม เนื่องจากวิกฤตการณ์ทางการเงินปี 2540 ส่งผลกระทบทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์เป็นอย่างมาก หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL : Non Performing Loan) เพิ่มขึ้นอย่างมาก ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องระมัดระวังในการให้สินเชื่อ และมีการปรับกลยุทธ์จากการเน้นให้สินเชื่อแบบสินเชื่อรายใหญ่ (Wholesale Banking) มาเป็นแบบสินเชื่อรายย่อย (Consumer Banking) เกือบทุกธนาคาร

2. ธุรกิจที่นำมาซึ่งรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย ได้แก่ รายได้จากค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ เช่น บริการส่วนบุคคล (Personal Banking) บริการปริวรรตเงินตรา บริการด้านสินเชื่อสินค้า บริการรับชำระค่าบริการและสินค้าอุปโภค-บริโภค บริการด้านส่งออก บริการบริหารกองทุน บริการรับซื้อตัวเงินเพื่อส่งเรียกเก็บ การรับโอนเงินต่างประเทศ เป็นต้น

โครงสร้างระบบธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันของธุรกิจธนาคารเองที่มีระหว่างธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศกับธนาคารพาณิชย์จากต่างประเทศที่เข้ามาซื้อกิจการหรือเข้ามาทำธุรกิจในประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์จึงจำเป็นต้องมีการปรับกลยุทธ์ต่างๆ ในการให้บริการทั้งในด้านสินเชื่อราย

ย่อย (Consumer Banking) สินเชื่อรายใหญ่ (Wholesale Banking) บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking) และการให้บริการสำหรับสมาชิกของธนาคาร รวมถึงมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ มาเสนอให้บริการมากขึ้น ซึ่งถ้าพิจารณาการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ไทยสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มโดยใช้เกณฑ์ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (บิสิเนสไทย. 2546: ออนไลน์) ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ธนาคารพาณิชย์ไทย ที่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่เป็นกลุ่มผู้ถือหุ้นเอกชนสัญชาติไทย ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย และธนาคารธนชาติ

กลุ่มที่ 2 ธนาคารพาณิชย์ไทย ที่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่เป็นหน่วยงานรัฐ ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งต่อไปในอนาคตทางการมีนโยบายในการจัด ลดสัดส่วนทางการถือหุ้นลง โดยจะกระจายหุ้นให้กับภาคเอกชน

กลุ่มที่ 3 ธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งผู้ถือหุ้นรายใหญ่เป็นธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ ได้แก่ ธนาคารเอเชีย ธนาคารดีบีเอสไทยท努 (ปัจจุบันมีการควบรวมกับธนาคารทหารไทยและบรรษัทสินทรัพย์ไทยแล้ว) ธนาคารยูโอบี และธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ดนครธน (ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อและบริหารในชื่อ ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)) ซึ่งกลุ่มที่ 3 นี้จะเป็นกลุ่มที่มีการแข่งขันสูง เนื่องจากมีความพร้อมทั้งเงินทุนและทรัพยากร

การประกอบกิจการของธนาคารพาณิชย์มีลักษณะคล้ายกับการประกอบกิจการทั่วไป แต่สินค้าและบริการจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับเงินตรา ทั้งนี้ นอกจากเงินที่เป็นธนบัตรหรือเงินตราที่เราเห็นและสัมผัสได้แล้ว เงินยังมีคุณสมบัติเป็นสินเชื่อได้อีกด้วย ซึ่ง สินเชื่อ หมายถึง การให้ความมั่นใจของผู้หนึ่งที่ต้องการสินเชื่อแก่อีกผู้หนึ่งที่ให้สินเชื่อ โดยจะทำสัญญาแบบมีหลักประกันหรือไม่มีหลักประกันก็ได้ แต่จะสามารถบังคับได้ตามกฎหมายต่อเมื่อมีสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร และรูปแบบถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น ซึ่งปัจจุบันธุรกิจการให้สินเชื่อมีการแพร่ขยายไปมากทั่วโลก ซึ่งในประเทศไทยมีทั้งผู้ประกอบการที่เป็นธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบการที่เป็นบริษัท จำกัด มาแข่งขันการให้บริการสินเชื่ออย่างแพร่หลาย อีกทั้งยังมีการแข่งขันกันทางการตลาดสูงมาก มีการจัดโปรแกรมส่งเสริมการขายมากมายเพื่อกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการสินเชื่อที่มีทั้งในรูปแบบของบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล บัตรกดเงินสด และอื่นๆอีกมากมายหลายรูปแบบ ในปัจจุบันปริมาณงานด้านการอำนวยความสะดวกของธนาคารพาณิชย์ได้เพิ่มขึ้นกว่าเดิมมาก การขอสินเชื่อของลูกค้ามีหลากหลายประเภทตามความต้องการของลูกค้าและวัตถุประสงค์ของการประกอบธุรกิจ ทั้งยังมีวงเงินและระยะเวลาในการชำระคืนที่แตกต่างกัน ดังนั้นการพิจารณาจึงมีความยากและซับซ้อน จะต้องมีการตรวจสอบคุณสมบัติของลูกค้าและความเป็นไปได้ในการชำระหนี้คืน ธนาคารจึงต้องมีการวิเคราะห์ที่รอบคอบและทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งจะมีทั้งการพิจารณาคุณค่าทางเครดิต (Credit Worthiness) การตรวจสอบข้อมูลการใช้สินเชื่อของลูกค้า (Credit Bureau) การวิเคราะห์ทางการเงิน (Financial Statement Analysis) แต่ถึงแม้ว่าธนาคารจะมีมาตรการหลายอย่างในการพิจารณาการให้สินเชื่อเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาแล้วก็ตามแต่ก็ยังหลีกเลี่ยงไม่ได้ว่า “หนี้มีปัญห” เมื่อประชาชนที่ขาดวินัยในการใช้จ่ายเงินมาใช้บริการสินเชื่อจนมากเกินไปจนเกินความสามารถที่จะ

รับผิดชอบชำระคืนได้ ก็เกิดปัญหาตามมา นั่นคือ การเป็นหนี้ ซึ่งส่งผลให้องค์กรจำเป็นต้องจัดตั้งส่วนงานที่มีหน้าที่ติดตามหนี้ขึ้น เพื่อเรียกเก็บเงินที่องค์กรได้ให้สินเชื่อแก่บุคคลไป รวมทั้งจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะปัจจุบัน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปีพ.ศ.2550 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการออกร่างพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการติดตามหนี้ที่เป็นธรรม เพื่อบังคับใช้กับพนักงานเร่รัดหนี้สินและหน่วยงานหรือองค์กรที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการติดตามหนี้ ถึงแม้ว่าร่างพระราชบัญญัตินี้จะยังไม่ได้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ เนื่องจากมีบางมาตราที่ยังไม่มีข้อสรุปในการบังคับใช้ก็ตาม

ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่เปิดกิจการให้บริการด้านการเงิน ซึ่งสินค้าที่ธนาคารต้องจำหน่ายเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับธนาคารนั้นก็คือสินเชื่อและบริการทางการเงินต่าง ๆ อาทิ การให้บริการบัตรเครดิต การให้บริการประกันภัย และกองทุนต่าง ๆ ในการออมเงิน และบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ก็ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจเรียกเก็บหนี้ จากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าของธนาคาร โดยพนักงานเร่รัดหนี้สิน ขึ้นอยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทนี้

พนักงานเร่รัดหนี้สิน หรือที่เรียกว่า Collector เป็นพนักงานกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบธนาคาร หรือสถาบัน ธุรกิจการเงินทั่วไป เนื่องจากพนักงานเร่รัดหนี้สิน จะมีหน้าที่ในการเรียกเก็บเงินที่สถาบันได้ให้สินเชื่อแก่ลูกค้ากลับคืนมาเพื่อใช้ดำเนินงานบริหารและดำเนินธุรกิจต่อไป หากสถาบันการเงินมีเพียงการให้สินเชื่อ แต่ไม่มีการเรียกเก็บคืนหรือไม่สามารถเรียกเก็บคืนได้ตามกำหนด ย่อมส่งผลเสียให้แก่ธุรกิจอย่างแน่นอน โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ ที่มีข้อกำหนดจากธนาคารแห่งประเทศไทยจำเป็นต้องมีการตั้งสำรองหนี้เสีย ของลูกหนี้ที่ไม่มีการชำระหนี้เกินกว่าระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ เพื่อป้องกันการดัดหนี้สูญ หรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แก่ธนาคาร หากธนาคารพาณิชย์มีภาระหนี้ของลูกหนี้สูงมากนั้นหมายความว่าธนาคารจำเป็นต้องกันเงินส่วนหนึ่งที่ใช้เพื่อการดำเนินธุรกิจมาตั้งสำรองไว้ให้กับธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งทำให้การดำเนินธุรกิจไม่คล่องตัว ธนาคารจะได้รับผลเสียหายเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้พนักงานเร่รัดหนี้สิน จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

แต่จากภาวะปัจจุบันการเรียกเก็บหนี้ได้ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นมากมายตามที่มีข่าวทั้งทางหนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ ว่าพนักงานเร่รัดหนี้สิน มีการใช้วาจาและปฏิบัติงาน ไม่สมควรในการติดตามทวงถามหนี้สิน จนทำให้ผู้บริโภคหรือลูกหนี้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย โดยข้อมูลจากเว็บไซต์ที่มีการตั้งกระทู้ร้องเรียนและกล่าวถึงกันมาก เช่นกรณี ของหญิงคนหนึ่งที่เป็นลูกค้าของบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อ แล้วมีการค้างชำระ จึงมีเจ้าหน้าที่ติดตามทวงถามและใช้วาจาที่ไม่สุภาพ จนมีการรวมความคิดเห็นของลูกหนี้ที่เจอเหตุการณ์เช่นเดียวกัน (โทรโข่ง. 2550: ออนไลน์) และยังมีกรณีการกล่าวถึงการให้ข้อมูลที่บิดเบือนความจริง เช่น ในบทความของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (National Credit Bureau :NCB) ที่กล่าวถึงการที่พนักงานเร่รัดหนี้สินให้ข้อมูลเท็จเพื่อข่มขู่ลูกหนี้ว่าหากไม่มีการชำระหนี้จะมีผลกับประวัติของลูกหนี้ ไม่ว่าจะเป็นการขึ้นบัญชีดำ (Black List) หรืออื่นๆ ดังนั้นพนักงานเร่รัดหนี้สินจึงควรได้รับความรู้ที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การติดตามทางตามนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย คุณธรรม และจริยธรรม ซึ่งวิธีที่เหมาะสมจะให้ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นวิธีหนึ่ง คือ “การฝึกอบรม”

และจากสภาวะปัจจุบันพบว่าอัตราการเป็นหนี้เพิ่มขึ้นของประชาชน บริษัท สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จึงต้องปรับกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อรับมือกับภาระหน้าที่ในการเรียกเก็บหนี้คืนให้แก่ธนาคาร การพิจารณาสรรหาพนักงานเร่งรัดหนี้สินจึงจำเป็นต้องคัดเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการเร่งรัดหนี้สินมาก่อน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้เลย ดังนั้นทางบริษัทจึงขาดการจัดการฝึกอบรมด้านการพัฒนา แต่จะใช้วิธีการสอนงานแบบ On The Job Training คือการสอนงานแบบให้ลงมือทำทันที โดยพนักงาน เข้าใหม่นั้นจะได้รับการอบรมให้ความรู้ในเพียงภาพรวมของธนาคารและลักษณะงานเท่านั้น ซึ่งบางครั้งการใช้ประสบการณ์เดิมของพนักงานในการปฏิบัติงานอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ เนื่องจากนโยบายของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน

ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาทำให้องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย, ทนต่อเหตุการณ์และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร เป็นผู้ที่จะต้องปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่มุ่งหวังจะเป็นธนาคารพาณิชย์ที่เป็นผู้นำในด้านการให้บริการและการดำเนินกิจการ ซึ่งธนาคาร สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จะให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก โดยได้มีการจัดตั้งส่วนงานที่มีหน้าที่ด้านการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน ทั้งด้านทั่วไปและที่เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะด้าน อาทิ งานขาย งานบริการลูกค้า และส่วนที่ให้บริการฝึกอบรมตามความต้องการของหน่วยงานอีกด้วย สำหรับกระบวนการบริหารงานบุคคลที่สำคัญยิ่งได้แก่ “การฝึกอบรม” การฝึกอบรมจะเป็นการช่วยเพิ่มพูนความรู้ เสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคคล ซึ่งจะเกิดคุณประโยชน์ ต่อจุดมุ่งหมายขององค์กร

วิจิตร อาวะกุล (2540 : 49) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการขององค์กร ในอันที่จะพัฒนาบุคคล เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบระเบียบแบบแผน เพื่อให้บุคคลมีความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติ ทักษะ ความชำนาญประสบการณ์ที่เหมาะสม หรือเข้าทำงานได้เป็นอย่างดี เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร และมีมาตรฐาน

ณัฐพันธ์ เชรนนท์ (2545 : 126) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูน หรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่างๆ ตลอดจนการปรับปรุงพฤติกรรม อันนำมาซึ่งการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ดังนั้นเพื่อรองรับการทำงานที่มีข้อจำกัดมากขึ้น และการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า รวมถึงการช่วยให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างมั่นคง การฝึกอบรมจึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่สำคัญและจะช่วยเพิ่มความรู้ และพัฒนาทักษะให้แก่พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กรที่มุ่งให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์และเป็นมืออาชีพ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหาความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน และผลจากการวิจัยที่ได้รับจะทำให้ทราบถึงความต้องการ

ในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้ หรือทำให้มีความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ อย่างชัดเจน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย กฎระเบียบขององค์กร ด้านกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน ด้านการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภท การจ้างงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งเร่งรัดหนี้สิน และประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงาน ติดตามหนี้
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของพนักงาน
2. พนักงานเร่งรัดหนี้สินจะได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ และแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยยึดหลักการ ประโยชน์สูง ประหยัดสุดโดยมาจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เท่าเดิม แต่สามารถสร้างผลงานได้มากกว่าเดิม
3. เพื่อเป็นสาระณะประโยชน์กับบุคคล หรือองค์กร ที่มีการดำเนินธุรกิจที่เหมือนกันหรือใกล้เคียง ได้ทราบถึงความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน และเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพด้วยการจัดการฝึกอบรม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำนวน 218 คน โดยแยกเป็น พนักงานประจำ จำนวน 150 คน พนักงานชั่วคราว จำนวน 68 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำนวน 218 คน โดยแยกเป็น พนักงานประจำ จำนวน 150 คน พนักงานชั่วคราว จำนวน 68 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ ได้แก่

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ ได้แก่

1.2.1 ต่ำกว่า 27 ปี

1.2.2 27 – 40 ปี

1.2.3 41 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพการสมรส ได้แก่

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.4 ระดับการศึกษา ได้แก่

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรีขึ้นไป

1.5 รายได้

1.5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

1.5.2 10,000 – 20,000 บาท

1.5.3 มากกว่า 20,000 บาท

1.6 ประเภทของการจ้างงาน

1.6.1 พนักงานประจำ

1.6.2 พนักงานสัญญาจ้าง

1.7 ประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่ร่อนหนี้สิน

1.7.1 ต่ำกว่า 3 ปี

1.7.2 3 – 6 ปี

1.7.3 6 ปีขึ้นไป

1.8 ประสพการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้

1.8.1 เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้จำนวน ครั้ง

1.8.2 ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ในด้านต่อไปนี้

2.1 ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร

2.2 ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน

2.3 ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี

2.5 ด้านการบริหารจัดการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน หมายถึง ความจำเป็นหรือความมุ่งหวังของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ที่จะได้รับการฝึกอบรมตามกระบวนการถ่ายทอดความรู้จัดอย่างเป็นระบบ ต้องลงมือกระทำ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทำให้สามารถจัดปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของงาน ในที่นี้หมายถึงความต้องการการฝึกอบรม 5 ด้าน คือ

1.1 ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร หมายถึง วิสัยทัศน์ขององค์กร วิธีการดำเนินงานขององค์กร ข้อบังคับ ระเบียบวินัยของพนักงาน และสิทธิประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากองค์กร ในลักษณะของ สวัสดิการ การเติบโตในหน้าที่การงาน เป็นต้น

1.2 ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน หมายถึง กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน และกฎหมายข้อบังคับที่ใช้กับลูกหนี้ ที่ไม่มีการชำระหนี้คืน

1.3 ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน หมายถึง การพัฒนาความรู้ ทักษะเฉพาะซึ่งมุ่งหมายให้พนักงานเร่งรัดหนี้สิน สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทักษะการเจรจาต่อรอง เป็นต้น

1.4 ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี หมายถึง การพัฒนาความรู้ ทักษะด้านเทคโนโลยีและการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีต่าง เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น วิธีการเข้าระบบปฏิบัติการขององค์กร โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Microsoft Word, Microsoft Excel เป็นต้น

1.5 ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง การเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ ทักษะที่ดี ในการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับปฏิบัติงาน เช่น กระบวนการบริหารจัดการ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ เป็นต้น เพื่อช่วยในการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและยังเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน หมายถึง พนักงานของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ที่ทำหน้าที่เร่ร่อนหนี้สินทางโทรศัพท์ โดยได้รับมอบหมายจากองค์กรให้มีหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และแก้ปัญหาให้กับลูกค้า (ลูกหนี้) ขององค์กร โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 พนักงานประจำ คือ พนักงานที่ได้รับเงินเดือน โบนัส สวัสดิการ ผ่านบริษัท และต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด

2.2 พนักงานชั่วคราว หมายถึง พนักงานที่บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด ได้ทำการจ้างงาน โดยผ่านทางบริษัทอื่น พนักงานจะได้รับเงินเดือน และสวัสดิการ ผ่านบริษัทที่ตนเองสังกัดอยู่ และบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จะจ่ายค่าตอบแทนให้กับบริษัทที่พนักงานนั้นสังกัดอยู่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

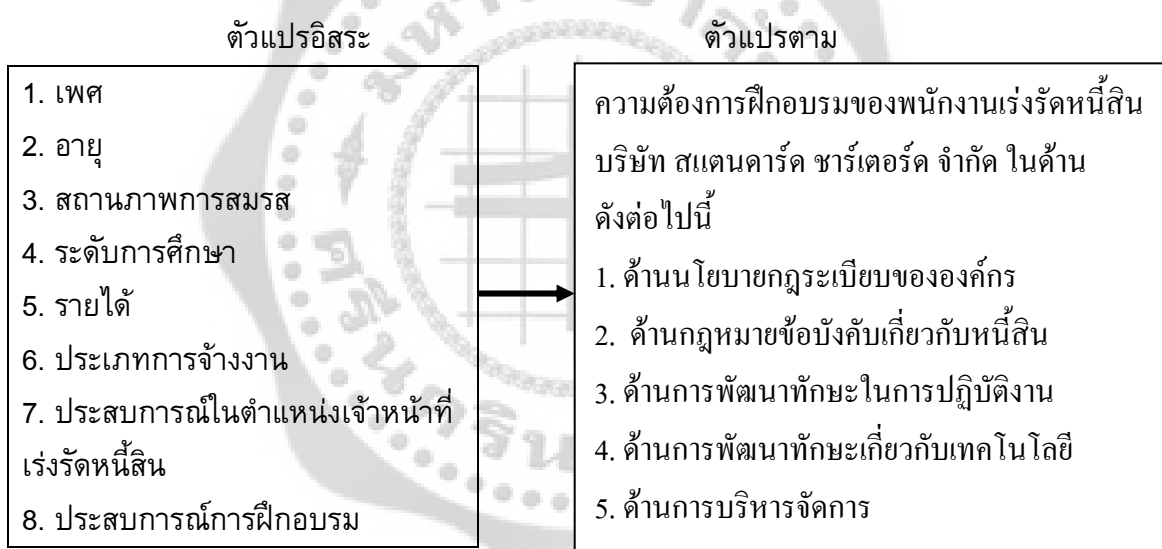
การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาหาความต้องการฝึกอบรม โดยใช้แนวคิดการฝึกอบรมแบบยึดระดับของบุคคลที่อยู่ในองค์กรเป็นเกณฑ์ (เสาวลักษณ์ สุขวิรัช; และกมล อุดุลพันธ์. 2544 : 231) ซึ่งแนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับการปฐมนิเทศให้กับพนักงานที่เริ่มปฏิบัติงาน การเพิ่มความชำนาญในงานทั้งด้านอาชีพ และด้านการจัดการ ในที่นี้ผู้วิจัยจึงแบ่งด้านออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร เพื่อสร้างความชัดเจนในการทำงานของพนักงาน ด้านกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะด้านเทคโนโลยีให้แก่พนักงาน และด้านการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถบริหารการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าวสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ให้แก่บุคลากร นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสามารถบ่งชี้ให้องค์กรเห็นความสำคัญของการฝึกอบรม การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ตามที่พนักงานต้องการ เพื่อช่วยให้องค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพอีกทั้งยังเป็นการตอบสนองนโยบายการจัดองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามยุทธศาสตร์การเรียนรู้ตลอดชีวิตในศตวรรษ ที่21 ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการหาความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ หมายถึง ความเป็นตัวตนของพนักงาน คือ องค์กรประกอบส่วนตัวของพนักงาน อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทการจ้างงาน

ประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่ร่อนหนี้สิน และประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานของ พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการของบุคคลเป็น อย่างมาก

2. ตัวแปรตาม หมายถึง ความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็น การเพิ่มพูน ความรู้ต่างๆ ที่ไม่ว่าจะเป็นความรู้ใหม่ หรือความรู้เดิมที่พนักงานมีอยู่แล้ว โดยมุ่งหวังให้พนักงาน ได้รู้อย่างถูกต้องชัดเจนเป็นการย้ำเตือนในสิ่งที่ต้องรู้และถือปฏิบัติ อาทิ กฎระเบียบขององค์กร ที่พนักงานทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคต่างๆ ที่ช่วยเพิ่ม ทักษะเฉพาะให้กับพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน รวมถึงความรู้ในด้านการบริหารจัดการ เพื่อเสริมสร้าง ความรู้ ทักษะการบริหารในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเตรียมความพร้อมเพื่อการเจริญเติบโต ในหน้าที่การงานด้วย

สรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้แผนภูมิ ดังนี้



สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน ที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

6. พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ที่มีประเภทของการจ้างงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

7. พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สินต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

8. พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอแนวคิด และทฤษฎีตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. การฝึกอบรม
3. การหาความต้องการในการฝึกอบรม
4. สินเชื่อและบทบาทการติดตามหนี้
5. ประวัติบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรทุกประเภทธุรกิจ เพราะทรัพยากรมนุษย์เปรียบเหมือนตัวจักรสำคัญที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ในที่นี้ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะกล่าวถึง ความหมาย ความสำคัญ และรูปแบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1.1 ความหมาย

มีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

อภิเดช พลอยแก้ว (2542 : 10) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการและกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติของทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ศักยภาพ และขีดความสามารถในการทำงานโดยเฉพาะสามารถปรับตัวได้ทัน สอดคล้องและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ช่วยให้ผู้มีมนุษย์สามารถที่จะมีทั้งคุณภาพชีวิต และคุณภาพการทำงานที่ดี นำความสำเร็จสู่ครอบครัวสังคมและประเทศชาติ

ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2545 : 3) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ก็คือ การพัฒนาที่เป็นระบบ โดยมีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพของมนุษย์ ทั้งทางด้านทักษะ สุขภาพทัศนคติ การมีส่วนร่วม และความจำเป็นพื้นฐาน โดยอาศัยการศึกษา การฝึกอบรม การวิจัย และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เศรษฐกิจ สังคม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ความสำคัญ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Development) คือการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ในด้านต่างๆ ในทางเศรษฐศาสตร์เรียกว่าทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งจะต้องมี

การพัฒนาอยู่ตลอดเวลา และรูปแบบของการให้ความรู้นั้นมีทั้งการศึกษาแบบการฝึกอบรม การเรียนรู้โดยตนเอง และสถานศึกษาก็เปรียบเสมือนโรงงาน (Capital Good) ซึ่งมนุษย์สร้างขึ้น เพื่อนำไปผลิตสินค้าอีกต่อหนึ่ง อันจะก่อให้เกิดสินค้าหรือบริการที่มีรายได้ (รัชนิพร นาพุดธา, 2549:12) ดังนั้นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ ในตัวทรัพยากรนั้นถือว่า มีความสำคัญยิ่ง ขององค์กร ที่ต้องการความมีศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจ

1.3 รูปแบบ

รูปแบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถแบ่งออกได้ 3 ประการ ดังนี้ (ธำรง อุดมไพจิตรกุล.2545 : 10)

1.3.1 การพัฒนาด้วยตนเอง

เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่มุ่งให้มีความสามารถในการเอาตัวรอด สามารถดำรงตน อยู่ในสังคม สภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาตนเองนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 วิธี ดังนี้

1.3.1.1 การพัฒนาตนเองตามปกติวิสัย หมายถึง การเรียนรู้ที่ไม่ได้ผ่าน

สถาบันการศึกษา เป็นการอยากลองทำสิ่งแปลกใหม่ ลองผิดลองถูกด้วยตนเอง และความต้องการ ที่จะทำสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น โดยเริ่มจากความยากก่อน

1.3.1.2 การพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาจากแหล่งความรู้ หมายถึง การแสวงหา

ความรู้จากสถาบันการศึกษา อาทิ สถาบันการศึกษา ศาสนา สื่อมวลชน เพื่อให้ได้รับรู้ในสิ่งที่ ต้องการ

1.3.2 การพัฒนาด้วยการศึกษาเล่าเรียน

เป็นการพัฒนาอย่างมีระเบียบและระบบ ได้นื้อหาสาระและประสบการณ์ตรงตามความ ต้องการ มีคุณภาพสูง สามารถพัฒนาได้ตามระยะเวลาที่กำหนดซึ่งแบ่งออกเป็น

1.3.2.1 การศึกษาในระบบโรงเรียน เป็นการศึกษาที่ต้องการพัฒนาทรัพยากร

มนุษย์ในระยะเวลาอันสั้นอย่างเป็นระบบ ตามหลักสูตรและสถาบันที่กำหนด โดยอาศัยวัด โรงเรียน มหาวิทยาลัย เป็นต้น

1.3.2.2 การศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการศึกษาที่ไม่ยึดรูปแบบ วิธีการ และสื่อ

การถ่ายทอด อาจอยู่ในรูปกลุ่มสนใจและรวมตัวกันประกอบกิจกรรม หรืออาจอยู่ในรูปของการ ฝึกอบรม การสัมมนา และรวมถึงการศึกษาตามอัธยาศัยด้วย

1.3.3 การพัฒนาด้วยการฝึกอบรมเป็นการมุ่งให้นื้อหาสาระที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะใน

ระยะเวลาอันจำกัด เพื่อเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากรในเรื่องใหม่ที่ทันสมัย ให้สามารถนำความรู้ไปใช้ ประโยชน์กับงานได้ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ในงานวิจัยนี้แบ่งรูปแบบการ ฝึกอบรมออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1.3.3.1 การฝึกอบรมที่ยึดวิทยาการเป็นศูนย์กลาง เช่น การบรรยาย เป็นต้น

1.3.3.2 การฝึกอบรมที่ยึดสมาชิกเป็นศูนย์กลาง เช่น การประชุมเชิงวิชาการ เป็นต้น

1.3.3.3 การประชุมระบบทางไกล เป็นการให้ผู้รับการฝึกอบรมศึกษาด้วยตนเอง จากสื่อการฝึกอบรมทางไกลรูปแบบต่างๆ

จากการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการที่เตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมีหลายรูปแบบหนึ่งในนั้นคือ การฝึกอบรม เพราะจะสามารถให้ความรู้ได้แบบเจาะจง และยังเป็นการดูแลให้พนักงานได้มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน และถ้าพนักงานสามารถได้รับการพัฒนาที่ตรงกับความต้องการของตนเองยิ่งทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย

2. การฝึกอบรม

การให้ความรู้นั้นมีหลากหลายรูปแบบแต่การให้ความรู้ที่เป็นแบบเจาะจง และมีความต้องการให้ผู้เรียนมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นคือ “การฝึกอบรม” ในที่นี้จะขอกล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ความสำคัญ ประเภทของการฝึกอบรม เทคนิคการฝึกอบรม และประโยชน์ของการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

ณัฐพันธ์ เขจรันท์ (2545 : 126) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูน หรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่างๆ ตลอดจนการปรับปรุงพฤติกรรม อันนำมาซึ่งการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547 : 2) กล่าวว่า การฝึกอบรมต่างจากการเรียนรู้จึงควรทำความเข้าใจ เพื่อไม่ให้เกิดการสับสน จึงจำเป็นต้องทราบถึงวิธีการที่เหมาะสมในการฝึกอบรมให้ถูกต้อง

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

วิจิตร อวาทะกุล (2540 : 49) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการขององค์กร ในอันที่จะพัฒนาบุคคล เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบระเบียบแบบแผน เพื่อให้บุคคลมีความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติ ทักษะ ความชำนาญประสบการณ์ที่เหมาะสม หรือเข้าทำงานได้เป็นอย่างดี เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร และมีมาตรฐาน

รัชนิพร นาพุทธา (2549 : 16) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดประสงค์เพื่อฝึกฝนหรือพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์

ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ทำให้สามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และเกิดประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

จุดประสงค์ของการฝึกอบรมนั้นเป็นการมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางบวกกับตัวผู้ได้รับการฝึกอบรม และส่งผลที่ดีแก่องค์กรในแง่ต่าง ๆ ดังมีผู้กล่าวถึงดังนี้

รัชนิพร นาพุทธา (2549 : 16) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโดยแบ่งเป็น

2 ประเภท คือ

1. วัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่เน้นหนักในแง่ของส่วนรวม

1. เพื่อเพิ่มความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเจ้าหน้าที่
2. เพื่อสอนแนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
3. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด
4. ลดความสิ้นเปลือง และป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อจัดวางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
6. เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานของบุคคล
7. เพื่อพัฒนาการบริหาร โดยเฉพาะด้านบุคคล ให้ทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ
8. เพื่อพัฒนาบุคคลให้มีความก้าวหน้าในงาน และการขยายองค์กร
9. สนองบริการอันมีประสิทธิภาพแก่สาธารณะ และผู้มาติดต่อ

2. วัตถุประสงค์ส่วนบุคคล หมายถึง วัตถุประสงค์ของพนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร

1. เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
2. เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อฝึกฝนการใช้วินิจฉัยในการตัดสินใจ
5. เพื่อเรียนรู้งาน และลดการเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เพื่อปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
7. เพื่อส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
8. เพื่อเข้าใจนโยบาย และความมุ่งหมายขององค์กรที่ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
9. เพื่อให้มีความพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ความสำคัญของการฝึกอบรม

ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมอย่างยิ่ง จะเห็นได้จากการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นรับผิดชอบการฝึกอบรมขึ้นในองค์กร หรือมีการส่งเสริม

บุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกประเทศ มีการตั้งงบประมาณเฉพาะเพื่อการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะสรุปได้ว่าความสำคัญดังกล่าวเกิดจาก (วัฒนีย์ โรจน์สัมฤทธิ์. 2544 : 3)

1. สถานศึกษาต่างๆ ไม่สามารถที่จะผลิตบุคลากรได้ตรงกับสภาพขององค์กรต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละองค์กรก็มักมีความแตกต่างกัน

2. ความเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเป็นไปอย่างไม่หยุดยั้ง ได้มีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เพื่อแข่งขันขบวนการผลิตและการจำหน่าย ด้วยเหตุผลที่ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง

3. การฝึกอบรมเป็นการช่วยเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรโดยสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบัน มาผสมผสานกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมในระหว่างทำงาน แล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ในขณะที่บุคลากรปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมไปได้ระยะหนึ่ง จะเริ่มเกิดความเคยชินกับการปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ อาจไม่เกิดขึ้น หรือเมื่อเกิดการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งงานใหม่ ทั้งสองกรณี มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการกระตุ้นขวัญกำลังใจ โดยการฝึกอบรมเพื่อให้ได้รับรู้เทคนิคแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน

5. ในกรณีที่บุคลากรไม่สามารถจะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ตามเป้าหมายที่วางไว้หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เกิดการเจ็บป่วย ขาดงานบ่อยๆ ผลของงานต่ำกว่ามาตรฐาน การฝึกอบรมสามารถช่วยแก้ไขและลดปัญหาเหล่านี้ลงได้

6. เมื่อพบว่าเกิดความเสียหายขึ้นบ่อยครั้ง อาจจะเป็นความสูญเสียสิ้นเปลืองวัตถุดิบ หรือเกิดการชำรุดเสียหายมากกว่าปกติ ควรรีบจัดการฝึกอบรมขึ้นโดยเร็ว

7. เมื่อจำนวนบุคลากรและปริมาณงานขยายตัวมากขึ้น อาจก่อให้เกิดปัญหาในการประสานงาน ทำให้งานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา การฝึกอบรมจะสามารถช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ลงได้

2.4 ประเภทของการฝึกอบรม

การจำแนกประเภทการฝึกอบรมนั้น สามารถกำหนดได้หลากหลาย ความแตกต่างจะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการฝึกอบรม ซึ่งสามารถแบ่งการจำแนกออกเป็น 2 วิธีการ ดังนี้ (เสาลักษณ์ สุขวิรัช; และกมล อุดลพันธ์. 2544 : 231)

1. การจำแนกประเภทการฝึกอบรมโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์ในการจำแนก จะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความชำนาญ (Skill Development) หมายถึง ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน โดยมีรูปแบบต่างๆ เช่น การฝึกอบรมขณะลงมือปฏิบัติงาน (On-The-Job Training) การฝึกภาคปฏิบัติ (Internship Training) เช่นการฝึกแพทย์ ฝึกหัด การฝึกสอนของครู เป็นต้น

1.2 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทัศนคติ (Attitude Development) เป็นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้ผู้ที่เข้ารับการอบรมมีทัศนคติที่ดีขึ้น ทั้งเรื่องของหน่วยงาน การทำงาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง กับงาน การฝึกอบรมจึงมุ่งไปในการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ เช่น จิตวิทยา แรงจูงใจ ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์

1.3 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ (Knowledge Development) เป็นการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นเพื่อยกระดับความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สูงขึ้นทั้งด้านที่กว้างมากขึ้นและลึกซึ้งมากขึ้น เช่น ปัญหาทางกฎหมาย การบริหารงานในแขนงอื่นๆ และเรื่องราวที่กำลังสนใจ เป็นต้น

2. การจำแนกประเภทการฝึกอบรมโดยยึดระดับของบุคคลที่อยู่ในองค์การเป็นเกณฑ์ ในการจำแนก จะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 การปฐมนิเทศ (Orientation) การปฐมนิเทศเป็นการอบรมเบื้องต้นสำหรับพนักงานที่เข้ามาเป็นสมาชิกใหม่ขององค์กร ดังนั้นการปฐมนิเทศจึงเป็นการแนะนำให้ผู้ที่เข้ามาใหม่ ได้รู้จักองค์กรในแง่มุมต่างๆ รวมทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบ สิทธิ สวัสดิการต่างๆ ที่จะได้รับจากองค์กร

2.2 การอบรมเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน (Skill Training) สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1 การฝึกในด้านอาชีพ (Vocational Training) เป็นการมุ่งที่จะเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การฝึกอบรมขณะลงมือปฏิบัติงาน (On-The-Job Training) การฝึกภาคปฏิบัติ เป็นต้น

2.2.2 การฝึกด้านการจัดการ (Management Training) เป็นการมุ่งที่จะเพิ่มพูนทักษะในการบังคับบัญชาทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถในการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ การสื่อความหมาย การแก้ปัญหา การควบคุมงานและอื่นๆ ที่บุคคลในระดับบังคับบัญชาจำเป็นต้องมี

2.3 การพัฒนาเจ้าหน้าที่บังคับบัญชาระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง (The Development of First-Line Supervisor, Middle Manager and Top Executive)

สำหรับบุคคลที่อยู่ในระดับผู้บังคับบัญชานั้น มีภาระหน้าที่ในการควบคุม ดูแล การทำงานของบุคคลในระดับปฏิบัติการที่ตนเองได้รับมอบหมาย จึงต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ ด้วยเหตุนี้ความต้องการในการฝึกอบรมของแต่ละระดับจะมีความแตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่จะมีความต้องการพัฒนาด้านทักษะความชำนาญ (Skill) เพราะฉะนั้นเนื้อหาหลักสูตรจำเป็นต้องเป็นไปตามความต้องการในการพัฒนาด้วย

2.5 เทคนิครูปแบบการฝึกอบรม

เทคนิคและรูปแบบการฝึกอบรมนั้น มีอยู่หลากหลายวิธีแต่สำหรับเทคนิคที่พิจารณาแล้ว มีความเหมาะสมกับผู้ใหญ่มิอยู่ 6 ประเภท ซึ่งแต่ละประเภทจะมีความแตกต่างกันออกไป ฉะนั้นผู้ที่

ศึกษาจำเป็นต้องมีการพิจารณาและเลือกเทคนิคให้ตรงกับกลุ่มของผู้เรียนและเป้าหมายในการสอน นอกจากนั้นแล้ว ในบางครั้งผู้สอนอาจจะต้องใช้เทคนิคหลายประเภทร่วมกัน เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เรียนให้มากที่สุด ซึ่งเทคนิค 6 ประเภทมี ดังนี้ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547 : 270 – 283)

1. เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion)

การอภิปรายกลุ่มมีความหมายที่สำคัญคือ ต้องการให้พูดคุยหรือสนทนากัน โดยพิจารณาเรื่องราวที่สมาชิกในกลุ่มมีความสนใจร่วมกัน โดยมีสมาชิกเข้าร่วมการอภิปรายประมาณ 6 -20 คน ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้นำหรือประธานกลุ่ม วิธีการอภิปรายกลุ่มนับว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเป็นอย่างมาก ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น และสิ่งที่สำคัญอีกประการคือ หัวข้อ ดังนั้นหัวข้อในการอภิปรายจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ต่อไปนี้คือ

1. อยู่ในความสนใจของสมาชิก
2. ควรเป็นความต้องการของสมาชิกทุกคน และมีข้อมูลเพียงพอในการอภิปราย
3. หัวข้อต้องมีความชัดเจนและทุกคนเข้าใจตรงกัน

1.1 การใช้เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม ควรใช้โดยมีความมุ่งหมายต่อไปนี้

1. เป็นการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหารอบๆตัวเอง ปัญหาของชุมชน สถาบัน หรือองค์กรต่างๆ

2. ช่วยให้ผู้เข้าร่วมอภิปรายได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่ม
3. เป็นการเรียนรู้เรื่องราวที่มีความสนใจร่วมกันของสมาชิก
4. เป็นการสำรวจปัญหา บ่งชี้ และช่วยกันแก้ไขต่อไป

1.2 บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการอภิปรายกลุ่ม ได้แก่

1. ผู้นำการอภิปราย
2. เลขานุการ หรือผู้จดบันทึก
3. สมาชิกในกลุ่ม
4. ผู้สังเกตการณ์

2. เทคนิคการอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion)

ลักษณะของการอภิปรายเป็นคณะ ประกอบด้วยผู้อภิปรายจำนวน 3 – 4 คน ที่มีความรู้เป็นพิเศษในเรื่องนั้นๆ มีความสนใจและรอบรู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาที่จะอภิปราย อีกทั้งยังต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาพูดที่ดีต่อหน้าผู้ฟัง เนื่องจากมีผู้ฟังจำนวนมาก

2.1 การใช้เทคนิคการอภิปรายเป็นคณะ ควรใช้เมื่อมีหัวข้อและจุดมุ่งหมายในการอภิปรายดังต่อไปนี้

1. ต้องบ่งชี้ เพื่อทำให้ปัญหาและประเด็นสำคัญต่างๆ มีความกระจ่าง ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. เป็นการนำความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิหลากหลายท่านมาเสนอต่อผู้ฟัง
3. ช่วยกระตุ้นให้เกิดความสนใจเพิ่มขึ้นในเรื่องที่อภิปราย

2.2 บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการอภิปรายเป็นคณะ ได้แก่

1. ผู้ดำเนินการอภิปราย
2. สมาชิกผู้เข้าร่วมการอภิปราย
3. ผู้ฟัง

3. เทคนิคการเล่นบทบาทสมมติ (Role-Playing)

เทคนิคการเล่นบทบาทสมมติ คือ การให้สมาชิกแสดงบทบาทชีวิตจริงออกมาทันทีแต่ละสถานการณ์ เงื่อนไขต่างๆที่เกิดขึ้นตามเหตุการณ์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่สมาชิกในกลุ่ม โดยผู้แสดงบทบาทก็คือสมาชิกในกลุ่มนั่นเอง และก็ไม่จำเป็นต้องมีความสามารถพิเศษในการแสดง ภายหลังจากที่ปัญหาและสถานการณ์ได้แสดงแล้ว ให้ผู้เรียนอภิปรายความหมายของการแสดงนั้น โดยอาศัยเทคนิคอื่นๆ ประกอบ เช่น การอภิปรายกลุ่ม

ลักษณะที่เด่นชัดของการใช้บทบาทสมมติ คือ การมีผลกระทบทางด้านอารมณ์ซึ่งเกิดจากการสังเกต หรือการมีส่วนร่วมในการแสดง ผู้แสดงเองหรือผู้สังเกตจะเข้าไปมีประสบการณ์ตรงในการมีความรู้สึกและปฏิกิริยาที่มีผลต่อเนื่องกับปัญหาและสถานการณ์ที่ได้ยินได้ฟังมา

3.1 การใช้เทคนิคการเล่นบทบาทสมมติ สามารถใช้ได้ในเรื่องต่อไปนี้

1. เพื่ออธิบายถึงลักษณะต่างๆ ของปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่นๆ
2. ใช้เพื่อการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจถึงแนวทัศนคติและความรู้สึกของบุคคล
3. เพื่อการค้นหาว่าคนเรามีปฏิกิริยาอย่างไรในสถานการณ์จริง
4. เพื่อให้เกิดความชำนาญ และเป็นการฝึกหัดการแก้ปัญหา การวินิจฉัย

ตัดสินใจปัญหาต่างๆ

5. เพื่อกระตุ้นให้ผู้ฟังได้เกิดการเรียนรู้ทางด้านทัศนคติ และพฤติกรรมขึ้นมาเอง

3.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเล่นบทบาทสมมติ ได้แก่

1. ผู้นำ
2. ผู้แสดงบทบาทสมมติ
3. ผู้ชมการแสดง

4. เทคนิคการสาธิต (Demonstration)

การสาธิต คือ การแสดงให้เห็น การปฏิบัติ หรือการกระทำ ซึ่งต้องอาศัยการเตรียมการอย่างรอบคอบในการใช้กระบวนการนี้ โดยประกอบทั้งด้านการพูดและการแสดงให้เห็นด้วยตา การตอบคำถามและการอธิบายเพิ่มเติม ชั้นแรกสุดนั้นผู้เรียนจะมองดูผู้เชี่ยวชาญแสดงการสาธิตและรับฟังคำอธิบาย หลังจากนั้นก็ต้องให้โอกาสผู้เรียนได้ปฏิบัติด้วยตนเอง ซึ่งบางครั้งก็มีความจำเป็นที่ต้องทำตามขั้นตอนต่างๆ และให้ทราบถึงวิธีปฏิบัติจากผู้สาธิตด้วย

4.1 การใช้เทคนิควิธีการสาธิต โดยอาจใช้ตามความมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. สอนให้บุคคลทราบว่าเป็นอย่างไร หรือใช้วิธีเกี่ยวกับกระบวนการใหม่ๆ ใดๆ
2. ส่งเสริมและสนับสนุนความมั่นใจให้แก่ผู้เรียน

3. ส่งเสริมให้เกิดความสนใจในการเรียนรู้มากขึ้น และใช้กระบวนการในการทำงานได้ถูกต้อง

4.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคการสาธิต ได้แก่

1. ผู้แสดงสาธิต
2. ผู้บรรยาย
3. ผู้เรียน

5. เทคนิคการสัมมนา (Seminar)

ลักษณะของการสัมมนา ประกอบด้วยสมาชิกประมาณ 5 – 30 คน ที่มีความสนใจเข้ารับการศึกษากันโดยการจัดจากเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความเชี่ยวชาญทางด้านวิทยากร สำหรับวัตถุประสงค์ของการสัมมนา เป็นการให้โอกาสแก่ผู้เข้าร่วมได้ศึกษาเนื้อหาวิชาภายใต้การแนะนำของเจ้าหน้าที่ โดยอาจมีผู้อำนวยการในการสัมมนาช่วยให้การแนะนำแก่ผู้เข้าร่วมด้วย

5.1 การใช้เทคนิควิธีการสัมมนา ควรใช้โดยมีความมุ่งหมายและวิธีการดังต่อไปนี้

1. เพื่อการศึกษาเรื่องราวรายละเอียด ภายใต้การแนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้
2. เพื่อการค้นคว้าหาข้อสรุป จากการค้นหาและสืบสวนมาแล้ว
3. เป็นการเสนอข้อมูล ข่าวสาร อย่างเป็นระเบียบร่วมกัน
4. เป็นการอภิปรายหรือพิจารณารูปแบบการวิจัยที่เหมาะสม เพื่อค้นหาคำตอบ

5.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสัมมนา

1. ผู้อำนวยการสัมมนา
2. สมาชิกที่เข้าร่วมการสัมมนา

6. เทคนิคการบรรยายเป็นชุดโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Symposium)

ซิมโพเซียม หรือการบรรยายแบบชุดโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้บรรยายตั้งแต่ 2-5 คน ที่มีคุณสมบัติในการบรรยายโดยมีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ หรือเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ผู้บรรยายไม่จำเป็นต้องพูดถึงเรื่องของผู้บรรยายท่านอื่นๆ แต่ว่าบรรยายให้ผู้ฟังโดยตรงเลย ผู้รับผิดชอบในการบรรยายคือประธานในที่ประชุม

6.1 การใช้เทคนิควิธีการบรรยายเป็นชุดโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ควรใช้เมื่อมีความมุ่งหมายดังนี้

1. เป็นการเสนอข้อมูล เรื่องราวที่จัดเรียบเรียงไว้แล้วอย่างดี
2. เป็นการร่วมกันวิเคราะห์ถึงลักษณะกว้างๆ ทัวไปของประเด็นสำคัญๆ ที่ยังไม่มียุทธวิธีแน่นอน หรือยังหาข้อยุติไม่ได้
3. ช่วยทำให้ปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันมีความชัดเจนแจ่มแจ้งยิ่งขึ้น
4. ช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดที่สดใส โดยบุคคลที่มีความสนใจและพื้นฐาน

ใกล้เคียงกัน

6.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบรรยายเป็นชุดโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่

1. ประธาน
2. ผู้บรรยาย
3. ผู้ฟัง

2.6 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

วังสิต ยีตัน (2546 : 25) กล่าวว่า การฝึกอบรมนั้นเป็นการช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูง มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วของสภาพแวดล้อม การพัฒนาคนให้เหมาะสมกับงาน และให้งานมีความเหมาะสมกับคน จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง แม้การฝึกอบรมจะไม่ช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ทุกอย่าง แต่การฝึกอบรมที่จัดอย่างมีเป้าหมายและมีการวางแผนที่ดีก็จะช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพของงานได้ การฝึกอบรมจึงมีประโยชน์และมีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานเป็นอย่างมาก ได้แบ่งประโยชน์จากการฝึกอบรมไว้ 3 ระดับ คือ

1. ประโยชน์ต่อบุคคลเป้าหมาย คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับประโยชน์โดยตรง ในการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริงด้านต่างๆ
2. ประโยชน์ต่อหน่วยงานบุคคลเป้าหมาย คือ หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติหน้าที่ได้รับประโยชน์จากการผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้มาพัฒนางานในหน่วยงานเข้าใจระบบการทำงาน ไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายของหน่วยงาน
3. ประโยชน์ต่อหน่วยงานที่จัดฝึกอบรม คือ หน่วยงานที่จัดฝึกอบรมได้มีความพร้อมในการดำเนินการฝึกอบรมในแต่ละฝ่ายงาน เกิดการพัฒนาหน่วยงานฝึกอบรมให้สามารถดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีปัจจุบันและอนาคต

จากการศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม ทำให้ทราบถึงความสำคัญของการฝึกอบรมและวิธีต่างๆในการฝึกอบรมที่สามารถนำไปปฏิบัติได้มากมาย การฝึกอบรมแต่ละรูปแบบมีเทคนิคแตกต่างกันไป ผู้ที่จัดการฝึกอบรมจะต้องเลือกรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับผู้เรียนหรือสถานการณ์ที่ต้องการ แต่เทคนิคต่างๆ ผู้จัดการฝึกอบรมสามารถนำมาผสมผสานกันเพื่อให้เกิดความเหมาะสมมากที่สุดได้ รวมได้รับประโยชน์มากที่สุด ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการใช้วิธีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ เพิ่มพูนทักษะ แก่พนักงานเร่งรัดหนี้สิน เพื่อให้สามารถนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ดังหัวข้อที่จะกล่าวต่อไป

3. การหาความต้องการในการฝึกอบรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการนั้น มีนักการศึกษาและนักจิตวิทยาได้มีการศึกษาค้นคว้าโดยส่วนใหญ่จะมาจากการสังเกตพฤติกรรมของมนุษย์ และยังได้มีการให้ความหมายไว้หลายอย่าง ในที่นี้ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดทฤษฎีโดยจะอธิบายถึงความหมายของความต้องการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความ ต้องการ ความหมายของความ ต้องการ ผูกอบรม และการหาความ ต้องการ ผูกอบรม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความหมายของความ ต้องการ

มีผู้ให้ความหมายของความ ต้องการ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

ทศนีย์ ประจักษ์ (2546 : 207) กล่าวว่า ความต้องการ (Needs) หมายถึง ภาวะการ ขาดอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วต้องการสิ่ง ที่ขาดนั้นให้ได้มาตามปรารถนา ซึ่งความต้องการของคนเรา มีมากมาย แตกต่างกันไปตามวัย อาชีพ เพศ และระดับสังคม บางครั้งก็ต้องการอย่างเดียว บางครั้ง ต้องการหลายอย่างพร้อมกัน เช่น อาหาร ที่อยู่ เพศ ยศ เกียรติ เงินทอง ความก้าวหน้า อำนาจ การยอมรับ ความสำเร็จ ฯลฯ จึงทำให้พฤติกรรม การกระทำของคนเราเปลี่ยนแปลงไปตามความ ต้องการ

ศักดิ์ไทย สุทธิกิจบรร (2545 : 160) กล่าวว่า ความต้องการ (Needs) หมายถึง สภาพการ ขาดแคลน ซึ่งเกิดเมื่อใดก็ตามที่ ไม่มีความสมดุลทางสรีระหรือจิตใจ เช่น เราคอแห้งเนื่องจากการพูด มาก เนื้อเยื่อที่ลำคอขาดน้ำ เราจะกระหายน้ำทันที หรือเรารู้สึกต้องการอาหาร (หิว) ก็เพราะเกิด จากการขาดน้ำตาลในกระแสโลหิต เป็นต้น

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความ ต้องการ

สำหรับทฤษฎีที่พยายามจะอธิบายถึงแรงจูงใจต่างๆ ที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการ ทำให้บุคคลมีความต้องการในการ ผูกอบรมมีหลายทฤษฎีด้วยกัน แต่ละทฤษฎีพยายามที่จะอธิบาย ว่าแรงจูงใจใดบ้างที่ทำให้ผู้เรียนอยู่ในสภาวะที่พร้อมที่สุดที่จะเรียนรู้หรือเข้ารับการ ผูกอบรม และ พยายามอธิบายถึงความ ต้องการของมนุษย์ ซึ่งต่อไปนี้จะขอกล่าวถึงบางทฤษฎีที่มีความสำคัญต่อ แรงจูงใจและความ ต้องการในการเรียน 2 ทฤษฎีด้วยกัน คือ

1. ทฤษฎีทางปัญญา (Cognitive Theory)
2. ทฤษฎีความต้องการ (Need Theory)

1 ทฤษฎีทางปัญญา (Cognitive Theory) ทฤษฎีนี้มีทัศนะเกี่ยวกับแรงจูงใจโดยให้ความ สนใจที่เป็นธรรมชาติของกระบวนการทางปัญญา ดังนี้ (ประสาธ อิศรปริชา. 2541 : 339; อ้างอิงจาก ปิยะรัตน์ ดีกลาง. 2550 : 18)

1. ทฤษฎีความสอดคล้อง (Consistency Theory) บุคคลจะเกิดภาวะสมดุลภายใน จิตใจ ถ้าพฤติกรรมและความเชื่อของเขาสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
2. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) โดยปกติก่อนบุคคลจะทำสิ่งหนึ่งสิ่ง ใดนั้น คนเราจะมี ความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งจูงใจเป็นผลตอบแทนการกระทำ
3. แรงจูงใจทางปัญญาอื่นๆ ที่สำคัญต่อแรงจูงใจในการเรียน ได้แก่ ความอยากรู้ อยากรูเห็น ความต้องการมีความสามารถ และความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์

2 ทฤษฎีความต้องการ (Need Theory) เป็นการอธิบายว่าพฤติกรรมของคนเกิดจากความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของเขา โดยจะขอยกตัวอย่างนักจิตวิทยาที่สำคัญ 3 ท่าน ดังนี้

1. มัลคัม โนลส์ (Malcolm S. Knowles) ซึ่งเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Basic Human Needs) ที่มีลักษณะคล้ายกับมาสโลว์ แต่โนลส์แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ (สวัณณ์ วัฒนวงศ์. 2547 : 174)

1. ความต้องการด้านกายภาพ (Physical Needs)

เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ส่วนมากมนุษย์เรามีความต้องการทางด้านนี้เพื่อความคงอยู่ของร่างกาย ในทางการศึกษาผู้ใหญ่ คือ ความต้องการแลเห็น ได้ยินเสียง ความสุขสบาย การพักผ่อน หมายความว่าหากตัวหนังสือเล็กเกินไป เสียงเบาเกินไป แก้อัปเดตไป สิ่งเหล่านี้อาจทำให้ผู้เรียนไม่ประสบความสำเร็จพอใจได้

2. ความต้องการในการเจริญงอกงาม (Growth Need)

นักจิตวิทยาเห็นตรงกันว่า ความต้องการด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ส่วนอื่นๆ ของความต้องการซึ่งตรงกับความต้องการกระทำตนเองเต็มความสามารถ (Self-actualization) ตามทฤษฎีของมาสโลว์นั่นเอง ผู้ใหญ่ที่มองไม่เห็นอนาคตของตนเองนั้นน่าสงสารมาก เพราะการมองไม่เห็นความก้าวหน้าในอนาคตของตนเองทำให้คุณค่าอื่นๆ ลดลงอย่างมาก

3. ความต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย (The Need for Security)

เป็นที่ยอมรับกันมานานแล้ว สัตว์โลกมีสัญชาตญาณสำหรับการป้องกันตัวเอง ความต้องการด้านความปลอดภัยทางร่างกาย ถ้าหากความต้องการความมั่นคงไม่ได้รับการตอบสนอง จะเกิดอาการทางพฤติกรรมตามมาด้วย คือ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง โดยการถอนตัวออกจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งหลาย

4. ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ (The Needs for New Experience)

เมื่อคนแสวงหาความมั่นคง เขาต้องผจญภัยและเสี่ยง คนเราจึงอาจจะเบื่อหน่ายต่องานประจำที่ซ้ำซาก (Routing) ดังนั้น เมื่อความต้องการด้านนี้เกิดสับสนขึ้น บุคคลจะเกิดความว้าวุ่นใจจนเกิดอาการทางพฤติกรรมเหนื่อยอ่อน ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ๆรวมทั้งแนวความคิดใหม่ๆจึงเกิดขึ้น

5. ความต้องการทางด้านจิตใจและอารมณ์ (The Needs for Affection)

มนุษย์ต้องการได้รับความรัก รวมทั้งการที่ได้รับผลสำเร็จ ในบางครั้งก็เป็นสาเหตุมาจากความต้องการด้านนี้ อาจจะเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางด้านสังคม มีการร่วมแสดงความคิดเห็น ประสบการณ์ ความร่าเริง ความเศร้าโศก ถ้าหากความต้องการด้านนี้ไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดอาการ 2 ด้าน คือ การถอนตัวออกจากกลุ่ม หรือการแสดงอาการก้าวร้าวและอาการเป็นศัตรู

6. ความต้องการได้รับการยอมรับ (The Needs for Recognition)

มนุษย์ส่วนมากต้องการได้รับความรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยกย่องนับถือจากคนอื่น ในบางด้านของเขาคือความต้องการทางด้านนี้อาจทำให้เขาเกิดการรวมกลุ่มสังคมเป็นชุมชน สถาบัน เพื่อแสวงหาสถานภาพและความสนใจจากสมาชิกในกลุ่มได้ด้วย

2. แมคเคลแลนด์ (McClelland) เรียกว่าทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (McClelland's Achievement Motive Theory) ได้จำแนกความต้องการของบุคคลไว้ 3 ประเภท (ปราณี เพ็ชรศิริ. 2549 : 25)

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ (Need for Achievement) เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ มีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จ

1.1 ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง

แมคเคลแลนด์ ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (ปราณี เพ็ชรศิริ. 2549 : 27)

1. มีความกล้าเสี่ยง (Moderate risk taking) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมีการตัดสินใจที่เด็ดเดี่ยวในการทำงานที่ใช้ความสามารถและความพอใจที่จะเลือกทำงานที่ยากเนื่องจากมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง
2. มีความกระตือรือร้น (Energetic) หรือมีการกระทำที่แปลกใหม่ อันเป็นการทำให้ตนเองมีความรู้สึกว่าจะประสบความสำเร็จ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไม่ได้ขยันขันแข็งไปทุกกรณี แต่จะมีความมานะบากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเอง และจะทำให้ตนเองมีความรู้สึกว่าจะทำงานสำเร็จลุล่วงไป
3. มีความรับผิดชอบในตนเอง (Individual Responsibility) เป็นความพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพอใจในตนเอง แต่ไม่ได้หวังให้คนอื่นยกย่องตน และชอบความมีเสรีภาพในการคิด หรือการกระทำสิ่งใดๆ โดยไม่ต้องให้คนอื่นมาบงการ
4. มีความรู้เกี่ยวกับผลของการตัดสินใจของตนเอง (Knowledge of result of decision) เป็นการตัดสินใจ เพื่อคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้นและพยายามที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิมเมื่อทราบว่าการกระทำของคนเกิดผลขึ้นอย่างไร
5. มีความสามารถในการคาดผลล่วงหน้า (Anticipation of future possibility) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มักเป็นผู้ที่มีแผนระยะยาว เพื่อดำเนินการอย่างมีเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

นอกจากนี้ แมคเคลแลนด์ ยังเชื่อว่า นักเรียนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มักจะมาจากครอบครัวที่พ่อแม่ตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศในการทำงาน และบอกให้ลูกทราบว่า ตนสนใจในผลสัมฤทธิ์ของลูก อบรมลูกให้เป็นบุคคลที่ช่วยตนเองได้ วิธีที่ใช้ในการอบรมค่อนข้างจะเข้มงวดให้รางวัลเวลาลูกทำได้สำเร็จตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ และลงโทษถ้าทำไม่ได้ แต่ในขณะเดียวกันก็ให้ความรัก ความอบอุ่น และแสดงให้ลูกเห็นว่า เข้มงวด เพราะความรักลูก อยากให้ลูกพบกับ

ความสำเร็จ และยังมีผู้สนับสนุนทฤษฎีนี้ คือ ปราณี เพชรศิริ (ปราณี เพ็ชรศิริ. 2549 : 28) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ เฮอว์แมนส์ ว่ามี 10 ประการ ได้แก่

1. มีความทะเยอทะยานสูง
2. มีความหวังอย่างมากว่า ตนจะประสบความสำเร็จ แม้ว่าผลจากการกระทำนั้นจะขึ้นอยู่กับโอกาส
3. มีความพยายามไปสู่สถานะที่สูงขึ้น
4. อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน
5. เมื่องานที่กำลังทำอยู่ถูกขัดจังหวะ หรือถูกรบกวน จะพยายามทำต่อไป

ให้สำเร็จ

6. รู้สึกว่า เวลา เป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง และสิ่งต่างๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว
7. คำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคตมาก
8. เลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับหนึ่ง
9. ต้องการให้เป็นที่รู้จักของผู้อื่น โดยพยายามทำงานของตนให้ดี
10. พยายามปฏิบัติสิ่งต่างๆ ของตนให้ดีที่สุด

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ต้องการความเป็นมิตรและสัมพันธภาพที่อบอุ่น สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากผู้อื่น

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) ได้แก่ ความต้องการรับผิดชอบผู้อื่น ต้องการควบคุมและให้ผู้อื่นให้โทษแก่ผู้อื่นได้ ทำให้บุคคลแสวงหาอำนาจเพราะจะเกิดความรู้สึกว่าหากทำอะไรเหนือกว่าคนอื่นจะมีความภาคภูมิใจ

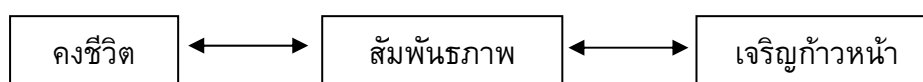
3. เครย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) เจ้าของแนวคิดและการศึกษาเรื่องความต้องการ อี.อาร์.จี. ทฤษฎีนี้สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1969 แอลเดอร์เฟอร์อธิบายว่าความต้องการของมนุษย์มี 3 ประการ ซึ่งไม่เป็นลำดับขั้นว่าจะเกิดอย่างใดก่อน ทุกประการอาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมได้ทุกขณะ ความต้องการทั้ง 3 ประการมีดังนี้ (ปราณี รามสูตร. 2543 : 216)

1. ต้องการคงชีวิต (Existence needs : E) ความต้องการในส่วนนี้ เป็นปัจจัยสำคัญของการมีชีวิตอยู่ได้ ได้แก่ความต้องการทางสรีระ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ฯลฯ

2. ความต้องการสัมพันธภาพ (Related needs : R) ความต้องการในส่วนนี้ คือความต้องการทางสังคม ต้องการกลุ่มพวก ต้องการการยอมรับ

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs : G) ความต้องการส่วนนี้ คือต้องการเพิ่มความสามารถและใช้ความสามารถ ต้องการเกียรติ ตำแหน่ง สถานะ ฯลฯ

ทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์ต่างกับของมาสโลว์ตรงที่ความต้องการไม่ได้เกิดขึ้นเป็นลำดับขั้น แต่สามารถที่เกิดสิ่งใดก่อนหลังได้ ไม่ว่าจะเกิดความรู้สึกพอหรือไม่พอในสิ่งใดๆ ดังแผนผังในรูปต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 แนวคิดเรื่องความต้องการ ทฤษฎี อี.อาร์.จี.

ที่มา: ปราณี งามสูตร. (2543). จิตวิทยาการศึกษา. หน้า 216.

จากการอธิบายทฤษฎี “E.R.G.” สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคนและพัฒนางานได้ง่าย โดยนำความต้องการใดก็ได้จาก 3 ประการมาเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลมีความพยายามที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งหากบุคคลได้รับแรงเสริม เช่น การฝึกอบรมที่ให้ความรู้ การเพิ่มทักษะ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคล และเมื่อเขาสามารถนำไปใช้ให้เกิดโอกาสสร้างความก้าวหน้าได้ย่อมเป็นผลดีแก่ตัวบุคคลและองค์กรอีกด้วย

3.3 ความหมายของความต้องการฝึกอบรม

มีผู้ให้ความหมายของความต้องการฝึกอบรม ซึ่งมีดังต่อไปนี้

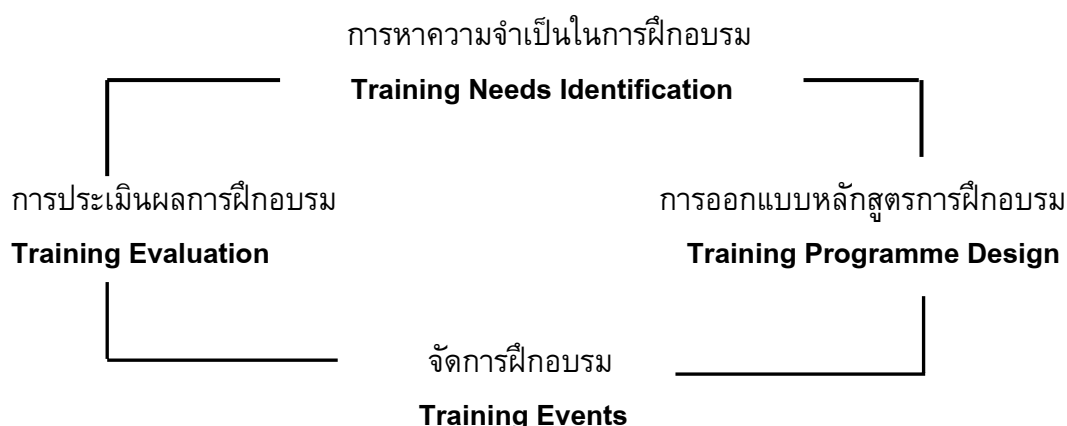
พรทิพย์ ถวัลย์วิชัยจิต (2540 : 8) กล่าวว่า ความต้องการฝึกอบรม หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะเพิ่มพูนความรู้ในสิ่งที่ยังขาดอยู่ และสามารถเพิ่มเติมความรู้และทักษะให้สมบูรณ์ได้ด้วยการฝึกอบรมอย่างมีระบบและมีกระบวนการที่กำหนดเป้าประสงค์อย่างชัดเจน

พัฒนา สุขประเสริฐ (2540 : 27) กล่าวว่า ความต้องการฝึกอบรม (Training Needs) หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า ทีเอ็น TN หมายถึง สภาพการณ์หรือปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องที่ต้องการแก้ไขด้วยการฝึกอบรม หรือสามารถบรรลุถึงจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ได้

พิชัย ลิขิตพัฒน์ไพบลีย์ (2543 : 85) กล่าวว่า ความต้องการฝึกอบรม คือความสนใจที่จะเข้าโปรแกรมการจัดอบรมที่ถูกออกแบบเอาไว้ให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อบรรลุตามความต้องการที่เข้ารับการอบรม

3.4 การหาความต้องการในการฝึกอบรม

การหาความต้องการในการฝึกอบรม เป็นการกำหนดความรู้ในการฝึกอบรมบุคลากร (Training Needs Identification: TNI) โดย การหาความรู้ ทักษะ ทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคคลในการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานว่ามีช่องว่าง หรือไม่อย่างไร ซึ่งถือเป็นกระบวนการแรกในการฝึกอบรม โดยพิจารณาต่อไปว่าช่องว่างลักษณะใดที่การฝึกอบรมสามารถช่วยเติมเต็มให้ได้ แล้วจึงนำมาสร้างหลักสูตรฝึกอบรมต่อไป โดยสามารถอธิบายได้จากรูป ดังนี้ (วัณณีย์ โรจน์สัมฤทธิ์. 2544 : 4)



ภาพประกอบ 2 การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

ที่มา: วัฒนีย์ โรจน์สัมฤทธิ์. (2544) เอกสารประกอบการสอนวิชา หลักการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ใหญ่. : 4.

หน่วยงานสามารถสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานได้จากสิ่งต่อไปนี้ (วัฒนีย์ โรจน์สัมฤทธิ์. 2544 : 5)

1. เป้าหมาย และ แผนการทำธุรกิจของหน่วยงาน (Business Vision & Strategies)
2. แบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description)
3. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปี (Performance Appraisal)
4. แผนพัฒนาอาชีพ (Career Path Planning)
5. ตามคำติชมของลูกค้า (Customer's Complaints / suggestions)

ธัญญา ผลอนันต์ (2546 : 52) ได้เสนอวิธีการแสวงหาความต้องการในการฝึกอบรมไว้

ดังนี้

1. การสังเกต โดยให้ผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน สุ่มเฝ้าสังเกต พฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม เพื่อนำมาพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องฝึกอบรม ด้านใด
2. การสัมภาษณ์ ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก
3. แบบสอบถาม คำถามที่ใช้อาจเป็นคำถามเปิดที่มีได้หลายคำตอบ หรือคำถามที่มีคำตอบไว้ให้เลือกเฉพาะที่กำหนดให้
4. ทดสอบ การฝึกอบรมความรู้หรือทักษะบางประเภท เช่นภาษาต่างประเทศ ควรใช้วิธีการทดสอบ เพราะนอกจากจะได้ความจำเป็นในการฝึกอบรมแล้ว ยังสามารถระบุระดับชั้นที่พนักงาน จะเข้ารับการฝึกอบรมได้พร้อมกันไปทีเดียว

5. ศึกษาจากเอกสาร ในบางกรณีการศึกษาจากรายงาน เอกสาร สถิติที่สามารถบ่งชี้ความต้องการในการฝึกอบรมได้ เช่น ความปลอดภัย เป็นต้น

6. ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ คำตำหนิจากลูกค้า

จากแนวคิดและทฤษฎีของความต้องการ ทำให้ทราบถึงลักษณะของความต้องการต่างๆ ของมนุษย์ และแรงจูงใจของมนุษย์อีกด้วย โดยเฉพาะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หากองค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กรได้ อาจจะทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้น เนื่องจากความตั้งใจ ความพยายาม มุมานะ ของพนักงานในการพัฒนาองค์กรของตนเอง นอกจากนี้ความต้องการของมนุษย์ที่พยายามพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ให้มีความรู้ มีทักษะ เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถนำความรู้ ความสามารถของตนเองเก็บเป็นประสบการณ์เพื่อสร้างความก้าวหน้าได้อีกด้วย ซึ่งความรู้ ทักษะ ที่จะได้รับนั้นมีหลากหลายรูปแบบ แต่รูปแบบที่นิยมใช้ในการให้ความรู้ และฝึกทักษะ แบบเป็นระบบ นั้นคือ “การฝึกอบรม”

4. สินเชื่อและบทบาทการติดตามหนี้

สินเชื่อ หรือเครดิต เป็นส่วนที่มีความสำคัญในระบบธุรกิจเป็นอย่างมาก เนื่องจากทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนหากมีความต้องการที่จะเพิ่มความก้าวหน้าในการทำธุรกิจบางครั้ง จำเป็นต้องใช้เงินทุนในการดำเนินการ และการที่จะได้เงินทุนมาสนับสนุนเพิ่มเติมนั้นคือ การขอสินเชื่อ สำหรับบางองค์กรหรือหน่วยงานที่มีเงินทุนสนับสนุนมากพออยู่แล้วอาจจะสามารถดำเนินการพัฒนาและขยายได้เลย แต่สำหรับองค์กรหรือหน่วยงานที่ไม่มีเงินทุนพอในการขยายธุรกิจ จำเป็นต้องมีการขอเงินสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ซึ่งอาจเลือกที่จะขอสินเชื่อจากสถาบันการเงิน ไม่เพียงแต่องค์กรหรือหน่วยงานเท่านั้น สำหรับบุคคลทั่วไป “สินเชื่อ” ก็มีความสำคัญเช่นกัน เพราะสินเชื่อเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่จะทำให้บุคคลได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ โดยสามารถเห็นได้จากการขอสินเชื่อในรูปแบบต่างๆ อาทิ สินเชื่อที่อยู่อาศัย เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย สินเชื่อบุคคล เพื่อใช้สำหรับซื้อสินค้าและบริการตามที่ต้องการ รวมถึงบัตรเครดิต ที่ใช้สำหรับซื้อสินค้า และสามารถเบิกถอนเงินสดใช้ล่วงหน้าได้อีกด้วย และเมื่อการขอสินเชื่อนั้นมากเกินไปเกินความสามารถในการผ่อนชำระคืนปัญหาที่ตามมาคือ หนี้สินที่ไม่สามารถชำระคืนได้ ในที่นี้จะขอกล่าวถึงทฤษฎีและความหมายของสินเชื่อ หลักการให้สินเชื่อหรือเครดิต คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ ผลดีและผลเสียของการใช้สินเชื่อ ความหมายและบทบาทหน้าที่ของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน รวมถึงจรรยาบรรณของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน และร่างพระราชบัญญัติการติดตามหนี้ที่เป็นธรรม พ.ศ. 2550 โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 สินเชื่อ (Credit)

4.1.1 ความหมายของสินเชื่อ (Credit)

“สินเชื่อ” หรือ “เครดิต” มีความหมายที่ใกล้เคียงกัน

ในกรณีของ สินเชื่อ มักจะใช้ในความหมายว่า สิทธิที่จะได้รับการชำระเงิน (อาจชำระในรูปแบบอื่น เช่น สินค้า บริการ หรือทรัพย์สินอื่นๆ) การชำระเงินจะเกิดขึ้นได้ต้องมีบุคคล 2 ฝ่ายคือ “ผู้ชำระ” และ “ผู้รับชำระ” หากพิจารณาทางด้านผู้รับชำระ หรือเจ้าหนี้ ก็จะถือว่าเป็นสินเชื่อ แต่หากพิจารณาทางด้านผู้ชำระ จะเรียกว่าเป็น “ภาระ” หรือ “หนี้” นั่นเอง

เครดิต หรือหนี้ที่เกิดจากการติดต่อกันทั้งทางด้านส่วนตัวและทางด้านการค้า ซึ่งส่วนใหญ่ปรากฏในรูปแบบการกู้ยืมเงินเพื่อการอุปโภคบริโภค การซื้อขายสินค้าด้วยระบบเงินเชื่อ เงินผ่อน ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตาม เจ้าหนี้จะเป็นผู้มอบสิ่งที่ลูกหนี้ต้องการให้แก่ลูกหนี้ เช่น เงิน สินค้า บริการ ตลอดจนหลักทรัพย์ชนิดต่างๆ ทั้งนี้โดยลูกหนี้จะให้คำมั่นสัญญาว่าจะชำระคืนเจ้าหนี้ได้ในวันที่กำหนดไว้ (ประกาศนียบัตร แส่นักดี. 2547 : 23)

4.1.2 ประเภทของเครดิต (Types of Credit)

การทำสัญญาเครดิตจะเกิดขึ้นได้เมื่อเจ้าหนี้ และลูกหนี้ ตกลงกันว่าจะมีการชำระหนี้กันที่ไหน อย่างไร เมื่อไร และในการกู้ยืมนั้นลูกหนี้ส่วนใหญ่จะแสดงวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม พร้อมทั้งหลักประกันต่อเจ้าหนี้ด้วย การแบ่งประเภทของเครดิตจึงกระทำได้หลายวิธีคือ แบ่งตามระยะเวลา แบ่งตามผู้กู้ยืม หรือลูกหนี้ แบ่งตามผู้ให้กู้หรือเจ้าหนี้ แบ่งตามวัตถุประสงค์ แบ่งตามหลักประกัน

1. การแบ่งตามระยะเวลาหรืออายุของเครดิต (As to maturity) เป็นการแบ่งโดยนับระยะเวลาหรืออายุตั้งแต่วันเริ่มสัญญาจนถึงวันครบกำหนด โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ

1.1 เครดิตที่เรียกคืนได้ทันที (Payable on demand credit) หมายถึง หนี้ที่ต้องเรียกคืนเมื่อทวงถาม บริษัทหรือห้างร้านส่วนมากไม่ยากเป็นหนี้ชนิดนี้ เพราะมีพันธะจะต้องจ่ายเงินโดยไม่ทราบล่วงหน้า แต่ที่ใช้กันทั่วไปเพราะสะดวกในการกู้ยืม

1.2 เครดิตระยะสั้น (Short term credit) หมายถึง หนี้ที่ต้องชำระคืนภายในระยะเวลา 1 ปี ส่วนใหญ่เป็นเครดิตที่ทำกันในวงเงินที่ไม่สูงนัก อาทิ การซื้อขายวิทย์ โทรศัพท์ ตลอดจนเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ ด้วยวิธีการผ่อนส่ง การกู้ยืมเงินจากโรงรับจำนำ การออกตั๋วเงินคลังของรัฐบาล

1.3 เครดิตระยะปานกลาง (Intermediate term credit) หมายถึง หนี้ที่ต้องชำระคืนภายในระยะเวลามากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ส่วนใหญ่เป็นเครดิตที่ทำกันในวงเงินที่สูงกว่าเครดิตระยะสั้น เช่น การเช่าซื้อรถยนต์ เงินกู้ส่วนบุคคล เป็นต้น

1.4 เครดิตระยะยาว (Long term credit) หมายถึง หนี้ที่ต้องชำระคืนมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นเครดิตที่ทำกันในวงเงินที่สูง อาทิ การซื้อบ้านผ่อนส่ง การออกพันธบัตรของรัฐบาล

2. การแบ่งตามผู้ขอกู้ยืมหรือลูกหนี้ (As to type of debtor) เป็นการแบ่งโดยพิจารณาตามบุคคลผู้ขอกู้ยืม ทั้งที่เป็นส่วนบุคคลหรือนิติบุคคล ทั้งภาคเอกชนและสาธารณะ โดยส่วนใหญ่นิยมแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 เครดิตสาธารณะ หรือเครดิตรัฐบาล (Public credit) หมายถึง เครดิตที่รัฐบาล เทศบาล องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กู้ยืม หรือเป็นผู้ชำระหนี้ โดยทั่วไปจะอยู่ในรูปพันธบัตรระยะยาว ตั๋วเงินคลัง ซึ่งมีระยะสั้น และโดยปกติไม่มีหลักประกันในการกู้ยืม ยกเว้นในกรณีที่ประชาชนหรือเจ้าหน้าที่เสื่อมศรัทธาในรัฐบาล

2.2 เครดิตเอกชน (Private credit) หมายถึง เครดิตที่บุคคลตลอดจนหน่วยงานที่เป็นนิติบุคคลซึ่งไม่ใช่รัฐบาลเป็นผู้ขอกู้ ถ้าผู้ขอกู้เป็นบุคคล หรือผู้บริโภค หรือครัวเรือน ก็เรียกว่า Personal, Individual, Consumer ถ้าผู้ขอกู้เป็นหน่วยงานต่างๆ เช่น ธนาคาร หรือธุรกิจต่างๆ ก็เรียกว่า Bank หรือ Business credit

3. การแบ่งตามผู้ให้กู้ยืมหรือเจ้าหนี้ (As to type of lender) เป็นการแบ่งโดยพิจารณาตามบุคคลผู้ให้กู้ยืมทั้งที่เป็นส่วนบุคคล หรือนิติบุคคล ทั้งภาคเอกชนและสาธารณะ ซึ่งพิจารณาได้ทำนองเดียวกับการแบ่งตามลูกหนี้ ต่างกันเพียงเป็นการพิจารณาคณะด้าน เช่น “เครดิตสาธารณะ” (Public credit) หมายถึง เครดิตที่ผู้ให้กู้คือหน่วยงานที่ดำเนินการเพื่อสาธารณชนส่วนใหญ่ ได้แก่ หน่วยงานของรัฐบาล เทศบาล องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ตลอดจนหน่วยงานสาธารณะอื่นๆ ทั้งที่เป็นของรัฐบาลและเอกชน ซึ่งปรากฏในรูปมูลนิธิ สมาคม ชมรม และอื่นๆ ส่วน “เครดิตเอกชน” (Private credit) หมายถึง เครดิตที่ผู้ให้กู้มีลักษณะเป็นทั้งส่วนบุคคล ธนาคาร ธุรกิจห้างร้าน ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ

4. การแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการใช้ (As to use) โดยทั่วไปนิยมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท

4.1 เครดิตเพื่อการลงทุน (Investment credit) เป็นเครดิตที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปซื้อสินค้าทรัพย์สินถาวร เช่น เครื่องจักร เครื่องมือ และโรงงานต่างๆ ตลอดจนสินทรัพย์ถาวรอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดการสะสมทุน เครดิตประเภทนี้จึงมีลักษณะที่ก่อให้เกิดการขยายกำลังผลิตในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งนับเป็นประโยชน์อย่างมากในการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการลงทุนในลักษณะดังกล่าว โดยทั่วไปจะให้ทุนคืนได้ต้องใช้ระยะเวลานาน ตลอดจนสัญญาเงินกู้ที่มีอายุตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ผู้ใช้เครดิตประเภทนี้ได้แก่ บริษัทธุรกิจ องค์กรและหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ

4.2 เครดิตเพื่อการพาณิชย์ (Commercial credit) เป็นเครดิตที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจการค้า ทั้งในด้านการผลิต การโฆษณา และการจำหน่ายสินค้าและบริการ ผู้ใช้เครดิตหรือลูกหนี้จะหาเงินมาได้โดยการขายสินค้าและบริการ ซึ่งกระทำได้ในระยะเวลานั้นๆ เครดิตเพื่อการพาณิชย์จึงเป็นเครดิตระยะสั้น ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปตั๋วสัญญาใช้เงิน ตั๋วแลกเงิน เช็ค ดราฟต์ ตลอดจนเลตเตอร์ออฟเครดิต

4.3 เครดิตเพื่อการอุปโภคบริโภค (Consumption credit) เป็นเครดิตที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปใช้ในการบริโภคอุปโภคซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถใช้สินค้าและบริการในปัจจุบันได้ตามที่ต้องการ และตามความจำเป็นต่างๆ ที่ยังมีรายได้ไม่เพียงพอ เครดิตประเภทนี้มีส่วนดีในแง่ที่ช่วยยกระดับการครองชีพของบุคคลในสังคมทำให้บุคคลสามารถแสวงหาความสะดวกสบายทางด้านวัตถุประสงค์ปัจจุบันได้เร็วขึ้น

ปัจจุบันเครดิตประเภทนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเพราะสามารถขอใช้ได้ไม่ยาก เงื่อนไขไม่มากมายนัก ประเภทของสินค้าและบริการที่บุคคลต้องการ เช่น การซื้อวิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์มือถือ ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกในครัวเรือนอื่นๆ และในระบบ ผ่อนส่ง เช่น การเช่าซื้อรถยนต์ การผ่อนชำระที่อยู่อาศัย เป็นต้น

5. การแบ่งตามหลักประกัน (As to security) เป็นการแบ่งโดยพิจารณาว่าการใช้เครดิตประเภทหนึ่งๆ มีหลักประกันหรือไม่ จึงแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ เครดิตที่มีหลักประกัน (secured credit) และเครดิตที่ไม่มีหลักประกัน (unsecured credit)

4.2 หลักการให้สินเชื่อหรือเครดิต

สัญญาเครดิตที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งนั้น ต้องอาศัยระยะเวลา ความมั่นใจของเจ้าหนี้ และข้อผูกพันตามกฎหมาย (ประมวลรัษฎากร แสนักฎี. 2547 : 26)

1. ระยะเวลา การทำสัญญาเครดิตจะเกิดขึ้นได้ต้องมีกำหนดเวลา วัน เดือน ปี ที่จะชำระหนี้ไว้อย่างแน่นอน โดยที่เจ้าหนี้และลูกหนี้ต้องยินยอมทั้ง 2 ฝ่าย

2. ความมั่นใจของเจ้าหนี้ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่เจ้าหนี้หรือผู้ให้เครดิตจะนำมาพิจารณาตัดสินใจจะมีการทำสัญญาเครดิต หรือให้เครดิตแก่ลูกหนี้หรือไม่ ความมั่นใจจะเกิดขึ้นได้โดยการพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ 5 ประการ ดังนี้

2.1 อุปนิสัยใจคอของลูกหนี้ (Character) เป็นการวัดความรับผิดชอบของลูกหนี้ว่า ยินดีจะชำระหนี้เพียงใด ถ้าเป็นหนี้รายบุคคลก็พิจารณาได้จากนิสัยส่วนตัว ชีวิตครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง ฐานะทางสังคม ถ้าเป็นหนี้รายนิติบุคคลหรือบริษัท อาจพิจารณาได้จากวิธีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น อาจจะสอบถามรายละเอียดของบริษัทนั้นๆ จากหน่วยงานที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้อง ถ้าเป็นหนี้ระดับชาติก็พิจารณาจากเสถียรภาพของรัฐบาล ความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณ รายรับรายจ่าย

2.2 ความรู้ความสามารถในการหาเงินมาชำระคืน (Capacity to pay) เป็นการวัดความสามารถของลูกหนี้ว่า สามารถหารายได้มาชำระหนี้คืนได้หรือไม่ ใช้เวลานานเท่าไรโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม โครงการและวิธีการใช้จ่ายเงิน ฐานะการเงินในปัจจุบัน แหล่งเงินทุนหรือแหล่งรายได้จากที่อื่น โอกาสที่จะได้รับผลกำไร ผลงานหรือประสบการณ์ในอดีต และถ้าเป็นหนี้ส่วนบุคคล ย่อมพิจารณารวมถึงพื้นฐานการศึกษา หน้าที่การงาน อายุงาน เงินเดือน และอื่นๆ หากลูกหนี้มีรายได้ที่แน่นอน สม่าเสมอ ย่อมเป็นผู้ที่เจ้าหนี้เต็มใจที่จะให้กู้แน่นอน

2.3 เงินทุน (Capital) เป็นการวัดความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ อย่างหนึ่ง เพราะในกรณีที่เจ้าหนี้วัดความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยการคาดคะเนรายได้ที่ลูกหนี้ จะนำมาใช้ได้ในอนาคตนั้นย่อมเป็นการเสี่ยง เพราะการดำเนินธุรกิจย่อมมีโอกาสที่จะขาดทุนได้ง่าย การวัดปัจจัยด้านการเงินจึงเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความมั่นใจ หรือเป็นหลักประกันได้ว่าหากลูกหนี้ไม่มีความสามารถชำระหนี้คืนได้ เจ้าหนี้ยังมีโอกาสได้รับการชำระคืนจาก “เงินทุน” หรือ “ทรัพย์สิน” ที่ลูกหนี้อยู่ในปัจจุบันได้

2.4 หลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) การกู้ยืมโดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกันย่อมสร้างความมั่นใจให้แก่เจ้าหนี้มากขึ้น และนับเป็นสิ่งสำคัญมากในการพิจารณาให้กู้ เพราะในทางปฏิบัตินั้น แม้ว่าลูกหนี้อาจจะขาดคุณสมบัติในการขอกู้ในลักษณะอื่นบ้าง แต่ถ้ามีหลักทรัพย์ค้ำประกันจำนวนมากเจ้าหนี้มักจะให้กู้ เพราะหากลูกหนี้เกิดบิตพลั่ว หรือไม่มีความสามารถจะชำระคืน เจ้าหนี้มีสิทธิจะยึดหลักทรัพย์ค้ำประกันได้ หลักทรัพย์ที่นิยมนำมาค้ำประกันนั้นต้องเป็นหลักทรัพย์ที่สามารถตีราคาได้ง่าย และมีสภาพคล่องสูง (เปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่าย) เช่น ที่ดิน อาคาร หลักทรัพย์รัฐบาล หุ่น หุ่นกู๋ ฯลฯ

ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถหาหลักทรัพย์มาค้ำประกันได้ ก็อาจให้บุคคลช่วยค้ำประกันให้ได้ โดยบุคคลผู้ค้ำประกันจะต้องรับผิดชอบที่จะชำระหนี้แทนลูกหนี้ได้ และผู้ค้ำประกันจะต้องเป็นบุคคลที่มีหลักทรัพย์มั่นคง และเป็นที่เชื่อถือของเจ้าหนี้ หรือบุคคลที่เป็นเจ้าหนี้สามารถติดตามได้สะดวก เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

3. ข้อผูกพันตามกฎหมาย การทำสัญญาเครดิตที่ดีและถูกต้องนั้น เจ้าหนี้และลูกหนี้ควรกระทำกันโดยมีข้อผูกพันกันตามกฎหมาย โดยที่เจ้าหนี้อย่อมมีสิทธิที่จะบังคับให้ลูกหนี้ชำระเงิน หรือทำอะไรให้ตามที่ระบุไว้ในสัญญา หากลูกหนี้ไม่ยอมชำระตามสัญญาเจ้าหนี้อย่อมมีสิทธิจะฟ้องร้องตามกฎหมายได้

4.3 คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ

การให้บริการสินเชื่อมีทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นเป็นบริษัท และรวมถึงธุรกิจของธนาคารด้วย ซึ่งการให้บริการสินเชื่อจะมีการกำหนดเงื่อนไข และคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อไว้เป็นมาตรฐานใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของสินเชื่อที่ผู้ขอต้องการ โดยจะขอกล่าวถึง คุณสมบัติ และเงื่อนไขของพื้นฐานที่ผู้ขอจำเป็นต้องมี ดังนี้ (Online.tmbbank.com)

คุณสมบัติและเงื่อนไขของผู้ขอสินเชื่อ

1. ต้องมีอายุ 20 - 60 ปี

2. รายได้ต่อเดือน 15,000 บาท ขึ้นไป สำหรับบุคคลธรรมดา หากเป็นเจ้าของกิจการต้องมีหนังสือจดทะเบียนการค้าระยะเวลาการดำเนินธุรกิจมาแล้วอย่างน้อย 2 ปี

3. เอกสารที่ใช้ในการสมัคร

- สำเนาบัตรประชาชน บัตรข้าราชการ
- สำเนาทะเบียนบ้าน

- สลิปเงินเดือนหรือหนังสือรับรองเงินเดือน(ตัวจริง)
- สำเนาบัญชีธนาคารย้อนหลัง 3 เดือน
- สำเนาทะเบียนการค้า (สำหรับเจ้าของกิจการ)

และสำหรับเงื่อนไขของอัตราดอกเบี้ยที่จะคิดกับการให้บริการสินเชื่อจะขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละสถาบันว่าจะคิดเป็นรูปแบบใด แต่ต้องอยู่ในระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย รวมถึงค่าธรรมเนียมในการใช้สินเชื่อก็ขึ้นอยู่กับแต่ละธุรกิจเช่นกันแต่ก็ยังคงต้องอยู่ในระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยเช่นกัน

4.4 ผลดีและผลเสียของการใช้เครดิต

ผลดีของการใช้เครดิต

1. การมีเงินเหลือและให้ผู้อื่นกู้ได้ก็ต่อเมื่อผู้ให้กู้ต้องการมีการเก็บออมมาก่อน ซึ่งการให้กู้ยืมนั้น ยังมีสิ่งจูงใจนั้นคือดอกเบี้ยหรือเงินปันผลต่างๆ ที่ได้จากการให้กู้ยืมเงิน และยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดการออม ซึ่งจะส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจส่วนรวม เพราะการออมเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในระบบเศรษฐกิจ
2. การใช้เครดิตเป็นการช่วยยกระดับมาตรฐานในการครองชีพของบุคคล เพราะบุคคลสามารถแสวงหาสินค้าและบริการมาใช้ในการอุปโภคบริโภคได้ตามที่ต้องการ อีกทั้งยังช่วยในการยกระดับการศึกษาของบุคคลบางกลุ่มด้วย
3. การใช้เครดิตมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมการผลิต กล่าวคือ ช่วยโอนเงินทุนจากผู้ที่มีทุนเหลือเพื่อไปสู่ผู้ที่ขาดแคลน เป็นการให้ทุนในรูปแบบที่เหมาะสมและช่วยในแง่ของการหมุนเวียนเงินทุนในระบบเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย
4. การใช้เครดิตก่อให้เกิดความสะดวกในการค้าอย่างมาก โดยเฉพาะในแง่ของพ่อค้าคนกลาง ซึ่งสามารถซื้อและจำหน่ายสินค้าให้แก่ผู้บริโภคได้โดยไม่ต้องใช้เงินสดเป็นจำนวนมากๆ กล่าวคือ ใช้เครดิตในการซื้อสินค้าและการชำระหนี้เมื่อขายสินค้าได้ส่วนหนึ่งหรือทั้งหมด ซึ่งในการนี้นับเป็นการช่วยการประหยัดเวลาและแรงงานในการเบิกจ่ายเงินได้ด้วย และสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในแง่ของการโอนภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ

ผลเสียของการใช้เครดิต

1. การใช้เครดิตมีส่วนในการสนับสนุนพฤติกรรมในการเลียนแบบการบริโภค โดยเฉพาะสินค้าประเภทฟุ่มเฟือย ราคาแพง ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริโภคสามารถหาซื้อได้ง่ายด้วยระบบเงินผ่อน ผู้บริโภคจึงมีค่าใช้จ่ายด้านนี้มากกว่าการหารายได้ เมื่อถึงกำหนดเวลาชำระเงินคืนก็จะมีปัญหาความสามารถในการชำระและก่อให้เกิดปัญหา และเป็นการสร้างภาระหนี้ที่ต้องรับผิดชอบอีก
2. การใช้เครดิตมากเกินไป อาจทำให้ผู้ผลิตขยายขนาดการผลิตมากเกินไปโดยเฉพาะในช่วงที่มีการสั่งสินค้ามาก ซึ่งอาจมีสินค้าที่ล้นตลาด ซึ่งจะส่งผลให้ทำการขายสินค้าในราคาที่ต่ำลงจนกระทั่งเจอปัญหาขาดทุน

3. การใช้เครดิตมากเกินไป อาทิ การออกธนบัตรของรัฐบาลมากเกินไปการขยายเครดิตของธนาคารมากเกินไปจนมีผลกระทบต่อเงินตราสำรอง ก็อาจส่งผลให้เกิดภาวะเงินเฟ้อได้

4.5 ความหมายและบทบาทหน้าที่ของพนักงานเร้งรัดหนี้สิน

ความหมายของพนักงานเร้งรัดหนี้สินในที่นี้จะขออ้างอิงจาก ร่างพระราชบัญญัติการติดตามหนี้ที่เป็นธรรม พ.ศ. 2550 โดยให้ความหมายต่างๆไว้ดังนี้

“ผู้ติดตามหนี้” หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อบุคคลของตนเอง หรือผู้ประกอบการธุรกิจติดตามทวงถามหนี้

“พนักงานติดตามหนี้” หมายถึง พนักงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ ให้ติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นของตนเองหรือได้รับมอบหมายจากเจ้าของธุรกิจ

4.5.1 บทบาทของฝ่ายเร้งรัดหนี้สิน

ฝ่ายเร้งรัดหนี้สิน หมายถึง ส่วนงานที่มีหน้าที่ในการเรียกเก็บหนี้ที่มีการค้างชำระของลูกค้าจากการให้บริการสินเชื่อขององค์กร บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่ทำหน้าที่นี้ โดยธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้สินเชื่อแก่บุคคลและนิติบุคคลที่ต้องการใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยฝ่ายงานเร้งรัดหนี้สินจะต้องมีการจัดเก็บหนี้คืนธนาคารให้ได้ตามเป้าหมายของบริษัท ซึ่งภาระในการปฏิบัติงานเรียกเก็บหนี้จะอยู่กับพนักงานเร้งรัดหนี้สิน เพราะฉะนั้นบริษัทจึงพยายามที่จะพัฒนาบุคลากรของตนเองให้มีความสามารถ ในอดีตฝ่ายเร้งรัดหนี้สินจะมีการจัดการฝึกอบรมตามหลักสูตรพื้นฐานในการทำงานของพนักงานเร้งรัดหนี้สิน 5 หลักสูตร ดังนี้

- คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ (Product Features) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ว่ามีคุณสมบัติอย่างไร และมีประเภทใดบ้าง เช่น คุณสมบัติของบัตรเครดิตว่าเป็นอย่างไร มีสิทธิพิเศษอะไรบ้างที่จะมอบให้แก่ลูกค้า เป็นต้น
- ระบบคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ (Operation Technology) หมายถึง การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ และระบบต่างๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
- ทักษะการใช้โทรศัพท์ (Telephone Skill) หมายถึง ความรู้ ทักษะในการใช้โทรศัพท์อย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร การพูดคุยที่ถูกต้อง การโน้มน้าวจิตใจ และการใช้คำพูด น้ำเสียง ที่มีประสิทธิภาพ
- การรับมือกับลูกค้าร้องเรียน (Handle Customer Complaint) หมายถึง หลักสูตรเกี่ยวกับการรับเรื่องการร้องเรียนของลูกค้า การจัดการกับลูกค้าที่กำลังโกรธ และเทคนิคการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า

แต่จากภาวะ การเพิ่มขึ้นของภาระหนี้ในระบบ บริษัทจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการรับมือกับสถานะเศรษฐกิจ โดยเน้นการทำงานที่มากขึ้น มีการเพิ่มชั่วโมงการทำงาน เพิ่ม

กำลังคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานที่เข้ามาร่วมงานใหม่กับทางบริษัท จะมีการคัดสรรบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้มาแล้วเข้ามาร่วมงาน เนื่องจากผู้ที่มีประสบการณ์การติดตามหนี้แล้วจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างง่ายดาย ช่วยในเรื่องของเวลาการเรียนรู้งานให้น้อยลง การฝึกอบรมที่เคยมีการจัดให้ความรู้แก่พนักงานใหม่ในอดีตจึงไม่ได้มีการสานต่อ การทำงานของพนักงาน ในองค์กรจึงใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่และประสบการณ์ที่ติดตัวมา แต่เนื่องจากองค์กรแต่ละที่มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน บุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานนั้นๆ จะมีการรับรู้และถือปฏิบัตินโยบายนั้นอยู่ตลอดเวลา เมื่อมีการเปลี่ยนสถานที่ทำงานแล้วพนักงานไม่ได้รับทราบถึงนโยบาย แผนงาน วิธีการปฏิบัติงานขององค์กรใหม่ พนักงานย่อมไม่มีทิศทางในการทำงาน และถือปฏิบัติ เอาตามสิ่งที่มีอยู่ นั่นคือ ประสบการณ์เดิม ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นองค์กรอาจได้รับความเสียหายทั้งในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ทักษะของพนักงาน และนโยบายขององค์กรด้วย

ด้วยเหตุนี้จะเห็นว่า หากมีการจัดกระบวนการทำงานใหม่ขององค์กร โดยมีการจัดการให้ความรู้ ทักษะ ทักษะ ที่ตรงกันในการปฏิบัติงาน และถือปฏิบัตินโยบายเดียวกันในการทำงาน อาจทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และประโยชน์ที่ได้รับจะเกิดกับทั้งตัวของพนักงานเอง และองค์กรด้วย

4.5.2 บทบาทหน้าที่ของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน

1. เร่งรัดหนี้สินตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรทั้งทางโทรศัพท์และการเข้าพบลูกหนี้นอกสถานที่ทำงาน
2. แจ้งเตือนการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้
3. ส่งจดหมายและเอกสารทางกฎหมายให้กับลูกหนี้ที่ไม่มีการชำระหนี้คืน
4. เสนอแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับภาระหนี้ค้างชำระ
5. ให้บริการลูกค้าด้านข้อมูลของบัญชีลูกหนี้
6. บริการรับเรื่อง แก้ไขปัญหา เกี่ยวกับข้อมูลภาระหนี้ของลูกหนี้
7. ส่งรายงานลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงต่อการทำผิดกฎหมายฟอกเงินแก่องค์กร
8. ประสานงานด้านการเตรียมเอกสารแก้ไขหนี้

4.5.3 ภาระงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน

ภาระงานหลักของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน คือ การติดตามหนี้ ซึ่งการติดตามหนี้ไม่ใช่ทำงานที่สามารถปฏิบัติได้อย่างง่ายดาย หากต้องการให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการติดตามหนี้โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการติดตามโดยใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการติดต่อกับลูกหนี้ เพราะฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีทักษะในการใช้โทรศัพท์ และทักษะในการเจรจา ซึ่งการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังตัวอย่างผลการศึกษาวิจัยของโครปานซาโน (Cropanzano 1993) ที่พบว่าความขัดแย้งของคนในสังคมมาจาก 4 สาเหตุ คือ ผลประโยชน์ การสื่อสาร ความคิดเห็นไม่ลงรอย และบุคลิกภาพที่ต่างกัน สำหรับสาเหตุจากการสื่อสารนั้นเกิดเพราะการสื่อสารเชิงลบมากที่สุด โดยเฉพาะการใช้วาจาที่ก้าวร้าวดูดนและวิจารณ์รุนแรง

(ปราชญ์ งามสูตร. 2543 : 153) เพราะฉะนั้นการทำงานของพนักงานเร่รัดหนี้สินจึงมีความจำเป็นต้องมีทักษะในด้านนี้สูงรวมถึงด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง อาทิ การจูงใจ เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ การแก้ปัญหา เนื่องจากลูกหนี้ที่ไม่มีการชำระหนี้โดยส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มลูกหนี้ที่มีปัญหา พนักงานเร่รัดหนี้สินจะต้องพยายามหาวิธีหนทางในการช่วยเหลือลูกค้าในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น แต่การแก้ปัญหานั้นพนักงานจะต้องเรียนรู้และเข้าใจถึงกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรด้วยว่า วิธีใดที่จะสามารถทำเพื่อช่วยเหลือลูกค้าได้ จะเห็นได้ว่า พนักงานเร่รัดหนี้สินไม่เพียงแต่จะทำหน้าที่เรียกเก็บหนี้เท่านั้น ยังเป็นผู้ที่ช่วยเหลือลูกหนี้อีกด้วย

และจากสถานการณ์ปัจจุบันพนักงานเร่รัดหนี้สินของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด มีการทำงานอย่างหนัก ส่วนหนึ่งมาจากสภาพเศรษฐกิจที่แย่ลงจึงทำให้สภาพการชำระหนี้คืนของลูกค้ามีลดน้อยลง พนักงานจึงต้องปฏิบัติงานมากขึ้น ต้องมีการเพิ่มขึ้นทั้งด้านของเวลาในการติดตามหนี้ จำนวนพนักงานติดตามหนี้ เพราะฉะนั้นหากองค์กรมีการจัดการให้ความรู้ เพิ่มพูนทักษะ ให้กับพนักงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการทำงาน อาจจะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานของตน เพราะพนักงานจะได้เรียนรู้ทั้งความรู้ที่จำเป็น ทักษะในการปฏิบัติงาน และนโยบายต่างๆขององค์กรด้วย

4.5.4 การวิเคราะห์ค่างานของพนักงานเร่รัดหนี้สิน

การปฏิบัติงานของพนักงานเร่รัดหนี้สิน พนักงานจำเป็นต้องมีทักษะในการปฏิบัติงานสูง เนื่องจากการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทั้งทางโทรศัพท์และการเข้าพบลูกค้า หากพนักงานปฏิบัติงานโดยขาดทักษะในการปฏิบัติงานอาจจะทำให้เกิดการล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้ เพราะฉะนั้นสิ่งที่พนักงานเร่รัดหนี้สินจำเป็นต้องมี คือ ทักษะในการเจรจาเรียกเก็บหนี้ ทักษะเกี่ยวกับเครื่องมือสื่อสารและระบบเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการทำงานขององค์กรจะต้องใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดการข้อมูล และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับหนี้สิน เพื่อป้องกันการกระทำผิดของตนเองและชี้แจงเพิ่มความเข้าใจแก่ลูกค้า รวมถึงต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการและสามารถเรียกเก็บหนี้ให้กับองค์กรได้ตามที่องค์กรต้องการ

4.5.5 จรรยาบรรณพนักงานเร่รัดหนี้สิน

ในการปฏิบัติงานของพนักงานเร่รัดหนี้สินนั้นจำเป็นต้องมีกฎระเบียบ ข้อตกลง ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ฝ่ายเร่รัดหนี้สินจึงได้จัดทำคู่มือจรรยาบรรณของพนักงานเร่รัดหนี้สินขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. พนักงานเร่รัดหนี้สินจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- 1.1 จะต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เคารพกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง ของบ้านเมืองและของธนาคาร
- 1.2 จะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างชัดเจนเป็นธรรม และไม่ทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด
- 1.3 จะต้องรักษาความลับของลูกค้า และข้อมูลของธนาคาร รวมถึงข้อมูล

และอุปกรณ์ของธนาคารออกไปภายนอก

1.4 จะต้องใช้กริยาวาจาที่สุภาพในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

1.5 จะต้องปฏิเสธการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ จากลูกค้า หรือสำนักงานตัวแทนของธนาคารอย่างสุภาพ

1.6 จะต้องเก็บรักษาเอกสารข้อมูลลูกค้าให้อยู่ในธนาคารเท่านั้น เว้นเสียแต่ว่า ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจของธนาคาร

1.7 จะต้องไม่กระทำการนอกขอบอำนาจที่ได้รับมอบหมาย

1.8 จะต้องรายงานหรือแจ้งผู้บังคับบัญชาทันทีที่พบเห็นการกระทำอันไม่ซื่อสัตย์ หรือผิดกฎระเบียบ

2. พนักงานเร่รัดหนี้สินจะต้องไม่ปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ต้องไม่บิดเบือนผลการปฏิบัติงาน

2.2 ต้องไม่ติดต่อสื่อสารโดยตรงกับสื่อมวลชน พนักงานเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ในสถานการณ์ต่างๆที่เกี่ยวกับธนาคาร

2.3 จะไม่ให้บุคคลอื่นยืมรหัสการเข้าระบบทุกประเภท รวมถึงบัตรผ่านประตูด้วย

4.6 ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม

พระราชบัญญัตินี้ยังคงเป็นเพียงร่างที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเสนอขึ้นเท่านั้น แต่ยังไม่ได้ผ่านการเห็นชอบให้เป็นพระราชบัญญัติฉบับจริง (ณ. พุทธศักราช พ.ศ.2550) แต่ปัจจุบันองค์กร ธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่างถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดแล้ว ผู้วิจัยจะขอนำมาตราหรือข้อที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมาเสนอเพียงเพื่อแนวทางในการวิจัย และเพื่อเป็นความรู้แก่ผู้ศึกษา ดังนี้

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัติจะกล่าวถึงความหมาย ดังนี้

“สินเชื่อส่วนบุคคล” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน การรับซื้อ ซื้อมด หรือการรับช่วงซื้อ ลดตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด การให้สินเชื่อบัตรเครดิต และให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลิสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการมิได้เป็นผู้จำหน่ายเป็นการค้าปกติ แก่บุคคลธรรมดาโดยมิได้ระบุดัตถุประสงค์ หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการและไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนเอง

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรที่ผู้ให้สินเชื่อออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคนำไปใช้ในการชำระสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อการเบิกถอนเงินสด ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า

“ผู้บริโภค” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่มีภาระผูกพันที่จะต้องชำระหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล

“สถาบันการเงิน” หมายความว่า

๑. นิติบุคคลที่ให้สินเชื่อส่วนบุคคลเป็นการค้าปกติ

๒. นิติบุคคลที่รับซื้อหรือโอนสินเชื่อส่วนบุคคลจาก ๑.

๓. นิติบุคคลที่รับซื้อหรือโอนสินเชื่อส่วนบุคคลจาก ๒.

๔. บุคคลอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

“ผู้ติดตามหนี้” หมายความว่า บุคคลผู้ที่ทำหน้าที่ติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อบุคคลของตนเอง หรือผู้ประกอบการกิจติดตามทวงถามหนี้ ทั้งนี้ไม่ให้หมายรวมถึง

๑ เจ้าหน้าที่ หรือเจ้าพนักงานของรัฐ หรือส่วนราชการที่ทำหน้าที่ติดตามทวงถามหนี้

๒ บุคคลใดที่ทำหน้าที่ติดตามทวงหนี้ตามกระบวนการทางกฎหมายเพื่อให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล

๓ บุคคลอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

“การประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้” หมายความว่า การประกอบธุรกิจในการติดตามทวงถามหนี้ของสถาบันการเงินที่ตนรับจ้างมาดำเนินการ โดยที่ตนไม่ใช่พนักงานของสถาบันการเงิน

“สถานที่ติดต่อผู้บริโภค” หมายความว่า ที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค หรือสถานที่ทำงาน หรือสถานที่อื่นใดที่สามารถติดต่อสื่อสารได้กับผู้บริโภค และหมายเลขโทรศัพท์ของสถานที่ดังกล่าว

มาตรา ๖ การประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้จะกระทำได้อต่อเมื่อได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการ

การขอความเห็นชอบ การให้ความเห็นชอบ การขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตลอดจนเสียค่าธรรมเนียมตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๘ ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้ ติดต่อผู้ใด (บุคคลที่ 3 ที่ไม่ใช่ลูกหนี้) เพื่อการติดตามทวงถามหนี้เว้นแต่การติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อการติดต่อสอบถามสถานที่ติดต่อผู้บริโภคตามมาตรา ๙

๒. เพื่อการอื่นตามที่กฎหมายหรือระเบียบราชการกำหนดไว้

๓. เพื่อวัตถุประสงค์อื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๙ ผู้ติดตามหนี้อาจติดต่อบุคคลอื่นใดนอกเหนือจากผู้บริโภคในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคโดยต้อง

๑. แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคเท่านั้น เว้นแต่เมื่อมีความจำเป็นที่บุคคลผู้ให้ข้อมูลร้องขอจึงแจ้งให้ทราบว่าได้ตนได้รับการว่าจ้างจากผู้ใด

๒. ติดต่อในเวลา ๘.๐๐น.ถึง ๑๘.๐๐น.

๓. ห้ามมิให้แจ้งถึงความเป็นหนี้ของผู้บริโภค

๔. ห้ามมิให้ติดต่อสอบถามบุคคลใดบุคคลหนึ่งมากกว่าหนึ่งครั้ง เว้นแต่มีเหตุผลที่เชื่อได้

ว่าข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคที่ได้รับมาไม่ถูกต้อง หรือไม่สมบูรณ์ และบุคคลผู้นั้นได้มีการแก้ไข หรือมีข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคที่ถูกต้องและสมบูรณ์

๕. ห้ามมิให้ติดต่อโดยทางไปรษณียบัตร

๖. ห้ามมิให้ใช้ภาษา สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้บนซองจดหมายหรือในหนังสือ หรือในสื่ออื่นที่จะใช้ในการติดต่อสอบถามผู้อื่น ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ของผู้บริโภค เว้นเสียแต่ชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ไม่ได้สื่อให้ทราบได้ว่าเป็นการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้

๗. ภายหลังจากผู้ติดตามหนี้ได้รับแจ้งจากผู้บริโภคเป็นหนังสือว่าได้มีการแต่งตั้งตัวแทน พร้อมชื่อและที่อยู่ของตัวแทนที่ได้แต่งตั้งในเรื่องเกี่ยวกับหนี้นั้นๆ แล้ว ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้ติดต่อบุคคลอื่นนอกจากตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้ง เว้นเสียแต่ตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งไม่ทำหน้าที่และติดต่อกับผู้ติดตามหนี้ภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่ผู้ติดตามหนี้ได้รับหนังสือแต่งตั้งตัวแทน

มาตรา ๑๐ ห้ามมิให้ติดต่อกับผู้บริโภคด้วยวิธี และเงื่อนไขดังนี้

๑. ติดต่อในเวลาและสถานที่ทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้บริโภค ในกรณีที่ไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้าให้ถือเอาเวลา ๘.๐๐น.ถึง ๒๑.๐๐น. ณ สถานที่ติดต่อผู้บริโภคเป็นเวลา และสถานที่เหมาะสมในการติดต่อผู้บริโภค

๒. ภายหลังจากผู้ติดตามหนี้ได้รับแจ้งจากผู้บริโภคเป็นหนังสือว่าได้มีการแต่งตั้งตัวแทน พร้อมชื่อและที่อยู่ของตัวแทนที่ได้แต่งตั้งในเรื่องเกี่ยวกับหนี้นั้นๆ แล้ว เว้นเสียแต่ตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งไม่ทำหน้าที่และติดต่อกับผู้ติดตามหนี้ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้ติดตามหนี้ได้รับหนังสือแต่งตั้งตัวแทน หรือตัวแทนได้ให้ความยินยอมให้ผู้ติดตามหนี้ติดต่อผู้บริโภคได้โดยตรง

๓. ติดต่อไปยังที่ทำงานของผู้บริโภค ถ้าผู้ติดตามหนี้ทราบหรือมีเหตุผลที่เชื่อว่านายจ้างของผู้บริโภคห้ามมิให้มีการติดต่อในเรื่องการติดตามหนี้ในสถานที่ทำงาน

๔. วิธีการและเงื่อนไขตามที่คณะกรรมการประกาศ

เว้นแต่ผู้บริโภคได้ให้ความยินยอมหรือเป็นการดำเนินการตามที่กระบวนการทางคดี หรือโดยคำสั่งของศาล

มาตรา ๑๑ ภายใต้มติมาตรา ๘ ผู้ติดตามหนี้อาจติดต่อกับบุคคลอื่นดังต่อไปนี้ได้

๑. บุคคลที่ผู้บริโภคได้ให้ความยินยอม
๒. เป็นการติดต่อบุคคลอื่นตามกระบวนการทางกฎหมาย หรือคำสั่งศาล
๓. บริษัทข้อมูลเครดิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต
๔. ตัวแทนของสถาบันการเงินเจ้าหนี้หรือสถาบันการเงินเจ้าหนี้
๕. ตัวแทนของผู้ติดตามหนี้
๖. บุคคลอื่นที่คณะกรรมการประกาศ

มาตรา ๑๒ ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนึ่งติดต่อผู้บริโภครีก หลังจากที่ได้แจ้งปฏิเสธการชำระหนี้ให้ผู้ติดตามหนึ่งทราบและแจ้งความประสงค์ที่ไม่ให้ผู้ติดตามหนึ่งติดต่อตนอีกเป็นหนังสือ เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้

๑. แจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่าผู้ติดตามหนึ่งได้ยุติการติดตามทวงถามหนี้
๒. แจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่าผู้ติดตามหนึ่ง หรือเจ้าหนี้จะดำเนินการกับหนี้ดังกล่าวตามกระบวนการทางศาล

มาตรา ๑๔ ผู้ติดตามหนึ่งต้องไม่ปฏิบัติหรือมีส่วนร่วมในการปฏิบัติที่เป็นการล่วงละเมิด ข่มขู่ การใช้วาจาที่ทำให้เกิดความเสียหาย การกระทำความดังต่อไปนี้ให้ถือเป็นการล่วงละเมิด และการคุกคาม

๑. การข่มขู่ การใช้ความรุนแรง การกระทำความผิดทางอาญาโดยให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง และทรัพย์สินของผู้บริโภค หรือผู้อื่น
๒. การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง เสียดสี ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค
๓. การแจ้ง การเปิดเผยชื่อผู้บริโภคให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ เว้นแต่เป็นการแจ้งให้แก่บุคคลอื่นตามที่กฎหมายกำหนด
๔. การติดต่อผู้บริโภคเพื่อติดตามทวงถามหนี้ เกินวันละหนึ่งครั้ง เว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค

มาตรา ๑๕ ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนึ่ง ใช้วาจา ข้อมูลหรือข้อความที่เป็นเท็จ หรืออาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้

การกระทำต่อไปนี้ให้ถือเป็นการผิดตามมาตรานี้

๑. การแสดง หรือการใช้เครื่องหมายหรือรูปแบบ สัญลักษณ์ หรือข้อความใดๆ ที่มีนัยหรืออาจทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าเป็นการกระทำของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่เป็นความจริง
๒. การเจตนาแสดงข้อมูลจำนวนหนี้ที่ไม่ถูกต้อง
๓. การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการติดต่อทวงหนี้มาจากทนายความ ทั้งที่ไม่ใช่
๔. การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าหากไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดี ถูกยึดหรืออายัดทรัพย์สิน หรือเงินเดือน เว้นเสียแต่เป็นการกระทำที่ถูกต้องตามกฎหมายและสถาบันการเงิน หรือผู้ติดตามหนึ่งมีความประสงค์ที่จะดำเนินการดังกล่าวจริง
๕. การข่มขู่ว่าจะดำเนินการ ทั้งที่ไม่มีอำนาจจะกระทำได้ตามกฎหมายหรือไม่มีวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการดังกล่าว
๖. การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าหากไม่ชำระหนี้จะเป็นความผิดทางอาญา
๗. การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าเป็นคำสั่งจากศาลหรือหน่วยงานของรัฐในการสั่งให้ชำระหนี้

๘. การติดต่อ หรือข่มขู่ว่าจะรายงานประวัติการชำระที่เป็นผลเสียให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต หรือไม่ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขข้อโต้แย้งให้ถูกต้อง

๙. การติดต่อ หรือการแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิด เพื่อให้ได้ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวกับผู้บริโภคเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามหนี้

๑๐. การใช้ชื่อของบุคคลอื่น แทนชื่อของผู้ติดตามหนี้ในการดำเนินการติดตามทางกฎหมายหนี้

๑๑. การติดต่อหรือการแสดงตนให้ผู้บริโภคเชื่อว่าผู้ติดตามหนี้ ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือรับจ้างจากบริษัทข้อมูลเครดิต

มาตรา ๑๗ ผู้ติดตามหนี้ ต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงจำนวนหนี้ และชื่อของสถาบันการเงินที่ผู้บริโภคเป็นหนี้

มาตรา ๑๘ ในกรณีที่ผู้บริโภคแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ติดตามหนี้ตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนหนี้ทั้งหมด หรือบางส่วน หรือชื่อของสถาบันการเงินรายแรกๆ ที่ผู้บริโภคเป็นหนี้ นั้น ให้ผู้ติดตามหนี้ตรวจสอบและแจ้งให้ผู้บริโภคทราบภายใน ๓๐ วันเป็นหนังสือ และในช่วงระหว่างการตรวจสอบนั้น ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้ติดต่อผู้บริโภคเว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

มาตรา ๒๒ ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลการติดตามทางกฎหมายหนี้ของผู้ติดตามหนี้ อำนาจและหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

๑. ออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

๒. ออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจติดตามทางกฎหมายหนี้ รวมถึงการกำหนดค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทางกฎหมายหนี้

๓. สั่งให้ผู้ติดตามหนี้ยื่นรายงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจการเป็นการทั่วไปหรือเป็นการเฉพาะ โดยมีรายการและตามระยะเวลาที่กำหนด

๔. สั่งให้ผู้ติดตามหนี้ทำคำชี้แจงข้อความเพื่ออธิบายหรือขยายความรายงานที่ได้จัดขึ้น

๕. พิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนตามพระราชบัญญัตินี้

๖. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ

มาตรา ๒๘ ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้จัดตั้งสำนักงาน โดยมีหน้าที่

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ติดตามหนี้เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการตามแต่กรณี

๒. กำกับการทำงานของผู้ติดตามหนี้ หรือผู้กระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคพร้อมกับรายงานต่อคณะกรรมการ

๓. ประสานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล หรือตรวจสอบสถาบันการเงิน ผู้ติดตามหนี้หรือบุคคลอื่นใด

๔. ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควร หรือเมื่อ มีผู้ร้องขอตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๓๓ ผู้ติดตามหนี้ใดไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้า แสนบาท และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ ถูกต้อง เว้นเสียแต่พิสูจน์ได้ว่าไม่ได้มีเจตนากระทำความผิดดังกล่าว และเป็นผลมาจากความผิดพลาด และได้มีการปรับปรุงแก้ไขไม่ให้เกิดความผิดพลาดดังกล่าวเกิดขึ้นอีก

มาตรา ๓๔ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล ให้กรรมการผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ หรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้ สำหรับความผิดนั้นๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าการกระทำนั้นได้กระทำโดยตนมิได้รู้เห็นยินยอม หรือตนได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดนั้นแล้ว

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ปัจจุบันการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อบัตรเครดิตเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีผลกระทบต่อสังคม หากการ ติดตามหนี้ดังกล่าวมีการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม นอกจากนี้ การประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ใน ปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการทำธุรกรรม ผู้ติดตามหนี้ รวมทั้งยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองประชาชนผู้เป็นหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อให้เกิดความ เป็นธรรมในการติดตามทวงถามหนี้ จึงจำเป็นต้องร่างพระราชบัญญัตินี้

จากการค้นคว้าเกี่ยวกับลักษณะของและความหมายของสินเชื่อทำให้ทราบถึงประโยชน์ และโทษของการให้สินเชื่อ และการใช้สินเชื่อ ซึ่งหากบุคคลไม่มีการพิจารณาการใช้สินเชื่อหรือ เครดิตที่รอบคอบปัญหาที่จะตามมาก็คือ “ภาระหนี้” ซึ่งปัจจุบันการมีภาระหนี้เกินความสามารถ ในการชำระหนี้คืนจะส่งผลร้ายให้กับตัวบุคคลที่เป็นหนี้เอง และยังส่งผลเสียต่อสังคมและเศรษฐกิจ อีกด้วย

องค์กรที่เป็นผู้ให้เครดิตหรือเจ้าหนี้ เมื่อมีลูกหนี้ที่ค้างชำระหนี้จำนวนมากขึ้น ก็มีความ จำเป็นที่จะต้องจัดหาบุคลากรมารับการทำงานในตำแหน่งเร่งรัดหนี้สินเพื่อเรียกเก็บเงินที่ผู้ให้กู้ ได้ปล่อยกู้ไป และสำหรับพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ติดตามหนี้หรือพนักงานเร่งรัด หนี้สิน ในปัจจุบันการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการรอบคอบและมีข้อจำกัดมากมาย ทั้งนี้ส่วนหนึ่งมา จากร่างพระราชบัญญัติการติดตามหนี้ที่เป็นธรรม พ.ศ. 2550 ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยนำออกมา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและกำกับดูแลผู้ติดตามหนี้ ด้วยเหตุนี้พนักงานเร่งรัดหนี้สินจึงมี ความจำเป็นต้องมีความรู้ และทักษะที่มากขึ้น เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ตามภาวะแวดล้อมทาง สังคมที่เปลี่ยนแปลง และจำเป็นต้องปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาวะปัจจุบันอีกด้วย

5. ประวัติเกี่ยวกับบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด

ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด ก่อตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2512 โดยการรวมตัวของ 2 ธนาคารยักษ์ใหญ่ คือ Standard Bank of British South Africa กับ Chartered Bank of India Australia and China และได้เปลี่ยนชื่อเป็น **Standard Chartered Bank** และในปัจจุบันนี้ธนาคาร สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด มีสาขาอยู่ทั้งหมด 56 ประเทศ โดยแบ่งเป็น ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก 17 ประเทศ แอฟริกา 13 ประเทศ ภูมิภาคตะวันออกกลาง 9 ประเทศ เอเชียใต้ 5 ประเทศ แอฟริกา อเมริกา 8 ประเทศ และในสหภาพยุโรป 4 ประเทศ มีสาขาทั่วโลกทั้งหมด 1,200 สาขา และมีตู้ ATM ในการให้บริการทั้งสิ้นมากกว่า 3,700 ตู้ โดยมีพนักงานทั้งหมดประมาณ 44,000 คนจาก 89 เชื้อชาติ และมีลูกค้ามากถึง 12 ล้านคน

สำหรับในประเทศไทย **Standard Chartered** ได้เข้ามาดำเนินกิจการภายใต้บริษัทของ ชาวเยอรมัน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2403 และได้เริ่มเปิดกิจการเป็นธนาคารและก่อตั้งสาขาแห่งแรกในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2527 และในปี พ.ศ. 2542 ได้ถือหุ้นของธนาคารนครธน จำนวน 45% และได้เปลี่ยน ชื่อเป็น “**Standard Chartered Nakornthon Bank**” และต่อมาในปี พ.ศ. 2548 ได้ถือหุ้นถึง 100% และได้เปลี่ยนชื่อ เป็น “**Standard Chartered Bank (Thai) PCL**” หรือ ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ปัจจุบัน ธนาคารเปิดดำเนินการถึง 14 สาขา ทั่วประเทศ และมี พนักงาน (ประจำ) มากถึง 2,300 คน

ในปี พ.ศ. 2548 ได้มีการจดทะเบียนกิจการจัดตั้งบริษัทลูกขึ้นเพิ่มอีกหนึ่งบริษัท นั่นคือ **บริษัทสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด** เพื่อดำเนินงานด้านการติดตามหนี้สินเชื่อทุกประเภท ที่ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ได้ให้บริการสินเชื่อแก่บุคคล และนิติ บุคคล ซึ่งสินเชื่อของธนาคารที่บริษัทสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ดูแลติดตามหนี้ แบ่งออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. สินเชื่อการเช่าซื้อรถยนต์ (Auto Loan)
2. สินเชื่อมีหลักประกัน (Mortgage Loan)
3. สินเชื่อเพื่อธุรกิจ (Business Instorment Loan)
4. สินเชื่อบุคคล (Instorment Loan)
5. วงเงินพิเศษส่วนบุคคล (Smart Cash)
6. สินเชื่อพร้อมใช้ (บัตรเครดิตเงินสด)
7. เครดิตการ์ด (Credit Card)

สำหรับพนักงานนั้นธนาคารได้แยกพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้องมาสังกัด กับบริษัท ซึ่งเป็นคนละส่วนกับพนักงานที่สังกัดธนาคาร แต่พนักงานทุกคนจะได้รับการดูแลจาก Standard Chartered Group โดยได้รับสิทธิเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งพนักงานทั้งหมดถือว่าเป็น พนักงานประจำ หมายถึงพนักงานที่ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการจากบริษัทสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด นอกจากนี้บริษัทยังมีพนักงานอีกกลุ่มหนึ่งที่ปฏิบัติงานเหมือนกัน คือ พนักงาน

ชั่วคราว ซึ่งพนักงานชั่วคราว หมายถึง พนักงานที่ทางบริษัทได้จากบริษัทอื่น (Outsource) ให้ส่งพนักงานมาทำงานที่บริษัทสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด สำหรับค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานกลุ่มนี้จะขึ้นอยู่กับบริษัทที่พนักงานท่านนั้นๆสังกัดอยู่ สำหรับนโยบายและปรัชญาในการทำงานของบริษัทที่พนักงานทุกคนที่อยู่ใน Standard Chartered Group ถือปฏิบัติร่วมกัน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการดำเนินงานของธุรกิจ ดังนี้

1.1 การดำเนินของธุรกิจจะยึดถือหลักคุณค่าสี่ประการ อันได้แก่ ความเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ ความใส่ใจต่อลูกค้า ความมีประสิทธิภาพ และความพร้อมที่จะให้บริการ

1.2 มุ่งมั่นที่จะมอบความพึงพอใจต่อลูกค้าของธนาคารด้วยบริการที่มีคุณภาพ มีคำตอบที่สร้างสรรค์ เชื่อถือได้ เจียบแหลม และมีมาตรฐาน ทุกเวลาและทุกแห่งที่ลูกค้าต้องการ

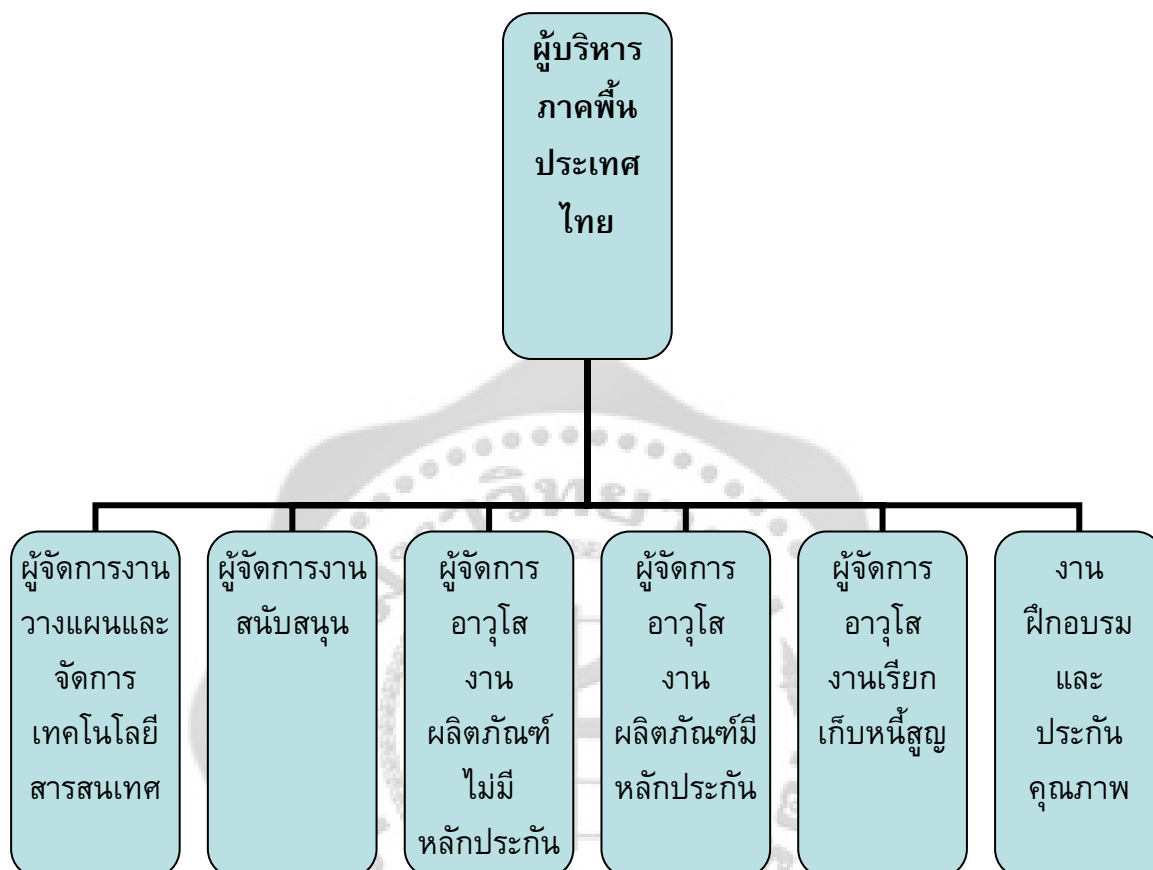
2. ด้านการดูแลบุคลากร

2.1 มุ่งมั่นที่จะสร้างความพอใจให้แก่พนักงานด้วยเงื่อนไขการจ้างงานที่น่าสนใจและดึงดูดใจ รวมทั้งเสนอผลตอบแทนระดับแนวหน้าแก่พนักงาน

2.2 สร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เป็นมืออาชีพ มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย

2.3 ให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์พัฒนาองค์กรให้เป็นที่ยอมรับการบริหารงานของบริษัท จะเป็นการบริหารงานแบบช่วยเหลือกัน โดยจะมีเจ้าหน้าที่บริหารที่เป็นผู้บริหารระดับสูงของ Standard Chartered Group เข้ามาดูแลบริหารในระดับสูงสุดเพื่อบริหารงานให้เป็นไปตามแนวทางเดียวกันทั่วโลกตามนโยบายของกลุ่ม ส่วนในระดับรองลงมาจะเป็นการบริหารงานโดยผู้บริหารที่เป็นคนไทย เนื่องจาก Standard Chartered Group ได้ให้ความสำคัญกับธรรมชาติในการทำงาน และความแตกต่างทั้งด้านวัฒนธรรม การดำเนินชีวิต และการทำงานของแต่ละประเทศ ซึ่งเป็นอีกจุดแข็งหนึ่งของการบริหารงานและสำหรับสายงานการบริหารตาม Organization Chart ของบริษัทสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ดังนี้

แผนภูมิองค์กรของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิองค์กรของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2550

จากแผนภูมิองค์กรของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จะเห็นได้ว่ามีส่วนงานฝึกอบรมที่มีหน้าที่ในการจัดการให้ความรู้ เพิ่มทักษะ เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กร แต่ปัจจุบันการดำเนินงานของส่วนงานนี้ยังไม่มีชัดเจนในด้านของการให้ความรู้ การพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน อาจเนื่องมาจากภาวะปัจจุบันที่มีการเพิ่มขึ้นของหนี้ในระบบธุรกิจ บริษัทจึงมุ่งไปสู่การดำเนินการเรียกเก็บหนี้ ซึ่งหากมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ อาจทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและอาจช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุเป้าหมายได้ตามที่กำหนดไว้

5.1 จรรยาบรรณพนักงานธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย)

ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) ได้มีการจัดทำคู่มือจรรยาบรรณพนักงานไว้ให้พนักงานทุกคนที่อยู่ภายใต้การดูแลของธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีรายละเอียดทั้งหมด 12 ข้อ ดังนี้

1. ต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายบ้านเมือง กฎระเบียบราชการ และกฎระเบียบของธนาคาร
2. ไม่รับสินบนและสิ่งจูงใจ
3. ไม่ให้คำมั่นสัญญาว่าจะทำการช่วยเหลือโดยมีสิ่งของหรือผลประโยชน์ตอบแทน
4. จงกล้าพูด
5. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการฉ้อโกง
6. หลีกเลี่ยงการมีผลประโยชน์ทับซ้อน
7. ห้ามใช้ข้อมูลวงในเพื่อค้าหลักทรัพย์
8. ห้ามเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้าและห้ามนำเสนอข้อมูลที่เกินความจริงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร
9. ตอบข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม
10. ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าเป็นความลับ
11. เป็นธรรมต่อพนักงาน
12. เปิดเผยและชี้แจงต่อผู้กำกับดูแลภาครัฐ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

บรรจง แก้วชิงดวง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความต้องการฝึกอบรมในการทำงานของตัวแทนจำหน่าย บริษัทกาน เอ็กเซล เอ็นเตอร์เทนเมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด ใน 3 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ปรัชญา แผนการตลาดและสินค้าด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการสร้างและการพัฒนาองค์กร ตลอดจนรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่าความต้องการการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมในแต่ละด้านคือ ต้องการรู้ถึงนโยบายที่เด่นชัด

วังสิต ยี่ตัน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมีระดับมาก รองลงมาคือด้านความรู้

เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรม สัญญา ข้อเสนอแนะคือ ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความมั่นใจในการทำงาน

พิชิต เตชนันต์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ รับซื้อเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในส่วนกรุงเทพ เขตนครหลวง 11 มีผลสรุปการวิเคราะห์ดังนี้ 1.ความจำเป็นในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ซื้อขายเงินตราต่างประเทศใน 6 ด้าน พบว่าความจำเป็นในการฝึกอบรมมากที่สุดคือ ด้านการศึกษารับผิดชอบ ต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมา ด้านภาษาต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านตราสารทางการเงิน ค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านข่าวสารสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.47 ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.39 ด้าน การบริหารต้นทุน ค่าเฉลี่ย 3.30 2.ด้านแรงจูงใจและข้อเสนอแนะในเรื่องความจำเป็นในการ ฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ คือ ต้องการความเจริญก้าวหน้า ต้องการการ สนับสนุน และส่วนของการเสนอแนะอยากให้มีการแลกเปลี่ยนการทำงานของเจ้าหน้าที่ และให้มี การศึกษาดูงานในต่างประเทศบ้าง

วารุณี ตั้งทิวาพร (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยเซ็นทรัลพระราม 3 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ค่าสูงสุดคือการมีพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม และความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนที่เป็น ข้อเสนอแนะคือ การให้บริการด้านการสื่อสาร และการเจรจา ซึ่งมีข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามว่า จะต้องมีการพัฒนาการสื่อสารของพนักงานเพื่อใช้ในการให้บริการ และการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

สถาพร คำหลวง (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคาร ไทย พาณิชย์ ที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้าไทยพาณิชย์ สาขาสำนักงานใหญ่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจสูง ในเรื่องของเทคโนโลยีการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว รองลงมาคือความสะอาดสบายในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะของความพึงพอใจที่ต้องการพัฒนาคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับการ ให้ข้อมูล และการช่วยเหลือแก้ปัญหาของลูกค้า ด้านการพัฒนาตนเอง ได้แก่ การพูด ภาวะ การเป็น ผู้นำ ความรู้เกี่ยวกับสินค้า ด้านพัฒนาองค์กร ได้แก่ ขาดเทคนิคการบริหาร ส่วนปัญหาด้านอื่น ได้แก่ สินค้าขาด ส่งให้ลูกค้าไม่ทัน

ไตรดา พาหุวัฒนกร (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของ พนักงานปฏิบัติการในบริษัท ชัยบิ อะวิเอชั่น โดยแบ่งการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรม ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานและด้านการพัฒนาพนักงาน ผล การศึกษาพบว่าพนักงานมีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเทคโนโลยี ที่ใช้ในการปฏิบัติงานสูงสุดอยู่ที่ระดับ 3.98 จาก 5.00 จึงมีความจำเป็น ในการให้การฝึกอบรมในด้านนี้เป็นพิเศษ และความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนา คุณลักษณะของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่พบปัญหาในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสาร การเดินทางแก่ผู้โดยสารอยู่ในระดับสูงสุด 3.52 จาก 5.00 จึงมีความจำเป็นในการให้การฝึกอบรม ในด้านนี้เป็นพิเศษ

วาสนา รัตนเมือง (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย พบว่าความต้องการในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก โดยความต้องการฝึกอบรมที่มากที่สุดเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for development team ส่วนการรวบรวมความคิดเห็นของพนักงานมีความคิดเห็นว่าการมี การจัดฝึกอบรม 3-4 ครั้งต่อปี การคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม ควรให้ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับหลักสูตรเป็นผู้คัดเลือก วันเวลาในการฝึกอบรม ควรเป็นวันทำงานมากกว่าวันหยุด ระยะเวลาในการจัดฝึกอบรมต่อวัน ควรจัดทั้งวันมากกว่าการจัดครึ่งวัน ระยะเวลาอบรมต่อหนึ่งหลักสูตรควรมีประมาณ 5 วัน สถานที่ควรเป็นภายในบริษัท การจัดควรมีการแจ้งวัน เวลา สถานที่ ให้รู้ล่วงหน้าประมาณ 20 วัน ก่อนการจัดการฝึกอบรม ควรจัดเป็นทีมงานมากกว่าจัดแบบรายบุคคล และสำหรับวิทยากร ควรเป็นผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้านเท่านั้น

รัชนิพร นาพุทธา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงานฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ที่ขาดประสบการณ์และความรู้ในหลักสูตรที่ฝึกอบรม ไม่สามารถตอบข้อซักถามได้ และไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ขาดการประสานงาน การประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง ทำให้พนักงานไม่ทราบวันและเวลาที่แน่นอนในการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาที่ไม่เพียงพอต่อการเรียนรู้ และขาดการควบคุมเวลาให้ตรงตามกำหนดที่ได้ตั้งไว้

งานวิจัยต่างประเทศ

นิโคสัน (Nichoson. 1977 : 4101 – A) ทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมครูประจำการ สำหรับการประเมินความต้องการในการฝึกอบรม นิโคสัน ได้พัฒนาโปรแกรมขึ้นมาจากความคิดเห็นของครูประจำการ ระดับประถมศึกษาในเมือง ดี คาลป์ (De Kalb Country) รัฐจอร์เจีย จำนวน 438 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่าที่สร้างขึ้นตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของครูผู้ตอบเจตคติต่อการฝึกอบรมของครูประจำการ วิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมครูประจำการ และเรื่องที่ใช้ในการฝึกอบรมครู

นอกจากนี้ นิโคสัน ยังได้เปรียบเทียบความต้องการของครูประถมศึกษาในตัวแปรเกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า เพศ และประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อความต้องการการฝึกอบรมครูประจำการ และครูที่มีประสบการณ์มากเห็นประโยชน์ที่จะได้รับการฝึกอบรมน้อยกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

และสำหรับการพัฒนารูปแบบของการฝึกอบรมของครูประจำการ นิโคสัน ได้เสนอรูปแบบประกอบด้วยโปรแกรมย่อยๆ 6 โปรแกรมด้วยกัน คือ

1. การประเมินความต้องการ
2. การตระหนักในความจำเป็นและการให้ความสนับสนุน
3. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
4. การนำไปใช้
5. การประเมินผล
6. การเผยแพร่

ไคลน์สตีฟเวอร์ (Kleinstiver. 1987 : 3262 – A) ได้วิจัยความต้องการได้รับการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงานของสมาชิกกรรมการโรงเรียนและผู้อำนวยการ ผลการวิจัยพบว่า กรรมการโรงเรียนต้องการฝึกอบรมส่วนที่สำคัญที่สุด คือ ทักษะในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบและผู้อำนวยการโรงเรียนมีความเห็นต่อไปว่า ทักษะ การให้บริการบุคลากรและธุรการ คือ ประสิทธิภาพที่จำเป็นที่สุดของคณะกรรมการด้วยเหมือนกัน

การอบรมระดับท้องถิ่น ควรจัดโดยผู้อำนวยการโรงเรียน สมาคมกรรมการโรงเรียน ของรัฐ และตัวสมาชิกกรรมการโรงเรียนเอง วิธีการพัฒนาที่ชอบมากกว่าคือ การศึกษาด้วยตนเอง การดำเนินงานฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน รวมทั้งความต้องการในระดับท้องถิ่นก็คือ กำหนดสถานที่ฝึกอบรมด้วยการเน้นบทบาท และความรับผิดชอบของกรรมการโรงเรียน รองลงมาคือ ทักษะการบริการบุคลากรและธุรการ

จากแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าการให้ความรู้ การฝึกทักษะ ให้กับพนักงานจะเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อมองในแง่ของการจูงใจถ้าองค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความต้องการในการได้รับความรู้ การฝึกฝน เพื่อให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานของตนเอง และยังมีการจูงใจโดยการตั้งรางวัลให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดีตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ อาจช่วยให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และด้วยปัจจุบันการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินมีข้อจำกัดมากมายทั้งจากนโยบายขององค์กร กฎหมาย และสังคม ดังนั้นพนักงานจึงมีความจำเป็นต้องมีความรู้ เกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้เพื่อการยอมรับและปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

การให้ความรู้โดยการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 5 ด้านด้วยกัน โดยใช้แนวคิดการฝึกอบรมแบบยี่ดระดับของบุคคลที่อยู่ในองค์กรเป็นเกณฑ์ (เสาลักษณ์ สุขวิรัช; และกมล อุดลพันธ์. 2544 : 231) ซึ่งให้ความสำคัญกับการปฐมนิเทศ ให้กับพนักงานที่เริ่มปฏิบัติงาน การเพิ่มความชำนาญในงานทั้งด้านอาชีพ และด้านการจัดการ ซึ่งทั้ง 5 ด้าน คือ 1. ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร เนื่องจากแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันทั้งเรื่องของนโยบายและกฎระเบียบถึงแม้ว่าจะดำเนินธุรกิจที่คล้ายคลึงกันก็ตาม 2. ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน เนื่องจากผลกระทบเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานกับร่าง พ.ร.บ. ที่ออกมากำหนดการทำงานของพนักงาน และยักรวมถึงกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินที่พนักงานควรมีความรู้เพื่อเป็นเครื่องมืออีกประการหนึ่งในการเจรจาขอรับชำระหนี้ 3. ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากการทำงานเร่งรัดหนี้สินจำเป็นต้องมีการปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน

4. ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี เนื่องจากการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพอาจต้องใช้การฝึกทักษะให้ชำนาญในเครื่องมือเกี่ยวกับเทคโนโลยีเพื่อให้มีความรู้และทักษะที่ทันสมัยอยู่เสมอ และ
5. ด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากการทำงานของทุกองค์กรย่อมมีการเตรียมพร้อมสำหรับการสร้างความเจริญเติบโตในสายงาน การให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการถือว่าเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานเพื่อการเติบโตต่อไป



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเร่รุดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานเร่รุดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยแยกเป็น พนักงานประจำ จำนวน 150 คน พนักงานชั่วคราว จำนวน 68 คน รวมทั้งสิ้น 218 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงานเร่รุดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยแยกเป็น พนักงานประจำ จำนวน 150 คน พนักงานชั่วคราว จำนวน 68 คน รวมทั้งสิ้น 218 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ในการศึกษาหาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่รุดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานเร่รุดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทการทำงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่รุดหนี้สิน และ ประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน

บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) ใน 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม ของพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด นอกเหนือจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires) เพื่อให้ผู้ตอบเขียนตอบอย่างอิสระ

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเขียนข้อคำถามต่างๆให้ครอบคลุมตัวแปรและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอให้ประธานและกรรมการผู้ควบคุมปริญญา นิพนธ์ตรวจสอบเพื่อความเหมาะสม แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไข ปรับปรุงแล้ว เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนของภาษาและเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การกำหนดคะแนนความคิดเห็นไว้ดังนี้ (องอาจ นัยวัฒน์. 2549 : 147)

- +1 หมายถึง ข้อความมีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด
- 1 หมายถึง ข้อความไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด

จากนั้นบันทึกผลการพิจารณาถึงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนในแต่ละหัวข้อ แล้วนำไปหาค่า ดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หรือค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่ามากกว่า หรือกับ 0.5 ซึ่งสามารถใช้ได้ทุกข้อ (รายละเอียดในภาคผนวก ค)

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องทั้งในเรื่องภาษา และเนื้อหาตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบแก้ไขให้สมบูรณ์ แล้วนำไปทดสอบ (Try-Out) กับพนักงานเร่งรัดหนี้สินของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค มีค่าเท่ากับ **0.96** (รายละเอียดในภาคผนวก ง)
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแล้วมาจัดพิมพ์ใหม่เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กรอกแบบสอบถาม
- 3.2 การส่งแบบสอบถาม ได้ส่งพร้อมหนังสือขออนุญาตให้กับพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด เพื่อให้กรอกรายละเอียดในวันที่ 13 – 15 สิงหาคม 2551 เป็นจำนวนรวม 3 วัน
- 3.3 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 218 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 204 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.58

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาดำเนินการ ดังนี้

- 4.1 นำแบบสอบถามที่ได้คืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ และคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ นำมาจัดกระทำข้อมูล จำนวน 204 ฉบับ เพื่อการวิเคราะห์ เช่น กำหนดรหัสของตัวแปร และค่าของตัวแปร
- 4.2 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows รวบรวมสถิติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยวิธีหาร้อยละ (Percentage)
 - 4.2.2 วิเคราะห์ระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 4.2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทการจ้างงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน และประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับ

งานติดตามหนี้ โดยการทดสอบค่า (Z – test) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป

แบบสอบถามตอนนี้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับความต้องการ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

5	หมายถึง	มีความต้องการมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความต้องการมาก
3	หมายถึง	มีความต้องการปานกลาง
2	หมายถึง	มีความต้องการน้อย
1	หมายถึง	มีความต้องการน้อยที่สุด

แปลงความหมายช่วงของระดับคะแนนของความต้องการฝึกอบรมแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความต้องการฝึกอบรม
4.51 – 5.00	มีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความต้องการฝึกอบรมมาก
2.51 – 3.50	มีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความต้องการฝึกอบรมน้อย
1.00 – 1.50	มีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

4.3.4 นำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการฝึกอบรมแต่ละด้าน ของพนักงานเรอรัทหนี้สิน ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด มาจัดกลุ่มคำตอบ แล้วใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วแจกแจงความถี่ตามจำนวนผู้ตอบในแต่ละประเด็น

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่บอกถึงสัดส่วนจำนวนต่อร้อยละ
2. ค่าความถี่ (Frequency) เป็นค่าที่แสดงให้เห็นถึงสถานภาพจากแบบสอบถามในตอน
ที่ 3 จากคำถามปลายเปิด
3. ค่าเฉลี่ย (Mean) คือ ค่าคะแนนตัวหนึ่งซึ่งเกิดจากการเอาค่าคะแนนทุกตัวมารวมกัน
แล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด

4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คือ ค่ารากที่สองของผลรวมของความแตกต่างระหว่างข้อมูลดิบกับค่าเฉลี่ยยกกำลังสองหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด

5. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค

6. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

6.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยการทดสอบค่าซี (Z-test) Standard normal Statistic Z

6.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

6.3 หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน เร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ในการวิเคราะห์และนำเสนอ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังต่อไปนี้

n	แทน	พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Z	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Z - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (Mean of Squares)
P	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม

1. ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความต้องการของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ที่มีเพศต่างกัน มีอายุต่างกัน มีสถานะภาพสมรสต่างกัน มีระดับการศึกษาต่างกัน มีรายได้ต่างกัน มีประเภทของการจ้างงานต่างกัน มีประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สินต่างกัน และมีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว

1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวน (ความถี่) และร้อยละโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทการจ้างงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งเร้งรัดหนี้สิน ประสบการณ์การฝึกอบรมและจำนวนการฝึกอบรม

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	60	29.40
1.2 หญิง	144	70.60
รวม	204	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 27 ปี	62	30.40
2.2 27 - 30 ปี	76	37.25
2.3 31 ปี ขึ้นไป	66	32.35
รวม	204	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	164	80.40
3.2 สมรสแล้ว	40	19.60
รวม	204	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	8.80
4.2 ปริญญาตรี	184	90.20
4.3 ปริญญาตรีขึ้นไป	2	1.00
รวม	204	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้		
5.1 10,000-20,000	153	75.00
5.2 20,000-30,000	43	21.10
5.3 มากกว่า 30,000	8	3.90
รวม	204	100.00
6. ประเภทการจ้างงาน		
6.1 พนักงานสัญญาจ้าง	64	31.40
6.2 พนักงานประจำ	140	68.60
รวม	204	100.00
7. ประสบการณ์ในตำแหน่งเร่ร่อนนี้สิน		
7.1 ต่ำกว่า 3 ปี	68	33.30
7.2 3-6 ปี	90	44.10
7.3 6ปีขึ้นไป	46	22.50
รวม	204	100.00
8. ประสบการณ์การฝึกอบรม		
8.1 เคยฝึกอบรม 1 – 2 ครั้ง	105	51.47
8.2 เคยมีฝึกอบรม 3 ครั้งขึ้นไป	83	40.69
8.3 ไม่เคยฝึกอบรม	16	7.84
รวม	204	100.00
9. จำนวนการฝึกอบรม		
9.1 0 ครั้ง	16	7.80
9.2 1 ครั้ง	68	33.30
9.3 2 ครั้ง	37	18.10
9.4 3 ครั้ง	39	19.10
9.5 4 ครั้ง	12	5.90
9.6 5 ครั้ง	16	7.80
9.7 6 ครั้ง	5	2.50
9.8 7 ครั้ง	1	0.50
9.9 8 ครั้ง	10	4.90
รวม	204	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่าข้อมูลส่วนตัวของพนักงานเร้งรัดหนี้สินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 และเป็นเพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 มีอายุส่วนใหญ่ระหว่าง 27 - 30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคือมีอายุ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 32.35 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 27 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 มีสถานภาพส่วนใหญ่โสด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 80.40 และสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบ ปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 พนักงานเร้งรัดหนี้สินมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็น ร้อยละ 75.00 รองลงมาคือมีรายได้ 20,000 – 30,000 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และมีรายได้มากกว่า 30,000 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ประเภทการจ้างงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 และเป็นพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเร้งรัดหนี้สิน 3-6 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมา มีประสบการณ์ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และมีประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 พนักงานส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ 1 – 2 ครั้ง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 51.47 เคยมีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 40.69 และไม่เคยฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว

2. ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร้งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร้งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยภาพรวม และรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรม (N=204)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย: ระดับความต้องการ
1. ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร	3.81	0.59	มาก
2. ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน	3.90	0.63	มาก
3. ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน	3.91	0.66	มาก
4. ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี	3.74	0.78	มาก
5. ด้านการบริหารจัดการ	3.78	0.71	มาก
รวม	3.83	0.54	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า พนักงานเร่ร่อนหนี้สินมีความต้องการในการฝึกอบรม ของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทักษะ ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมาคือ ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน ($\bar{X} = 3.90$) ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร ($\bar{X} = 3.81$) ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.78$) และด้าน การพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความต้องการในการฝึกอบรมของ พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้านนโยบายกฎระเบียบ ขององค์กร รายข้อ

ความต้องการในการฝึกอบรม (N=204)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย: ระดับความต้องการ
1. การกำหนดแผนการปฏิบัติงานขององค์กร แต่ละปี	3.60	0.74	มาก
2. นโยบายการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือสังคม เช่น โครงการช่วยเหลือคนตาบอด โครงการวิ่ง มาราธอน เป็นต้น	3.42	0.80	ปานกลาง
3. การบริหารงานบุคคล	4.01	0.92	มาก
4. นโยบายการพัฒนาบุคลากรในองค์กร	3.85	0.78	มาก
5. กฎระเบียบ วินัยของพนักงาน	3.73	0.77	มาก
6. จรรยาบรรณพนักงานขององค์กร	3.85	0.83	มาก
รวม	3.81	0.59	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานเร่ร่อนหนี้สินมีความต้องการในการฝึกอบรมด้านนโยบาย กฎระเบียบขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 3.การบริหารงานบุคคล มีความต้องการในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือ ข้อ 4. นโยบายการพัฒนาบุคลากรในองค์กร และ ข้อ 6. จรรยาบรรณ พนักงานขององค์กร มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน รายข้อ

ความต้องการในการฝึกอบรม (N=204)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย: ระดับความต้องการ
1. กฎระเบียบในการปฏิบัติงานของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน	4.97	0.51	มากที่สุด
2. จรรยาบรรณในการปฏิบัติของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน	3.88	0.82	มาก
3. กฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ เกี่ยวกับการติดตามหนี้	3.97	0.78	มาก
4. กฎหมายอาญาเกี่ยวกับการติดตามหนี้	3.91	0.81	มาก
5. พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้	3.97	0.81	มาก
6. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่บังคับใช้กับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้	3.94	0.77	มาก
7. ขั้นตอนการตัดบัญชีเป็นหนี้สูญ และการเรียกเก็บหนี้คืน	3.86	0.81	มาก
8. ข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย	3.92	0.82	มาก
รวม	3.90	0.63	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานเร่ร่อนหนี้สินให้ความต้องการในการฝึกอบรม ของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1. กฎระเบียบในการปฏิบัติงานของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาคือ ข้อ 3. กฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ เกี่ยวกับการติดตามหนี้ และ ข้อ 5. พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ มีความต้องการในการอบรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน รายข้อ

ความต้องการในการฝึกอบรม (N=204)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย: ระดับความต้องการ
1. เทคนิคการเจรจาเพื่อขอรับชำระหนี้	4.04	0.84	มาก
2. เทคนิคการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดตามหนี้	4.00	0.85	มาก
3. กลวิธีการรับมือกับลูกค้าที่กำลังโกรธ	4.11	0.88	มาก
4. การใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อสื่อสารกับลูกค้า	4.28	3.02	มาก
5. เทคนิคการจูงใจ	4.31	2.90	มาก
6. ทักษะการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า เพื่อความถูกต้องและป้องกันการปลอมแปลงข้อมูล	4.00	0.82	มาก
7. เทคนิคการช่วยเหลือลูกค้า	3.99	0.72	มาก
8. การใช้ความคิดสร้างสรรค์	3.89	0.79	มาก
9. เทคนิคการเอาชนะคำปฏิเสธ	4.08	0.85	มาก
10. การสร้างความสมดุลในการใช้ชีวิตกับการทำงาน	3.91	0.89	มาก
11. จิตวิทยาของผู้ใหญ่ (ลูกค้า)	3.87	1.00	มาก
12. การจัดการอารมณ์และความเครียดในการปฏิบัติงาน	3.90	0.90	มาก
13. วิธีการดำเนินงานของฝ่ายเร่ร่อนหนี้สิน	3.66	0.80	มาก
รวม	3.91	0.66	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานเร่ร่อนหนี้สินให้ความต้องการในการฝึกอบรม ของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5. เทคนิคการจูงใจ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ ข้อ 4. การใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อสื่อสารกับลูกค้า มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี รายข้อ

ความต้องการในการฝึกอบรม (N=204)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย: ระดับความต้องการ
1. การใช้งานระบบ Intranet ขององค์กร	3.79	0.99	มาก
2. พื้นฐานการใช้งานระบบปฏิบัติการขององค์กร	3.76	0.87	มาก
3. การใช้งานระบบ Intranet ขององค์กร	3.79	0.99	มาก
4. พื้นฐานการใช้งานระบบปฏิบัติการขององค์กร	3.76	0.87	มาก
5. การใช้งานโปรแกรมสำนักงานสำเร็จรูป	3.65	0.91	มาก
6. การจัดการระบบฐานข้อมูล (DATA BASE) ในการจัดทำ Report ต่างๆ	3.75	0.88	มาก
7. การแก้ไขปัญหาในระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น	3.88	0.89	มาก
รวม	3.75	0.78	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานเร่ร่อนหนี้สินให้ความต้องการในการฝึกอบรม ของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5. การแก้ไขปัญหาในระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การใช้งานระบบ Intranet ขององค์กร มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้านการบริหารจัดการรายข้อ

ความต้องการในการฝึกอบรม (N=204)	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความหมาย: ระดับความต้องการ
1. เทคนิคการวางแผนงาน	3.76	0.82	มาก
2. การบริหารจัดการงบประมาณ	3.61	0.82	มาก
3. กลยุทธ์การแก้ปัญหา	3.88	0.87	มาก
4. ขั้นตอนการควบคุมและการติดตามงาน	3.79	0.80	มาก
5. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.85	0.81	มาก
6. การทำงานเป็นทีม	3.86	0.87	มาก
7. เทคนิคการติดต่อประสานงาน	3.76	0.83	มาก
8. เทคนิคการสื่อสารภายในองค์กร	3.71	0.86	มาก
9. ทักษะการตัดสินใจ	3.83	0.91	มาก
10. ทักษะการวินิจฉัยสั่งการ	3.70	0.87	มาก
11. ภาวะผู้นำ	3.84	0.96	มาก
รวม	3.78	0.71	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานเร่ร่อนหนี้สินให้ความต้องการในการฝึกอบรม ของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 3. กลยุทธ์การแก้ปัญหา มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) รองลงมาคือ ข้อ 6. การทำงานเป็นทีม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความต้องการของพนักงานเร่รัดหนี้สิน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเร่รัดหนี้สิน ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ

เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ	เพศ	N	$\bar{X}$	SD	Z	P
ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร	ชาย	60	3.83	0.58	-0.43	0.67
	หญิง	144	3.80	0.59		
ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน	ชาย	60	3.92	0.64	-0.24	0.81
	หญิง	144	3.89	0.63		
ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน	ชาย	60	4.04	0.72	-1.68	0.09
	หญิง	144	3.86	0.62		
ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี	ชาย	60	3.74	0.80	-0.06	0.95
	หญิง	144	3.75	0.78		
ด้านการบริหารจัดการ	ชาย	60	3.90	0.67	-1.15	0.25
	หญิง	144	3.73	0.72		
รวม	ชาย	60	3.88	0.55	-0.93	0.35
	หญิง	144	3.81	0.54		

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานเร่รัดหนี้สิน ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน บริษัทสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ใน 5 ด้าน จำแนกตามอายุ โดยรวม และรายด้าน

ความต้องการในการ ฝึกอบรม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 27 ปี n=62			28-30 ปี n=76			31 ปีขึ้นไป n=66		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านนโยบายกฎระเบียบ ขององค์กร	3.81	0.56	มาก	3.83	0.58	มาก	3.80	0.62	มาก
ด้านกฎหมายข้อบังคับ เกี่ยวกับหนี้สิน	3.92	0.60	มาก	3.88	0.59	มาก	3.90	0.70	มาก
ด้านการพัฒนาทักษะใน การปฏิบัติงาน	3.96	0.61	มาก	3.83	0.67	มาก	3.95	0.67	มาก
ด้านการพัฒนาทักษะ เกี่ยวกับเทคโนโลยี	3.88	0.90	มาก	3.69	0.67	มาก	3.69	0.77	มาก
ด้านการบริหารจัดการ	3.83	0.64	มาก	3.75	0.69	มาก	3.77	0.80	มาก
รวม	3.88	0.53	มาก	3.80	0.51	มาก	3.82	0.59	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน บริษัทสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานเร่ร่อนหนี้สินที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 27 ปี มีความต้องการฝึกอบรม โดยรวมสูงกว่าระดับอายุอื่น ($\bar{x} = 3.88$) รองลงมาคือพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.82$) และพนักงานที่มีอายุ 28 - 30 ปีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานเร่ร่อนหนี้สินที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 27 ปี มีค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าพนักงานเร่ร่อนหนี้สินที่มีระดับอายุอื่น 4 ด้าน ยกเว้น ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร พนักงานเร่ร่อนหนี้สินที่มีอายุ 28 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมด้านนโยบายขององค์กรสูงกว่าพนักงานเร่ร่อนหนี้สินที่มีระดับอายุอื่น

ตาราง 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน
เร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

เปรียบเทียบความต้องการ ฝึกอบรมจำแนกตามอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านนโยบาย กฎระเบียบขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.03	0.02	0.05	0.95
	ภายในกลุ่ม	201	69.94	0.35		
	รวม	203	69.98			
2. ด้านกฎหมายข้อบังคับ เกี่ยวกับหนี้สิน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.05	0.95
	ภายในกลุ่ม	201	80.46	0.40		
	รวม	203	80.50			
3. ด้านการพัฒนาทักษะใน การปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.73	0.36	0.84	0.43
	ภายในกลุ่ม	201	86.68	0.43		
	รวม	203	87.40			
4. ด้านการพัฒนาทักษะ เกี่ยวกับเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.63	0.82	1.34	0.26
	ภายในกลุ่ม	201	122.28	0.61		
	รวม	203	123.91			
5. ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.24	0.12	0.23	0.79
	ภายในกลุ่ม	201	102.27	0.51		
	รวม	203	102.51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.25	0.13	0.42	0.65
	ภายในกลุ่ม	201	59.52	0.30		
	รวม	203	59.77			

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง
5 ด้านโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 พนักงานเร่รุดหนี้สิน ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรม จำแนกตามสถานภาพ

เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรม จำแนกตามสถานภาพ	สถานภาพ	N	$\bar{X}$	SD	Z	P
ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร	โสด	164	3.80	0.57	-0.67	0.50
	สมรส	40	3.88	0.66		
ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน	โสด	164	3.91	0.60	-0.54	0.59
	สมรส	40	3.87	0.76		
ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน	โสด	164	3.93	0.65	-0.59	0.55
	สมรส	40	3.86	0.71		
ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี	โสด	164	3.75	0.80	-0.12	0.90
	สมรส	40	3.75	0.73		
ด้านการบริหารจัดการ	โสด	164	3.77	0.70	-0.27	0.78
	สมรส	40	3.82	0.76		
รวม	โสด	164	3.83	0.52	-0.14	0.89
	สมรส	40	3.83	0.63		

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานเร่รุดหนี้สิน ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 พนักงานเร่รัดหนี้สิน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ใน 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการ ฝึกอบรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี n=18			ปริญญาตรี n=184			สูงกว่าปริญญาตรี n=2		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านนโยบายกฎระเบียบ ขององค์กร	3.75	0.59	มาก	3.83	0.59	มาก	3.23	0.06	ปาน กลาง
ด้านกฎหมายข้อบังคับ เกี่ยวกับหนี้สิน	4.06	0.55	มาก	3.88	0.63	มาก	4.23	1.08	มาก
ด้านการพัฒนาทักษะใน การปฏิบัติงาน	3.98	0.55	มาก	3.91	0.67	มาก	3.73	0.90	มาก
ด้านการพัฒนาทักษะ เกี่ยวกับเทคโนโลยี	3.52	0.55	มาก	3.78	0.79	มาก	2.65	0.64	ปาน กลาง
ด้านการบริหารจัดการ	3.83	0.65	มาก	3.78	0.72	มาก	3.36	0.77	ปาน กลาง
รวม	3.83	0.40	มาก	3.84	0.56	มาก	3.44	0.41	ปาน กลาง

จากตาราง 12 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สิน บริษัทสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือพนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.83$) และพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ในด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร และด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านการ

บริหารจัดการ พนักงานเร่ร่อนหนี้สินที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมจำแนกตามระดับการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.79	0.40	1.15	0.32
	ภายในกลุ่ม	201	69.19	0.34		
	รวม	203	69.98			
2. ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.74	0.37	0.93	0.40
	ภายในกลุ่ม	201	79.76	0.40		
	รวม	203	80.50			
3. ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.17	0.08	0.19	0.82
	ภายในกลุ่ม	201	87.23	0.43		
	รวม	203	87.40			
4. ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.60	1.80	3.01	0.06
	ภายในกลุ่ม	201	120.31	0.60		
	รวม	203	123.91			
5. ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.19	0.38	0.68
	ภายในกลุ่ม	201	102.12	0.51		
	รวม	203	102.51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.31	0.15	0.52	0.59
	ภายในกลุ่ม	201	59.46	0.30		
	รวม	203	59.77			

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 5 พนักงานเร่รัดหนี้สิน ที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ใน 5 ด้าน จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรม	10,000 – 20,000 บาท n=153			20,000 – 30,000 บาท n=43			มากกว่า 30,000 บาท n=8		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร	3.81	0.56	มาก	3.76	0.68	มาก	4.19	0.55	มาก
ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน	3.87	0.58	มาก	3.95	0.77	มาก	4.27	0.67	มาก
ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน	3.88	0.64	มาก	3.95	0.70	มาก	4.32	0.68	มาก
ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี	3.74	0.79	มาก	3.72	0.73	มาก	4.11	0.84	มาก
ด้านการบริหารจัดการ	3.76	0.70	มาก	3.77	0.69	มาก	4.22	0.90	มาก
รวม	3.81	0.53	มาก	3.83	0.56	มาก	4.22	0.67	มาก

จากตาราง 14 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความต้องการฝึกอบรม โดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ระดับอื่น ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือพนักงานที่มีรายได้ 20,000 – 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.83$) และพนักงานที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าพนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีรายได้ระดับอื่นๆ ทุกด้าน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน
เร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้ โดยรวมและ
รายด้าน

เปรียบเทียบความต้องการ ฝึกอบรมจำแนกตามรายได้	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านนโยบาย กฎระเบียบขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.30	0.65	1.89	0.15
	ภายในกลุ่ม	201	68.68	0.34		
	รวม	203	69.98			
2. ด้านกฎหมายข้อบังคับ เกี่ยวกับหนี้สิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.40	0.70	1.77	0.17
	ภายในกลุ่ม	201	79.10	0.39		
	รวม	203	80.50			
3. ด้านการพัฒนาทักษะใน การปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.56	0.78	1.83	0.16
	ภายในกลุ่ม	201	85.84	0.43		
	รวม	203	87.40			
4. ด้านการพัฒนาทักษะ เกี่ยวกับเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.11	0.55	0.91	0.41
	ภายในกลุ่ม	201	122.80	0.61		
	รวม	203	123.91			
5. ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.58	0.79	1.57	0.21
	ภายในกลุ่ม	201	100.93	0.50		
	รวม	203	102.51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.30	0.65	2.23	0.11
	ภายในกลุ่ม	201	58.47	0.29		
	รวม	203	59.77			

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม
ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 6 พนักงานเร่รัดหนี้สิน ที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรม จำแนกตามประเภทการจ้างงาน

เปรียบเทียบความต้องการ ฝึกอบรม จำแนกตามประเภท การจ้างงาน	ประเภทการจ้างงาน	N	$\bar{X}$	SD	Z	P
ด้านนโยบายกฎระเบียบของ องค์กร	พนักงานสัญญาจ้าง	64	3.79	0.60	-0.43	0.66
	พนักงานประจำ	140	3.82	0.58		
ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับ หนี้สิน	พนักงานสัญญาจ้าง	64	3.94	0.59	-0.55	0.58
	พนักงานประจำ	140	3.88	0.65		
ด้านการพัฒนาทักษะในการ ปฏิบัติงาน	พนักงานสัญญาจ้าง	64	3.98	0.74	-0.95	0.34
	พนักงานประจำ	140	3.88	0.62		
ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับ เทคโนโลยี	พนักงานสัญญาจ้าง	64	3.78	0.72	-0.58	0.56
	พนักงานประจำ	140	3.74	0.81		
ด้านการบริหารจัดการ	พนักงานสัญญาจ้าง	64	3.83	0.68	-0.19	0.85
	พนักงานประจำ	140	3.76	0.73		
รวม	พนักงานสัญญาจ้าง	64	3.86	0.52	-0.49	0.62
	พนักงานประจำ	140	3.82	0.55		

จากตาราง 16 แสดงว่า พนักงานเร่รัดหนี้สิน ที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 7 พนักงานเร่รัดหนี้สิน ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ใน 5 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์ ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่รัดหนี้สิน โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการ ฝึกอบรม	ต่ำกว่า 3 ปี n=68			3 – 6 ปี n=90			6 ปีขึ้นไป n=46		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านนโยบายกฎระเบียบ ขององค์กร	3.80	0.50	มาก	3.75	0.61	มาก	3.92	0.65	มาก
ด้านกฎหมายข้อบังคับ เกี่ยวกับหนี้สิน	3.85	0.54	มาก	3.89	0.60	มาก	4.00	0.69	มาก
ด้านการพัฒนาทักษะใน การปฏิบัติงาน	3.95	0.65	มาก	3.80	0.61	มาก	4.07	0.73	มาก
ด้านการพัฒนาทักษะ เกี่ยวกับเทคโนโลยี	3.80	0.70	มาก	3.70	0.80	มาก	3.77	0.86	มาก
ด้านการบริหารจัดการ	3.88	0.58	มาก	3.67	0.72	มาก	3.86	0.83	มาก
รวม	3.86	0.46	มาก	3.76	0.54	มาก	3.92	0.64	มาก

จากตาราง 17 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สิน บริษัทสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่รัดหนี้สิน พบว่า พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่รัดหนี้สิน 6 ปีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรม โดยรวมสูงกว่าระดับอายุอื่น ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือพนักงานที่มีประสบการณ์ ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่รัดหนี้สินต่ำกว่า 3 ปี ($\bar{X} = 3.86$) และพนักงานที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่รัดหนี้สิน 3 – 6 ปี ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่รัดหนี้สิน 6 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าพนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่รัดหนี้สินอื่น 4 ด้าน ยกเว้นด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่รัดหนี้สินต่ำกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีสูงกว่าพนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่รัดหนี้สิน 3 – 6 ปี และ 6 ปีขึ้นไป

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน
เร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน โดยรวมและรายด้าน

เปรียบเทียบมีความต้องการฝึกอบรมจำแนกตามประสบการณ์		แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านนโยบาย กฎระเบียบขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.89	0.44	1.29	0.28	
	ภายในกลุ่ม	201	69.09	0.34			
	รวม	203	69.98				
2. ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.60	0.30	0.75	0.47	
	ภายในกลุ่ม	201	79.90	0.40			
	รวม	203	80.50				
3. ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.42	1.21	2.86	0.06	
	ภายในกลุ่ม	201	84.99	0.42			
	รวม	203	87.41				
4. ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.43	0.21	0.35	0.71	
	ภายในกลุ่ม	201	123.48	0.61			
	รวม	203	123.91				
5. ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.97	0.99	1.97	0.14	
	ภายในกลุ่ม	201	100.53	0.50			
	รวม	203	102.50				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.88	0.44	1.50	0.23	
	ภายในกลุ่ม	201	58.89	0.29			
	รวม	203	59.77				

จากตาราง 18 แสดงว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความต้องการ
ฝึกอบรมทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 8 พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน ที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม ทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด ใน 5 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการ ฝึกอบรม	ไม่เคยฝึกอบรม n=16			เคยฝึกอบรม 1-2 ครั้ง n=105			เคยฝึกอบรม 3 ครั้งขึ้นไป n=83		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านนโยบายกฎระเบียบ ขององค์กร	3.68	0.54	มาก	3.77	0.56	มาก	3.89	0.62	มาก
ด้านกฎหมายข้อบังคับ เกี่ยวกับหนี้สิน	3.61	0.47	มาก	3.83	0.64	มาก	4.05	0.61	มาก
ด้านการพัฒนาทักษะใน การปฏิบัติงาน	3.80	0.70	มาก	3.85	0.67	มาก	4.01	0.62	มาก
ด้านการพัฒนาทักษะ เกี่ยวกับเทคโนโลยี	3.75	0.72	มาก	3.73	0.82	มาก	3.77	0.75	มาก
ด้านการบริหารจัดการ	3.78	0.63	มาก	3.70	0.73	มาก	3.88	0.70	มาก
รวม	3.72	0.46	มาก	3.78	0.55	มาก	3.92	0.54	มาก

จากตาราง 19 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ พบว่า พนักงานเร่ร่อนหนี้สินที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ 3 ครั้งขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรม โดยรวมสูงกว่าระดับอื่น ($\bar{x} = 3.92$) รองลงมาคือพนักงานที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ 1 – 2 ครั้ง ($\bar{x} = 3.78$) และพนักงานที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ ($\bar{x} = 3.72$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานเร่ร่อนหนี้สินที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ 3 ครั้งขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าพนักงานเร่ร่อนหนี้สินที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ 1- 2 ครั้ง และพนักงานที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ทุกด้าน

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน
เร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การ
ฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ โดยรวมและรายด้าน

เปรียบเทียบมีความต้องการ ฝึกอบรมจำแนกตาม ประสบการณ์ฝึกอบรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านนโยบายกฎระเบียบ ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.99	0.50	1.45	0.24
	ภายในกลุ่ม	201	68.98	0.34		
	รวม	203	69.98			
2. ด้านกฎหมายข้อบังคับ เกี่ยวกับหนี้สิน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.77	1.88	4.94	0.01**
	ภายในกลุ่ม	201	76.73	0.38		
	รวม	203	80.50			
3. ด้านการพัฒนาทักษะใน การปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.35	0.68	1.58	0.21
	ภายในกลุ่ม	201	86.05	0.43		
	รวม	203	87.40			
4. ด้านการพัฒนาทักษะ เกี่ยวกับเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.09	0.05	0.08	0.93
	ภายในกลุ่ม	201	123.82	0.62		
	รวม	203	123.91			
5. ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.43	0.71	1.42	0.24
	ภายในกลุ่ม	201	101.08	0.50		
	รวม	203	102.51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.17	0.58	2.00	0.14
	ภายในกลุ่ม	201	58.60	0.29		
	รวม	203	59.77			

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน ที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงาน
ติดตามหนี้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อ
พิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน มีความแตกต่างอย่าง มีนัยสำคัญที่
ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่าง
ของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ ดังตาราง 21

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างระดับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้กับความต้องการ
ฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัดต่างกัน
ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน

ประสบการณ์การฝึกอบรม		ไม่เคยฝึกอบรม N=16	เคยฝึกอบรม 1-2 ครั้ง n=105	เคยฝึกอบรม 3 ครั้งขึ้นไป n=83
	$\bar{X}$	3.61	3.83	4.05
ไม่เคย	3.61	-	0.21	0.44*
เคย 1-2 ปี	3.83	-	-	0.22*
เคย 3 ปีขึ้นไป	4.05	-	-	-

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ที่เคยฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ 3 ครั้งขึ้นไป มีความต้องการในการฝึกอบรม มากกว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ที่ไม่เคยมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ที่เคยมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ 3 ครั้งขึ้นไป มีความต้องการในการฝึกอบรม มากกว่าพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ที่เคยมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ 1-2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พนักงานเร่งรัดหนี้สินมีความต้องการในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สิน
บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด**

พนักงานเร่รัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 25.98 จากแบบสอบถามทั้งหมด 204 ฉบับ ผลการวิเคราะห์เนื้อหา ดังปรากฏในตาราง 23 - 28

ตาราง 22 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านนโยบายกฎระเบียบ
ขององค์กร

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร	ความถี่
1. ต้องการนโยบายที่มีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	10
2. ขอให้มีความยืดหยุ่นในกฎระเบียบบ้าง	6
3. กฎระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป	6
4. ควรชี้แจงสาระสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความมั่นใจ ในการปฏิบัติงาน	5
5. ขอให้ลดระเบียบการทำงานลง เช่น จำนวนการโทรหาลูกค้าต่อวัน การเบิกค่าล่วงเวลา เป็นต้น	3

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร พบว่า พนักงานมีความต้องการให้นโยบายมีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มากที่สุด (N=10) รองลงมาคือ ขอให้มีความยืดหยุ่นในกฎระเบียบบ้าง (N=6) และกฎระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย (N=6) ซึ่งมีค่าความถี่เท่ากัน และควรชี้แจงสาระสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (N=5) ขอให้ ลดระเบียบการทำงาน เช่น จำนวนการโทรหาลูกค้าต่อวัน การเบิกค่าล่วงเวลา เป็นต้น (N=3)

ตาราง 23 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับ
หนี้สิน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน	ความถี่
1. ต้องการให้มีการอบรมกฎหมายข้อบังคับใหม่ๆ ให้ทราบตลอดเวลา เนื่องจาก ปัจจุบันมีกฎหมายใหม่เพิ่มขึ้น	7
2. ต้องการทราบเกี่ยวกับกฎหมายที่คุ้มครองพนักงานเร้งรัดหนี้สิน	5
3. ควรมีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานได้มีการเตรียมพร้อม และมีการระมัดระวัง ในการทำงาน	4
4. ต้องการให้จัดเป็นเอกสารคู่มือประกอบการทำงาน	2
5. ต้องการอบรมเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับหลักประกัน	2
6. ควรมีทนายประจำหน่วยงานเพื่อให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย	2

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้าน
กฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน พบว่า พนักงานมีความต้องการให้มีการอบรมกฎหมาย ข้อบังคับ
ใหม่ๆ ให้ทราบตลอดเวลา เนื่องจากปัจจุบันมีกฎหมายใหม่เพิ่มขึ้น (N=7) รองลงมาคือ ต้องการ
ทราบเกี่ยวกับกฎหมายที่คุ้มครองพนักงานเร้งรัดหนี้สิน (N=5) ควรมีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงาน
ได้มีการเตรียมพร้อม และมีการระมัดระวังในการทำงาน (N=4) ต้องการให้จัดเป็นเอกสารคู่มือ
ประกอบการทำงาน (N=2) ต้องการอบรมเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับหลักประกัน (N=2) ควรมีทนาย
ในหน่วยงานเพื่อให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย (N=2) ตามลำดับ

ตาราง 24 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน	ความถี่
1. เห็นด้วยที่ควรอบรมด้านนี้เป็นอย่างมากเพื่อเพิ่มทักษะ	3
2. ควรมีการจัดอบรมอย่างน้อยปีละ 2-3 ครั้ง	3
3. ให้มีการยกตัวอย่างการปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จของพนักงานท่านอื่น เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้	3
4. ต้องการอบรมทักษะการรับมือ และหลีกเลี่ยงลูกค้าร้องเรียน	2
5. ควรมีการจัดฝึกอบรมเดือนละ 1 ครั้ง	2
6. ควรจัดหาหลักสูตร เทคนิคใหม่ๆ มาอบรมอย่างสม่ำเสมอ	2
7. ต้องการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการให้ลูกค้าปิดบัญชี	2

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ เห็นด้วยที่ควรอบรมด้านนี้เป็นอย่างมากเพื่อเพิ่มทักษะ ควรมีการจัดอบรมอย่างน้อยปีละ 2-3 ครั้ง ให้มีการยกตัวอย่างการปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จของพนักงานท่านอื่น เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ (N=3) รองลงมาคือ ต้องการอบรมทักษะการรับมือ และหลีกเลี่ยงลูกค้าร้องเรียน ควรมีการจัดฝึกอบรมเดือนละ 1 ครั้ง ควรจัดหาหลักสูตรเทคนิคใหม่ๆ มาอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต้องการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการให้ลูกค้าปิดบัญชี (N=2) ตามลำดับ

ตาราง 25 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี	ความถี่
1. ควรให้มี Internet ใช้ในสำนักงาน เพื่อการสืบค้นข้อมูล	6
2. ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และครบครันในการปฏิบัติงาน	4
3. ควรมีการพัฒนาระบบให้มีความสะดวกในการทำงาน	2
4. ต้องการอบรมเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้โปรแกรมที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์และเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน	2
5. ควรมีการอบรมให้ทั่วถึง เนื่องจากยังมีพนักงานบางคนไม่เข้าใจ	2
6. ควรมีการอบรมบ่อยครั้งและต่อเนื่อง	2
7. ควรมีการปรับปรุงระบบเนื่องจากปัจจุบันระบบช้ามาก	2

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี พบว่า พนักงานมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรให้มี Internet ใช้ในสำนักงาน เพื่อการสืบค้นข้อมูล (N=6) รองลงมาคือ ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และครบครันในการปฏิบัติงาน (N=4) ควรมีการพัฒนาระบบให้มีความสะดวกในการทำงาน ต้องการอบรมเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้โปรแกรมที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์และเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ควรมีการอบรมให้ทั่วถึง เนื่องจากยังมีพนักงานบางคนไม่เข้าใจ ควรมีการอบรมบ่อยครั้งและต่อเนื่อง ควรมีการปรับปรุงระบบเนื่องจากปัจจุบันระบบช้ามาก (N=2) ตามลำดับ

ตาราง 26 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านการบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านการบริหารจัดการ	ความถี่
1. เห็นด้วยและควรมีการอบรมด้านนี้ เพื่อให้พนักงานรู้จักวิธีการจัดการ	4
2. ควรมีการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3
3. ควรมุ่งเน้นการบริหารงานควบคู่กับการบริหารคนพร้อมๆ กัน	2
4. ควรอบรมให้กับระดับหัวหน้างานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	2
5. ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาบริหารงานในลักษณะเหมือนครอบครัวเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความรักองค์การ	2

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการ พบว่า พนักงานมีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ เห็นด้วยและควรมีการอบรมด้านนี้ เพื่อให้พนักงานรู้จักวิธีการจัดการ (N=4) รองลงมาคือ ควรมีการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง (N=3) ควรมุ่งเน้นการบริหารงานควบคู่กับการบริหารคนพร้อมๆ กัน ควรอบรมให้กับระดับหัวหน้างานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาบริหารงานในลักษณะเหมือนครอบครัว เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความร่อกองค์กร (N=2) ตามลำดับ

ตาราง 27 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านอื่นๆ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านอื่นๆ	ความถี่
1. ควรมีการอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร	3
2. ควรจัดการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในช่วงหลังเวลาเลิกงาน	3
3. ควรจัดให้มีการนำเสนอวิธีการทำงานของแต่ละทีมในรูปแบบอภิปราย เพื่อแลกเปลี่ยนและพัฒนา	2
4. ต้องการให้มีกิจกรรมนอกสถานที่	2

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม ด้านอื่นๆ พบว่า พนักงานมีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรมีการอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร ควรจัดการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในช่วงหลังเวลาเลิกงาน (N=3) รองลงมาคือ ควรจัดให้มีการนำเสนอวิธีการทำงานของแต่ละทีมในรูปแบบอภิปรายเพื่อแลกเปลี่ยนและพัฒนา ต้องการให้มีกิจกรรมนอกสถานที่ (N=2) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้ 1) ความมุ่งหมายของการวิจัย 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล 5) การวิเคราะห์ข้อมูล 6) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล 7) อภิปรายผล และ 8) ข้อเสนอแนะ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ด้านนโยบายองค์กร ขอบเขตงาน และกฎหมายเกี่ยวกับหนี้สิน ด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการ 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทการจ้างงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งเร่รัดหนี้สิน และประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานเร่รัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยแยกเป็น พนักงานประจำ จำนวน 150 คน พนักงานชั่วคราว จำนวน 68 คน รวมทั้งสิ้น 218 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงานเร่รัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยแยกเป็น พนักงานประจำ จำนวน 150 คน พนักงานชั่วคราว จำนวน 68 คน รวมทั้งสิ้น 218 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ในการศึกษาความต้องการ

ฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทการจ้างงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เร่ร่อนหนี้สิน และ ประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) ใน 4 ด้าน คือด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร ด้านกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน ด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม ของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด นอกเหนือจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires) เพื่อให้ผู้ตอบเขียนตอบเองอย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังฝ่ายเร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กรอกแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งไปยังฝ่ายเร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด และแจกแบบสอบถาม ให้กับพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด เพื่อให้กรอกรายละเอียดในวันที่ 13 – 15 สิงหาคม 2551 และผู้วิจัย ได้นัดวันรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 204 ชุด จากจำนวน 218 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.58

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จำนวน 204 ฉบับ
2. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows วิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

2.1 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน วิเคราะห์ด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ประกอบคำบรรยาย

2.2 ข้อมูลความต้องการฝึกอบรม วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ประกอบคำบรรยาย

2.3 ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด รวบรวมความต้องการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม จะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา แล้วแจกแจงความถี่

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย เรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานเร่งรัดหนี้สินของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 204 คน ประกอบด้วย พนักงานประจำ (140 คน) ร้อยละ 68.60 และพนักงานสัญญาจ้าง (64 คน) ร้อยละ 31.40 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (144 คน) ร้อยละ 70.60 มีอายุระหว่าง 27 - 30 ปี (76 คน) ร้อยละ 37.25 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด (164 คน) ร้อยละ 80.40 มีระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ปริญญาตรี (184 คน) ร้อยละ 90.20 มีรายได้ส่วนใหญ่ 10,000 – 20,000 บาท (153 คน) ร้อยละ 75 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเร่งรัดหนี้สินแล้ว 3- 6 ปี (90 คน) ร้อยละ 44.10 ส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรม 1 – 2 ครั้ง (105 คน) ร้อยละ 51.47

2. ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความต้องการ มากที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.91$) รองลงมาคือ ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน ($\bar{x} = 3.90$) ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร ($\bar{x} = 3.81$) ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{x} = 3.78$) และด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี ($\bar{x} = 3.74$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร พบว่า ความต้องการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) และเมื่อพิจารณาความต้องการเรียงตามรายชื่อ 3 อันดับแรก คือ การบริหารงานบุคคล ($\bar{x} = 4.01$) นโยบายการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ($\bar{x} = 3.85$) จรรยาบรรณพนักงานขององค์กร ($\bar{x} = 3.85$)

2. ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน พบว่า ความต้องการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) และเมื่อพิจารณาความต้องการเรียงตามรายชื่อ 3 อันดับแรก คือ กฎระเบียบในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานเร่รัดหนี้สิน ($\bar{x} = 4.97$) กฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ เกี่ยวกับการติดตามหนี้ ($\bar{x} = 3.97$) และ พ.ร.บ. ที่เกี่ยวกับการติดตามหนี้ ($\bar{x} = 3.97$)

3. ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า ความต้องการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) และเมื่อพิจารณาความต้องการเรียงตามรายชื่อ 3 อันดับแรก คือ เทคนิคการจูงใจ ($\bar{x} = 4.31$) การใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อสื่อสารกับลูกค้า ($\bar{x} = 4.28$) และ กลวิธีการรับมือกับลูกค้ากำลังโกรธ ($\bar{x} = 4.11$)

4. ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี พบว่า มีความต้องการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) และเมื่อพิจารณาความต้องการเรียงตามรายชื่อ 3 อันดับแรก คือ การแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ($\bar{x} = 3.88$) การใช้งานระบบ Intranet ขององค์กร ($\bar{x} = 3.79$) และพื้นฐานการใช้งานระบบปฏิบัติการขององค์กร ($\bar{x} = 3.76$)

5. ด้านการบริหารจัดการ พบว่า มีความต้องการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) และเมื่อพิจารณาความต้องการเรียงตามรายชื่อ 3 อันดับแรก คือ กลยุทธ์การแก้ปัญหา ($\bar{x} = 3.88$) การทำงานเป็นทีม ($\bar{x} = 3.86$) และวิธีการประเมินผลการทำงาน ($\bar{x} = 3.85$)

3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่รัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทการจ้างงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งเร่รัดหนี้สิน และประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ พบว่า

3.1 พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเร่รัดหนี้สินต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8 พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานเร่รัดหนี้สินที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ต่างกัน

มีความต้องการฝึกอบรมด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 204 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 25.98 สรุปได้ดังนี้

ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด (N=10) คือ พนักงานมีความต้องการให้นโยบายมีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รองลงมาคือ ขอให้มีความยืดหยุ่นในกฎระเบียบ และกฎระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย (N=6) ซึ่งมีความถี่เท่ากัน

ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด (N=7) คือ พนักงานมีความต้องการให้มีการอบรมกฎหมาย ข้อบังคับใหม่ๆ ให้ทราบตลอดเวลา เนื่องจากปัจจุบันมีกฎหมายใหม่เพิ่มขึ้น รองลงมาคือ ต้องการทราบเกี่ยวกับกฎหมายที่คุ้มครองพนักงานเร่งรัดหนี้สิน (N=5) และควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานได้มีการเตรียมพร้อม และมีการระมัดระวังในการทำงาน (N=4)

ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด (N=3) มีทั้งหมด 3 ข้อ คือ เห็นด้วยที่ควรอบรมด้านนี้เป็นอย่างมากเพื่อเพิ่มทักษะ ควรมีการจัดอบรมอย่างน้อยปีละ 2-3 ครั้ง ให้มีการยกตัวอย่างการปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จของพนักงานท่านอื่น เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ รองลงมาคือ ต้องการอบรมทักษะการรับมือ และหลีกเลี่ยงลูกค้าย้องเรียน ควรมีการจัดฝึกอบรมเดือนละ 1 ครั้ง ควรจัดหาหลักสูตรเทคนิคใหม่ๆ มาอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต้องการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการให้ลูกค้า ปิดบัญชี (N=2)

ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด (N=6) คือ ควรให้มีอินเทอร์เน็ตใช้ในสำนักงาน เพื่อการสืบค้นข้อมูล รองลงมาคือ ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และครบครันในการปฏิบัติงาน (N=4) และควรมีการพัฒนาระบบให้มีความสะดวกในการทำงาน ต้องการอบรมเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้โปรแกรมที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์และเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ควรมีการอบรมให้ทั่วถึง เนื่องจากยังมีพนักงานบางคนไม่เข้าใจ ควรมีการอบรมบ่อยครั้งและต่อเนื่อง และควรมีการปรับปรุงระบบเนื่องจากปัจจุบันระบบช้ามาก ซึ่งมีค่าเท่ากัน (N=2)

ด้านการบริหารจัดการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด (N=4) คือ เห็นด้วยและควรมีการอบรมด้านนี้ เพื่อให้พนักงานรู้จักวิธีการจัดการ รองลงมาคือ ควรมีการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง (N=3) ควรมุ่งเน้นการบริหารงานควบคู่กับการบริหารคน พร้อมๆ กัน ควรอบรมให้กับระดับหัวหน้างานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาบริหารงานในลักษณะเหมือนครอบครัวเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความรักองค์กร (N=2)

ด้านอื่นๆ ข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรมีการอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร ควรจัดการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในช่วงหลังเวลาเลิกงาน (N=3) รองลงมาคือ ควรจัดให้มีการ

นำเสนอวิธีการทำงานของแต่ละทีมในรูปแบบอภิปรายเพื่อแลกเปลี่ยนและพัฒนา ต้องการให้มีกิจกรรมนอกสถานที่ (N=2) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร้งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปราย ดังนี้

1. พนักงานเร้งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด มีความต้องการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก จากผลของการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าพนักงานเร้งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด มีความต้องการเพิ่มเติมความรู้ ทักษะ ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาทักษะ ในการปฏิบัติงาน ตามผลวิจัยมีความต้องการมากถึง ร้อยละ 78.20 ($\bar{x} = 3.91$) ทั้งนี้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานจึงต้องการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ให้ก้าวหน้าทันกับการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นด้านทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี หรือด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การที่พนักงานเร้งรัดหนี้สินมีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากทุกด้านนั้นก็เพื่อสร้างความมั่นใจ ในการ ทำงานและลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน รวมถึงความก้าวหน้า มั่นคง ในการ ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยเป็นที่ยอมรับขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความต้องการของ โนลส์ (Malcolm S. Knowles) นักการศึกษาผู้ใหญ่ที่มีชื่อเสียงชาวอเมริกัน (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547: 174) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานแยกเป็น 6 ด้าน คือ ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการในการเจริญงอกงาม ความต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย เมื่อความต้องการ 3 ด้านมนุษย์ได้รับแล้วสิ่งที่มนุษย์ต้องการต่อไป คือ ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ รวมทั้ง แนวคิดใหม่ ซึ่งความต้องการนี้อาจได้จากการฝึกอบรม การเรียนรู้เพิ่มเติม เมื่อมนุษย์ได้รับความ ต้องการด้านนี้แล้ว สิ่งที่ต้องการต่อไปคือ ความต้องการทางจิตใจและอารมณ์ และด้านสุดท้ายคือ ความต้องการได้รับการยอมรับนั่นเอง

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร้งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทการจ้างงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งเร้งรัดหนี้สิน และประสบการณ์การฝึกอบรม เกี่ยวกับการติดตามหนี้ ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร้งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานเร้งรัดหนี้สินเพศชายและ พนักงานเร้งรัดหนี้สินเพศหญิง มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่ มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

การที่พนักงานเร้งรัดหนี้สินที่มีเพศต่างกันมีระดับความต้องการฝึกอบรมที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการได้รับมอบหมายงานนั้น ไม่มีความแตกต่างกัน บทบาทหน้าที่ของพนักงานเร้งรัด

หนังสือ จะทำหน้าที่เหมือนกัน ดังนั้นพนักงานเร่งรัดหนังสือทุกคนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถ และมีทักษะ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ถวัลย์วิชัยจิต (2540:169) ที่ศึกษาความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ในเขตกรุงเทพมหานคร ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสินเชื่อที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ โดยให้เหตุผลว่าธรรมชาติของมนุษย์แล้วมีโอกาสเลือกเพศได้ อีกทั้งเพศไม่เป็นที่กีดกันการเรียนรู้ เพราะการเรียนรู้เป็นกระบวนการของการปรับตัวพฤติกรรม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนางนุช ไชยคำมูล (2542:53) ที่ศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานสินเชื่อเพศชายและพนักงานสินเชื่อเพศหญิงมีความต้องการฝึกอบรมในทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อทั้งเพศชายและเพศหญิง ไม่มีการแบ่งงาน พนักงานทุกคนจะทำงานอย่างเดียวกัน ไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่าจากผลการวิจัยและงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องชี้ได้บ่งชี้ว่าความต้องการฝึกอบรมนั้น ไม่ว่าจะเป็นเพศใดล้วนแล้วแต่มีความต้องการที่ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นในการจัดฝึกอบรมควรมีการจัดให้อย่างทั่วถึงหากเป็นงานที่ต้องปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันโดยไม่ต้องคำนึงถึงเรื่องของเพศ

2.2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท

สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

การที่พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจากการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินมีการแข่งขันกันสูงมากในการสร้างผลงาน จึงทำให้พนักงานเร่งรัดหนี้สินจะต้องมีการปรับตัวและเรียนรู้ทักษะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การแสวงหาความรู้ เทคนิค และความชำนาญใหม่ๆ จึงมีความสำคัญกับพนักงานเร่งรัดหนี้สิน รวมถึงพนักงานเร่งรัดหนี้สินยังจะต้องพยายามรับรู้ข่าวสารทางกฎหมายและพระราชบัญญัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตลอดเวลา เพื่อให้ทราบและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง จากเหตุผลดังกล่าวอายุจึงไม่ใช่ตัวขัดขวางการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ตลอดชีวิตของ สมอง โลหิตวิเศษ (2544:28) กล่าวว่า บุคคลต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในสังคม และการศึกษาต่อเนื่องจากการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นการศึกษาชนิดที่เพิ่มพูน ความรู้ และประสบการณ์อยู่ตลอดเวลา และเพียงพอให้บุคคลสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ทาง สังคม การงาน เทคโนโลยี เพื่อบุคคลนั้นจะดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ

2.3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท

สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีสถานภาพ

ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

การที่พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอาจมาจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อกระบวนการของการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพโสดหรือสมรสย่อมต้องถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน และยังคงต้องการความรู้ ความเข้าใจ ในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสารท แฝงลาภ (2547:64) ได้ศึกษาความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ของพนักงานบริษัท หูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

2.4 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4

การที่พนักงานเร่งรัดหนี้สินมีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันนั้น อาจมาจากความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการติดตามหนี้สิน ถือได้ว่าเป็นความรู้และทักษะที่เฉพาะด้าน ซึ่งในการเรียนขั้นพื้นฐานนั้นไม่มีการให้ความรู้ที่เฉพาะด้านนี้ จึงทำให้พนักงานเร่งรัดหนี้สินทุกคนที่ต้องปฏิบัติงานลักษณะนี้ จำเป็นต้องมีการเรียนรู้ การฝึกอบรม เพื่อให้รู้ถึงวิธีการ กระบวนการ ในการปฏิบัติงาน รวมถึงจะต้องฝึกทักษะต่างๆ ให้มีความชำนาญเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเชษฐ์ จั้วพรหม (2550:58) ได้ศึกษาความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาองค์กรของพนักงานบริษัทรวมนครก่อสร้าง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ โดยให้เหตุผลว่า ถึงแม้ว่าการศึกษามีระดับที่แตกต่างกัน แต่พนักงานต้องการและมีความสนใจที่จะพัฒนาและหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5

การที่พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีรายได้ต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการเพิ่มพูนความรู้ นั้น ไม่สามารถหยุดยั้งหรือหยุดลงด้วยการมีรายได้ที่สูงขึ้น หรือมีรายได้มากพอ แต่การเพิ่มความรู้ ทักษะ จะเป็นเครื่องมือหนึ่งของการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และยังเป็นการสร้างเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคคลอีกด้วย นอกจากนี้ สำหรับพนักงานเร่งรัดหนี้สินนั้น การที่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นไม่ได้มีผลกับการเพิ่มขึ้นของรายได้แบบทางตรง ซึ่งต่างกับการทำงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) ของบางองค์กรที่จะมีการสอบ วัดระดับความรู้ และจะมีรายได้เพิ่มหากพนักงานสอบผ่านหรือ

สอบได้คะแนนที่สูง เช่นบริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นต้น แต่พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีความรู้และความสามารถในการทำงานสูง จะมีการเพิ่มรายได้ในทางอ้อม คือ อาจจะได้รับ การปรับตำแหน่งให้สูงขึ้นเป็นระดับหัวหน้างาน หรือการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนในแต่ละปี ดังนั้น พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีรายได้ต่างกันถึงไม่เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องแข่งขันในเรื่องของการเพิ่มพูนความรู้ จึงทำให้ความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา เจริญสุข (2550 :91) ที่ได้ศึกษาความต้องการได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพของประชาชนในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

2.6 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามประเภทการจ้างงาน พบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 6

การที่พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีประเภทการจ้างงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน รวมถึงถือปฏิบัติกฎระเบียบที่เหมือนกัน และมีการวัดผลงานที่ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานมีความต้องการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ที่เกี่ยวกับการทำงานและการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ถวัลย์วิษจิจิต (2540:173) ที่ศึกษาความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ในเขตกรุงเทพมหานคร ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะการจ้างงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลว่า การทำงานไม่ว่าจะเป็นลักษณะการจ้างงานอย่างไร แต่หากได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะเหมือนกัน พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติงานเหมือนกัน และมี การวัดผลงานที่ไม่แตกต่างกัน

2.7 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งเร่งรัดหนี้สิน พบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีประสบการณ์การทำงานเร่งรัดหนี้สินแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 7

การที่พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีประสบการณ์การทำงานเร่งรัดหนี้สินต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจากความรู้ และทักษะ ในการปฏิบัติงานเร่งรัดหนี้สิน จำเป็นต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการที่จะต้องเรียนรู้ที่จะต้องมีการปรับตัว ปรับวิธีการทำงาน ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสภาพสังคมในปัจจุบันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา เจริญสุข (2550 : 91) ที่ศึกษาความต้องการได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพของประชาชนในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

2.8 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่ร่อนที่สินบริษัท

สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ พบว่า พนักงานเร่ร่อนที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 8 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานเร่ร่อนที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การที่พนักงานเร่ร่อนที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานในส่วนของการเร่ร่อนสิน จำเป็นต้องมีความรู้ ที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลา เนื่องจากการทำงานของพนักงานเร่ร่อนสิน จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ และกฎหมายต่างๆ อยู่มาก หากพนักงานเร่ร่อนสินไม่มีการเพิ่มเติมความรู้ หรือเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย และสังคม ย่อมอาจทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้ เพราะฉะนั้นพนักงานเร่ร่อนสินไม่ว่าจะเคยผ่านการอบรมมาแล้วหรือไม่ ย่อมต้องเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับความจำเป็นและหลักการของการศึกษาตลอดชีวิตของ (สนอง โลหิตพิเศษ. 2544:32) ที่กล่าวว่า ความจำเป็นของการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านปรัชญา เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นทางสังคม เทคโนโลยี ข่าวสารข้อมูล และเศรษฐกิจ ด้านจิตวิทยา เพื่อให้ทราบถึงความสามารถในการเรียนรู้ของมนุษย์ ด้านสังคมและวัฒนธรรม เพื่อให้มนุษย์รู้จักเลือกสรรสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับตนเอง เพื่อให้มีการมองโลก ที่กว้างขึ้น และมีคุณภาพในชีวิตที่ดีขึ้น ด้านเศรษฐกิจ เพื่อให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่าง มีทักษะ อาจมาจากการฝึกอบรม การศึกษานอกระบบ หรือ การศึกษาตามอัธยาศัย และจะต้องทำต่อเนื่องตลอดชีวิต และสำหรับพนักงานเร่ร่อนสินที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเนื่องมาจากการทำงานเร่ร่อนสินนั้นจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สินตลอดเวลา จึงอาจทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมที่แตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน และจากการวิจัยพบว่าพนักงานเร่ร่อนสินที่เคยมีประสบการณ์การฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยมากกว่า ($\bar{X} = 3.93$) พนักงานที่ไม่เคยมีประสบการณ์การฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.61$) ซึ่งอาจมาจากการเปลี่ยนแปลงและประกาศเพิ่มเติมของกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวกับหนี้สินมีบ่อยครั้งในปัจจุบัน พนักงานจึงเห็นถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในเรื่องของกฎหมายเพิ่มขึ้น และพนักงานที่เคยมีประสบการณ์ฝึกอบรมมาแล้วจะยิ่งให้ความสำคัญกับเรื่องของกฎหมายเป็นอย่างมากเพราะถือว่าเป็นเครื่องมือหนึ่งในการทำงาน และเพื่อหลีกเลี่ยงการกระทำผิดต่อกฎหมายด้วย และสำหรับพนักงานเร่ร่อนสินที่ไม่เคยมีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่านั้น อาจมาจากยังขาดความเข้าใจในเรื่องกฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานติดตามหนี้ จึงทำให้ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ด้านนี้ยังคงน้อยอยู่ หากพนักงาน

กลุ่มนี้ได้มีโอกาสในการได้รับฝึกอบรมและได้นำไปใช้กับการปฏิบัติงานจริง อาจทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีความต้องการมากยิ่งขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลาลักษณ์ ภูวศรี (2546:69) ที่ได้ศึกษาถึงความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยให้เหตุผลว่าผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าจะมีการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย จึงทำให้มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้มากกว่า

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

3.1 ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร พนักงานมีความต้องการให้นโยบายมีมาตรฐาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความยืดหยุ่นในกฎระเบียบ และกฎระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ซึ่งอาจเนื่องมาจากองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่างๆ ให้ทันกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลง อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าตัวเองขาดความมั่นคง จึงทำให้พนักงานไม่มีความมั่นใจที่จะเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการกล่าวถึงอารมณ์และการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547:166) ที่กล่าวว่า ความสนใจ ความต้องการ และแรงจูงใจของผู้เรียนนั้น ขึ้นอยู่กับอารมณ์ของผู้เรียนทั้งสิ้น หากผู้เรียนรู้สึกไม่สบายใจ หรือรู้สึกในทางลบ ผู้ใหญ่จะปฏิเสธการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ทันที

3.2 ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน พนักงานมีความต้องการให้มีการอบรมกฎหมาย ข้อบังคับใหม่ๆ ให้ทราบตลอดเวลา เนื่องจากปัจจุบันมีกฎหมายใหม่เพิ่มขึ้น และต้องการทราบเกี่ยวกับกฎหมายที่คุ้มครองพนักงานเร่งรัดหนี้สิน เนื่องจากในการปฏิบัติงานจะมีความเสี่ยงต่อการผิดพลาดในด้านของกฎหมาย และพนักงานยังต้องการให้มีการจัดเอกสารคู่มือประกอบการทำงาน เพื่อที่จะสามารถทบทวนความรู้ ความเข้าใจได้ตลอดเวลาและต้องการให้มีหน่วยในหน่วยงานเพื่อให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของธนิยา จุฑาปะมา (2547 : 74) ที่ได้ศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงิน และการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ได้รับข้อเสนอแนะในการฝึกอบรมว่าควรมีการจัดการอบรมอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง รวมถึงควรมีเอกสารการฝึกอบรมที่เหมาะสม และสะดวกในการใช้งาน

3.3 ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานพนักงานเห็นด้วยที่ควรอบรมด้านนี้เป็นอย่างมากเพื่อเพิ่มทักษะ ควรมีการจัดอบรมอย่างน้อยปีละ 2-3 ครั้ง หรือเดือนละ 1 ครั้งให้มีการยกตัวอย่างการปฏิบัติงานของพนักงานที่ประสบผลสำเร็จ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ และต้องการอบรมทักษะการรับมือ และหลีกเลี่ยงลูกค้าย่อเยียน ควรจัดหาหลักสูตรเทคนิคใหม่ๆ เพื่อทำการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานของพวกเขาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรเชษฐ์ จีวรพรม (2550 : 9) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มพูนความถนัด รวมถึงการเพิ่มพูนความเข้าใจใน ด้านอื่นเช่น ความรู้ ความเข้าใจ เป็นต้น เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน ทางด้านทักษะ ความชำนาญในงาน อย่างสม่ำเสมอ

3.4 ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีพนักงานต้องการให้มีการเชื่อมต่อบริบทอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในการสืบหาข้อมูลต่างๆ ของลูกค้า ควรมีเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัยครบครันเพื่อใช้ในการทำงาน เนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงานเป็นอย่างมาก หากมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคันสนีย์ อรัญวาสี (2545 : 137) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการฝึกอบรมในด้านการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก โดยด้านการใช้งานนั้นจะเน้นเรื่องความรู้ในการหาข้อมูลต่างๆ ในระบบอินเทอร์เน็ต รวมการประยุกต์ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมกับงานเพื่อการสร้างประสิทธิภาพของงาน ในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์เจ้าหน้าที่ต้องการฝึกอบรมในเรื่องการใช้เครื่องมืออย่างถูกต้อง เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา จำเป็นต้องมีความรู้เพื่อให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

3.5 ด้านการบริหารจัดการพนักงานเห็นด้วยให้มีการอบรมด้านนี้ เพื่อให้พนักงานรู้จักวิธีการจัดการ รวมถึงควรมีการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง ควรอบรมให้กับระดับหัวหน้างานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และต้องการให้ผู้บริหารเป็นวิทยากรสอนในบางหลักสูตร เนื่องจากพนักงานนอกจากจะสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้แล้ว พนักงานก็ยังต้องการความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการเช่นกัน เพื่อเตรียมความพร้อมในการเติบโตในหน้าที่การงาน รวมถึงหากผู้บริหารเป็นผู้สอนเนื้อหาความรู้ต่างๆ ให้กับพนักงานจะยิ่งดีเพราะพนักงานนอกจากจะได้รับความรู้เกี่ยวกับ การจัดการแล้วยังคงมีแบบอย่างในการทำงานที่อยู่ใกล้ตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดุขฎิ อายวัฒน์ และคณะ (2545 : 40) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่พบว่า การฝึกอบรมนั้นควรมี ความต่อเนื่อง โดยระยะเวลาที่เหมาะสมคือ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และข้อเสนอแนะในงานวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่จะได้ผลสำเร็จมากที่สุดคือ การปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้าอบรม โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการหรือหลักสูตรผู้บริหาร และสำหรับวิทยากร ควรเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ตรงกับเนื้อหาที่จะสอน และมีความสามารถ ในการถ่ายทอด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการวิจัยเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร้งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด พบว่าความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร้งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าพนักงานเร้งรัดหนี้สินยังมีความต้องการในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ในการปฏิบัติงาน และการจัดการอยู่ตลอดเวลา เพื่อเตรียมความพร้อม และเพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยขอเสนอว่า บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จำเป็นต้องมีการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน

เร่งรัดหนี้สินอย่างเป็นระบบ และให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน เนื่องจากการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้น หากเป็นสิ่งที่ผู้ใหญ่ต้องการ จะทำให้การเรียนรู้นั้นเป็นไปอย่างง่าย รวมถึงการรับรู้ที่ดี นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอด้วย

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีสูงกว่าพนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี รวมถึงจำนวนของพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากกว่าอีก 2 ระดับ ดังนั้น บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ควรมีการจัดฝึกอบรมในเรื่องการเพิ่มทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีให้กับพนักงานเร่งรัดหนี้สินทั้งหมด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ข้อที่พนักงานมีความต้องการมาก คือ ข้อ 7. การแก้ปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ซึ่งพนักงานมีความต้องการฝึกอบรมสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) เมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่น ดังนั้น บริษัทจึงควรจัดฝึกอบรมในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ที่เคยมีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ มีความต้องการในการฝึกอบรมด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สินมากกว่าพนักงานเร่งรัดหนี้สินที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานเร่งรัดหนี้สินที่เคยมีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้จะเข้าใจถึงความสำคัญของกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ จึงทำให้พนักงานมีความต้องการในการรับรู้เรื่องกฎหมายและข้อบังคับที่ปรับเปลี่ยนและแก้ไขอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด จึงควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สินอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงหากมีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้อง บริษัทควรแจ้งให้พนักงานรับทราบทันที และไม่เพียงแต่พนักงานที่เคยมีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับหนี้สินแล้วเท่านั้น สำหรับพนักงานที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับหนี้สิน บริษัทควรจัดให้พนักงานกลุ่มนี้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย เพื่อเป็นเครื่องมือในการทำงาน และหลีกเลี่ยงความเสี่ยงต่อการทำผิดกฎหมาย

3. ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สิน มีข้อเสนอแนะให้บริษัทมีกฎระเบียบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีความยืดหยุ่น ดังนั้นบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ควรมีการตั้งมาตรฐานของกฎระเบียบที่ชัดเจน และมีความยืดหยุ่นในบางเรื่องโดยพิจารณาจากแนวทางการทำงานที่เป็นไปได้ พร้อมทั้งมีการแจ้งให้พนักงานทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติให้เหมือนกัน ซึ่งอาจจัดเป็นการฝึกอบรมหรือการประชุมตามความเหมาะสม

3.2 ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สิน มีข้อเสนอแนะให้มีการจัดฝึกอบรมด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สินอย่างสม่ำเสมอ และต้องการทราบเกี่ยวกับกฎหมายที่คุ้มครองพนักงานเร่งรัดหนี้สินบ้าง ดังนั้นบริษัท ควรมีการจัดฝึกอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายข้อบังคับ หรือมีประกาศใช้ใหม่ เนื่องจากการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน จะต้องเกี่ยวข้องกับกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สินตลอดเวลา หากบริษัทละเลย อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลเสียหายให้กับบริษัท สำหรับในส่วนของการกฎหมายที่คุ้มครองพนักงานเร่งรัดหนี้สินนั้น หากยังไม่มีบริษัทควรแจ้งพนักงานในส่วนที่เป็นผลประโยชน์ต่างๆ จากการดำเนินงาน แทน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน

3.3 ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สิน มีข้อเสนอแนะให้มีการจัดฝึกอบรมด้านนี้อย่างน้อยปีละ 2-3 ครั้ง และขอให้มีการยกตัวอย่างบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานต่อไป ดังนั้นบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและในจำนวนครั้งที่เหมาะสม รวมถึงพยายามสรรหาบุคคลที่มีผลงานดีมาถ่ายทอดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังสามารถนำวิธีการมาประยุกต์ใช้ในการทำงานต่อไป

3.4 ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สิน มีข้อเสนอแนะให้สามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตภายนอกได้ เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูลลูกหนี้ และต้องการให้มีอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่ครบครันและทันสมัย ดังนั้นบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด ควรพิจารณาว่าหากมีการอนุญาตให้พนักงานทุกคนสามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตภายนอกได้ จะทำให้ผลงานโดยรวมของบริษัทดีขึ้นหรือไม่ และคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายหรือไม่ รวมถึงควรมีการตรวจสอบสภาพการใช้งานของอุปกรณ์เทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการใช้งานตลอดเวลา

3.5 ด้านการบริหารจัดการ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สิน มีข้อเสนอแนะให้มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการให้กับพนักงานทุกคน และหัวหน้างาน เพื่อให้รู้จักวิธีการจัดการที่ถูกต้อง และควรมีการประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด ควรจัดฝึกอบรมด้านนี้ให้กับพนักงานทุกระดับชั้น เพื่อให้รู้ถึงวิธีการจัดการที่ถูกต้องเป็นระบบ สำหรับในส่วนของการประเมินผลงาน บริษัทควรมีการประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง ตรงเวลา และสามารถตรวจสอบได้

3.6 ด้านอื่นๆ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สิน มีข้อเสนอแนะให้มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร และควรงดการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ช่วงหลังเลิกงาน ดังนั้นบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด ควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารให้กับพนักงานเร่งรัดหนี้สินทุกคน เพื่อเป็นความรู้ และสามารถใช้ในการทำงานเจรจากับลูกหนี้ได้ ส่วนเรื่องของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์บริษัทควรมีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานในการจัดกิจกรรมให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจและเป็นการผ่อนคลายจากการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้ความรู้โดยการฝึกอบรมของพนักงานเร่รุดหนี้สิน เพื่อประโยชน์ต่อการวางแผนการจัดฝึกอบรมของบริษัทให้เป็นระบบและเกิดประโยชน์ต่อทั้งพนักงานและองค์กร

2. ควรมีการศึกษาความต้องการฝึกอบรมของระดับหัวหน้างานขึ้นไป เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตำแหน่งหัวหน้างาน และการใช้ทักษะต่างๆ ในการบริหารจัดการ

3. ควรมีการศึกษา ด้านขวัญกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเร่รุดหนี้สิน เพื่อนำผลจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมบำรุงขวัญและกำลังใจพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ควรมีการศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานเร่รุดหนี้สินขององค์กรอื่น ที่ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะเดียวกันเพื่อผลการวิจัยจะทำให้องค์กรทราบถึงความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และหากองค์กรเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมจะเป็นการสร้างวัฒนธรรมในการเรียนรู้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง



บรรณานุกรม

- เจลาลักษณ์ ภูวศรี. (2546). ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร
ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. สารนิพนธ์. ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดุขฎิ อายวัฒน์และคณะ. (2545). การประเมินความต้องการฝึกอบรมของบุคลากร มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น.ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล : แนวทางสร้างความพึงพอใจ
แก่พนักงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- ธनिया จุฑาปมา. (2547). ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี
การรถไฟแห่งประเทศไทย.กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธำรง อุดมไพจิตรกุล. (2545). รายงานผลวิจัย เศรษฐศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ :
ตามแนวพระราชดำริ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทัศนีย์ ประจะเนย์. (2546). จิตวิทยาสังคม. เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาสังคม
(1053301). อุตรธานี : สถาบันราชภัฏอุตรธานี
- นงนุช ไชยคำมูล.(2542).ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน). ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร
- นินสารักษ์ ภูมิภักดี. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทย ช่วงก่อน
วิกฤตเศรษฐกิจ (ปี พ.ศ. 2537 ถึง 2539) และช่วงหลังวิกฤตเศรษฐกิจ (ปี พ.ศ. 2540
ถึง 2546). กรุงเทพฯ: ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร
- บรรจง แก้วชิงดวง. (2545). ความต้องการการฝึกอบรมในการทำงานของตัวแทนจำหน่าย
บริษัทกาโน เอ็กเซล เอนเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์
กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- ปิยะรัตน์ ดีกลาง. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการมาเรียนของนักเรียนช่วงชั้นที่ 1
โรงเรียนชนาการสงเคราะห์ จังหวัดหนองคาย. กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ประภาภรณ์ แสนักกี้. (2547). ความต้องการสินเชื่อของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปราณี เพ็ชรศิริ. (2549). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนกรุงเทพการบัญชีวิทยาลัย. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปราณี รามสูตร. (2543). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : บุรพาสาน.
- ปรีชา คล้ายเครือ. (2540). การฝึกอบรมพนักงานธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์. กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ ถวัลยวิเศษจิต. (2540). ความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ในเขตกรุงเทพมหานคร ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน). ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. (2540). กลยุทธ์การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พิชัย ลีพิพัฒน์ไพบูลย์. (2543). ผู้จัดการฝึกอบรมมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- พิชิต เดชอนันต์. (2546). ความจำเป็นในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่รับซื้อเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในส่วนกรุงเทพ เขตนครหลวง 11. สารนิพนธ์. ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัชนิพร นาพุดธา. (2549). ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัทปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วงเดือน จงไพบูลย์. (2543). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ. ปรินญาณินพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วังสิต ยี่ตัน. (2546). ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์. (2544). หลักการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ใหญ่. (เอกสารประกอบการสอนวิชา หลักการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ใหญ่ ภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2544). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วารุณี ตั้งทิวาพร. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลพระราม3. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา เจริญสุข. (2550). ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพของประชาชน ในเขต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา รัตนเมือง. (2548). ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัทกรุงไทย คอมพิวเตอร์ จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย. สารนิพนธ์. ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- วิจิตร อาวะกุล. (2540). การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเคราะห์แบงค์ไทยหลังหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ลด. (2546, 10 ตุลาคม). บิสิเนสไทย. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2551, จาก <http://www.businesssthai.co.th/news.php?tid=Business&pageno=35>
- วิสารท แฝงลาม. (2547). ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ของพนักงานบริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์. ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วุฒิพงษ์ ยศธาสโรดม. (2546). การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : บริษัท บีบีวี จำกัด
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์
- คันสนีย์ อรัญวาสณ์. (2545). ความต้องการฝึกอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ไศรดา พาหุพัฒนกร. (2547). การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการใน บริษัท ชัยบ อะเวเอชั่น. สารนิพนธ์. ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สถาพร คำหลวง. (2548). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีต่อ ศูนย์บริการลูกค้าไทยพาณิชย์ สาขาส่งานใหญ่. สารนิพนธ์. กศ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สนอง โลหิตพิเศษ. (2544). ปรัชญาการศึกษาผู้ใหญ่ และการศึกษานอกระบบ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุรเชษฐ์ จีวรพรม. (2550). ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร ของพนักงานบริษัทรวม นครก่อสร้าง (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์. กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2547). จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เสาวลักษณ์ สุขวิรัช; และกมล อุดลพันธ์. (2544). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- หนี้เจ้าจอมแว่น. (2551, 10 กุมภาพันธ์). ฐานเศรษฐกิจ. สืบค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://www.thannews.th.com/detailNews.php?id=T0122011>
- องอาจ นัยพัฒน์. (2549). วิจัยวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ สามลดา.
- อภิเดช พลอยแก้ว. (2542). การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริหารของพนักงาน เตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้บริหารระดับต้น กรณีศึกษา องค์กรเภสัชกรรม. ภาคนิพนธ์ปริญญา วท.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- อมรรัตน์ แขวงโสภา. (2548). ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- Nicholson , Barbara Jane Woolf. (1977, January). *Design for an In-Service Education Model for General Education and Special Education Elementary Teachers and an Assessment of Their Perceived Needs Dissertation Abstracts*. 37 (7) : 4101 – A;
- Kleinstiver, Louise. (1987, March). *Inservice Training Needs of School Board Member as Perceived by School Board Member and School Superintendents Dissertation Abstracts* 47 (9) : 3263 – A ;





รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. รศ.ดร. เสาวนีย์ เลวลัย หัวหน้าภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การศึกษาระดับปริญญาเอก สาขา Administration / Community
2. นางไขว่ กิตตานันทวงศ์ ผู้อำนวยการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (การพัฒนาชุมชนเมือง) มหาวิทยาลัยเดลี ประเทศอินเดีย
3. นางสุนีย์ สวัสดิ์มนัสชัย ผู้อำนวยการงานฝึกอบรมพนักงานขายฝ่ายขายภายในประเทศ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) การศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ (การบัญชี) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
4. นายอภิสิทธิ์ ศรีเกียรติสกุล ผู้จัดการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. นายเจริญ เมืองชล ผู้จัดการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ 0519.12/31๑๑



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖) มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายติดตามหนี้ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)

เนื่องด้วย นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์วัฒน์ ไรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์สนอง โลหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒๕๖๓ C

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-724-3364, 081-3011-372

ที่ ศธ 0519.12/3 132



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒/ มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายฝึกอบรมงานขาย ธนาคาร สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด (มหาชน)

เนื่องด้วย นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์วัฒน์ ไรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์สนอง โลหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

12/33 Ce

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-724-3364, 081-3011-372

ที่ ศบ 0519.12/3 /3 |



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖) มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายเร่งรัดหนี้สินงานติดตามหนี้ ธนาคาร สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด

เนื่องด้วย นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์วัฒน์ ไรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์สนอง โลหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

1๒๙๓๓ C

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัทพ์ 02-724-3364, 081-3011-372

ที่ ศธ 0519.12/3 13 ๐



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุโขมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒/ มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายเร่งรัดหนี้สินงานฝึกอบรมและพัฒนา ธนาคาร สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด

เนื่องด้วย นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์วัฒนีช์ ไรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์สนอง โลหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒๕๖๖ C—

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท 02-724-3364, 081-3011-372



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/3 / 33

วันที่ ๒/ มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์วัฒน์ ไรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์สนอง โลหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์เสาวนีย์ เลวลีย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามการหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

๒๕๖๖ C

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/3 13 4



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑/ มีนาคม 2551

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายติดตามหนี้ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)

เนื่องด้วย นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์สนอง โลหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานเร่งรัดหนี้สิน จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามการหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนเมษายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒๕๕๑

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-724-3364, 081-3011-372

ที่ ศธ 0519.12/3 / ๒๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ / มีนาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายเรอรัคหนี่สน ธนาคร สแตนคาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด

เนื่องด้วย นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเรอรัคหนี่สน บริษัท สแตนคาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์สนอง โลหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานเรอรัคหนี่สน จำนวน 272 คน ตอบแบบสอบถามการหาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานเรอรัคหนี่สน บริษัท สแตนคาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนเมษายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒๕๖๓ ๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-724-3364, 081-3011-372



ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC.) ของแบบสอบถาม

แบบสอบถามตอนที่ 2

ข้อ	ข้อความความต้องการ	เกณฑ์พิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปลความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
	ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร								
1.	การกำหนดแผนการปฏิบัติงานขององค์กรแต่ละปี	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
2.	นโยบายการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือสังคม เช่น โครงการช่วยเหลือคนตาบอด โครงการวิ่งมาราธอน เป็นต้น	0	1	1	1	1	4	.80	ใช้ได้
3.	การบริหารงานบุคคล								
	3.1 การบริหารด้านค่าจ้างเงินเดือน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	3.2 การบริหารด้านความก้าวหน้าของพนักงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	3.3 การบริหารด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
4.	นโยบายการพัฒนาบุคลากรในองค์กร								
	4.1 การพัฒนาความรู้ในหน้าที่เกี่ยวกับงานของตนเอง	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	4.2 การพัฒนาความรู้ของงานอื่นในองค์กร เพื่อเพิ่มความเข้าใจในการทำงานขององค์กร	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	4.3 การให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ณ สถานที่ทำงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
5.	กฎระเบียบ วินัย ของพนักงาน								

ข้อ	ข้อคำถามความต้องการ	เกณฑ์พิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปลความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
	5.1 กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	5.2 บทลงโทษในการทำผิดกฎระเบียบของพนักงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
6.	จรรยาบรรณพนักงานขององค์กร	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน								
7.	กฎระเบียบในการปฏิบัติงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน								
	7.1 กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	7.2 บทลงโทษขององค์กร	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	7.3 บทลงโทษทางกฎหมาย	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
8.	จรรยาบรรณในการปฏิบัติของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
9.	กฎหมายแพ่ง และพาณิชย์เกี่ยวกับการติดตามหนี้								
	9.1 รายละเอียดกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	9.2 บทลงโทษของกฎหมายหากทำผิดเกี่ยวกับการติดตาม	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
10.	กฎหมายอาญาเกี่ยวกับการติดตามหนี้								
	10.1 รายละเอียดกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	10.2 บทลงโทษของกฎหมายหากทำผิดเกี่ยวกับการติดตามหนี้	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถามความต้องการ	เกณฑ์พิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปลความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
11.	พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
12.	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่บังคับใช้กับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้								
	12.1 ขั้นตอนการส่งบัญชีลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ให้สำนักงานกฎหมายติดตามหนี้	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	12.2 กฎหมาย ข้อบังคับ ต่างๆ ที่บังคับใช้กับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	12.3 ขั้นตอนการดำเนินคดีผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อไม่มีหลักประกัน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	12.4 ขั้นตอนการดำเนินคดีผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อมีหลักประกัน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
13.	ขั้นตอนการตัดบัญชีเป็นหนี้สูญ และการเรียกเก็บหนี้คืน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
14.	ข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน								
15.	เทคนิคการเจรจาเพื่อขอรับชำระ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
16.	เทคนิคการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดตามหนี้	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
17.	กลวิธีการรับมือกับลูกค้ายากๆ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
18.	การใช้ภาษาต่างประเทศ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถามความต้องการ	เกณฑ์พิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปลความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
19.	เทคนิคการจูงใจ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
20.	ทักษะการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าเพื่อความถูกต้องและป้องกันการปลอมแปลงข้อมูล	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
21.	เทคนิคการช่วยเหลือลูกค้า								
	21.1 โปรแกรมต่างๆที่องค์กรจัดให้ เพื่อช่วยเหลือลูกค้า เช่น เงื่อนไขการทำส่วนลด เป็นต้น	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	21.2 เทคนิคการแก้ปัญหาการค้างชำระของลูกค้า	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	21.3 วิธีการแนะนำลูกค้าเพื่อหลีกเลี่ยงการดำเนินคดี	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
22.	การใช้ความคิดสร้างสรรค์	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
23.	เทคนิคการเอาชนะคำปฏิเสธ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
24.	การสร้างความสะดวกในการใช้ชีวิตกับการทำงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
25.	จิตวิทยาของผู้ใหญ่ (ลูกค้า)								
	25.1 ธรรมชาติของผู้ใหญ่	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	25.2 แรงจูงใจและความต้องการของผู้ใหญ่	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	25.3 เทคนิคการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจกับลูกค้า	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
26.	การจัดการอารมณ์และความเครียดในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
27.	วิธีการดำเนินงานของฝ่ายเร่ร่อนหนี้สิน								
	27.1 ขั้นตอนการทำงานของพนักงาน FCR	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความความต้องการ	เกณฑ์พิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปลความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
	27.2 ขั้นตอนการทำงานของส่วนงานกำกับดูแลสำนักงานกฎหมาย (ก่อนตัดสินสัญญา)	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	27.3 ขั้นตอนการทำงานของส่วนงานกำกับดูแลสำนักงานกฎหมาย (หลังตัดสินสัญญา)	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	27.4 ขั้นตอนการทำงานของทีมควบคุมลูกหนี้ แต่ละส่วน (Front , Mid, Hard)	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	27.5 ขั้นตอนการทำงานของทีมปรับปรุงโครงสร้างหนี้	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	27.6 วิธีการทำงานของทีมสนับสนุน (Support) ในฝ่าย	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี								
28.	การใช้งานระบบ Intranet	1	1	1	1	1		1	ใช้ได้
29.	พื้นฐานการใช้งานระบบปฏิบัติการขององค์กร								
	29.1 Computer Assisted Collection System (CACS)	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	29.2 Credit Card Management System (CCMS)	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	29.3 Comprehensive Banking System (ICBS)	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
30.	การใช้งานโปรแกรมสำนักงานสำเร็จรูป								
	30.1 Microsoft Word	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	30.2 Microsoft Excel	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	30.3 Microsoft Power Point	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความความต้องการ	เกณฑ์พิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปลความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
	30.4 Program Outlook Express	0	1	1	1	1	4	.80	ใช้ได้
31.	การจัดการระบบฐานข้อมูล (DATA BASE) ในการจัดทำ Report ต่างๆ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
32.	การแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	ด้านการบริหารจัดการ								
33.	เทคนิคการวางแผนงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
34.	การบริหารจัดการงบประมาณ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
35.	กลยุทธ์การแก้ปัญหา	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
36.	ขั้นตอนการควบคุมและการติดตามงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
37.	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
38.	การทำงานเป็นทีม	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
39.	เทคนิคการติดต่อประสานงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
40.	เทคนิคการสื่อสารภายในองค์กร	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
41.	ทักษะการตัดสินใจ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
42.	ทักษะการวินิจฉัยสั่งการ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
43.	ภาวะผู้นำ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	69



แบบสอบถาม

เรื่อง

“ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน เร่งรัดหนี้สิน
บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน
ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน
ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะในเรื่องของความต้องการฝึกอบรมและเรื่องอื่นๆ
2. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน จึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด แต่เป็นความคิดเห็นตามความรู้สึกของแต่ละบุคคลซึ่งอาจแตกต่างกันได้
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการสอบถามครั้งนี้ จะสรุปผลในแบบภาพรวมและจะนำผลมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น คำตอบของท่านจึงไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ตัวท่านและหน่วยงานของท่านแต่ประการใด
4. คำตอบและความคิดเห็นของท่านที่เป็นความรู้สึกที่แท้จริงจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อไป
5. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามจบแล้วกรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านตอบครบทุกข้อหรือไม่ เพราะแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการวิจัยได้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์

นิสิตปริญญาโท ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมคำในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่านและโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพการสมรส

() โสด

() สมรส

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() ปริญญาตรีขึ้นไป

5. รายได้

() 10,000 – 20,000 บาท

() 20,000 – 30,000 บาท

() มากกว่า 30,000 บาท

6. ประเภทการจ้างงาน

() พนักงานสัญญาจ้าง

() พนักงานประจำ

7. ประสบการณ์ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เรจด์หนี้สิน (รวมถึงที่ทำงานเดิม)

() ต่ำกว่า 3 ปี

() 3 – 6 ปี

() 6 ปีขึ้นไป

8. ประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้

() เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้จำนวน ครั้ง

() ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานติดตามหนี้

ตอนที่ 2

การหาความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน

บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด

คำชี้แจง

ท่านมากที่สุด

1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความต้องการที่ตรงกับความคิดของ

2. ความหมายของระดับความต้องการในการฝึกอบรม

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านมีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องนี้มากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านมีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องนี้มาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านมีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องนี้ระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านมีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องนี้น้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านมีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องนี้น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร					
1.	การกำหนดแผนการปฏิบัติงานขององค์กรแต่ละปี					
2.	นโยบายการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือสังคม เช่น โครงการช่วยเหลือคนตาบอด โครงการวิ่งมาราธอน เป็นต้น					
3.	การบริหารงานบุคคล					
	3.1 การบริหารด้านค่าจ้างเงินเดือน					
	3.2 การบริหารด้านความก้าวหน้าของพนักงาน					
	3.3 การบริหารด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์					
4.	นโยบายการพัฒนาบุคลากรในองค์กร					
	การพัฒนาความรู้ในด้านที่เกี่ยวกับงานของตนเอง					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	4.2 การพัฒนาความรู้ของงานอื่นในองค์กร เพื่อเพิ่มความเข้าใจในการทำงานขององค์กร					
	4.3 การให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ณ สถานที่ทำงาน					
5.	กฎระเบียบ วินัย ของพนักงาน					
	5.1 กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน					
	5.2 บทลงโทษในการทำผิดกฎระเบียบของพนักงาน					
6.	จรรยาบรรณพนักงานขององค์กร					
	ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน					
7.	กฎระเบียบในการปฏิบัติงานของพนักงาน เร่งรัดหนี้สิน					
	7.1 กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน					
	7.2 บทลงโทษขององค์กร					
	7.3 บทลงโทษทางกฎหมาย					
8.	จรรยาบรรณในการปฏิบัติของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน					
9.	กฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ เกี่ยวกับการติดตามหนี้					
	9.1 รายละเอียดกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง					
	9.2 บทลงโทษของกฎหมายหากทำผิดเกี่ยวกับการติดตามหนี้					
10.	กฎหมายอาญาเกี่ยวกับการติดตามหนี้					
	10.1 รายละเอียดกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง					
	10.2 บทลงโทษของกฎหมายหากทำผิดเกี่ยวกับการติดตามหนี้					
11.	พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้					
12.	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่บังคับใช้กับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	12.1 ขั้นตอนการส่งบัญชีลูกหนี้ผิวดนัดชำระหนี้ให้สำนักงานกฎหมายติดตามหนี้					
	12.2 กฎหมาย ข้อบังคับ ต่างๆ ที่บังคับใช้กับลูกหนี้ที่ผิวดนัดชำระหนี้					
	12.3 ขั้นตอนการดำเนินคดีผิวดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อไม่มีหลักประกัน					
	12.4 ขั้นตอนการดำเนินคดีผิวดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อมีหลักประกัน					
13.	ขั้นตอนการตัดบัญชีเป็นหนี้สูญ และการเรียกเก็บหนี้คืน					
14.	ข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย					
	ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน					
15.	เทคนิคการเจรจาเพื่อขอรับชำระหนี้					
16.	เทคนิคการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดตามหนี้					
17.	กลวิธีการรับมือกับลูกค้ำที่กำลังโกรธ					
18.	การใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อสื่อสารกับลูกค้ำ					
19.	เทคนิคการจูงใจ					
20.	ทักษะการตรวจสอบข้อมูลลูกค้ำ เพื่อความถูกต้องและป้องกันการปลอมแปลงข้อมูล					
21.	เทคนิคการช่วยเหลือลูกค้ำ					
	21.1 โปรแกรมต่างๆ ที่องค์กรจัดให้ เพื่อช่วยเหลือลูกค้ำ เช่น เงื่อนไขการทำส่วนลด เป็นต้น					
	21.2 เทคนิคการแก้ปัญหาการค้างชำระของลูกค้ำ					
	21.3 วิธีการแนะนำลูกค้ำเพื่อหลีกเลี่ยงการดำเนินคดี					
22.	การใช้ความคิดสร้างสรรค์					
23.	เทคนิคการเอาชนะคำปฏิเสธ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24.	การสร้างความสะดวกในการใช้ชีวิตกับการทำงาน					
25.	จิตวิทยาของผู้ใหญ่ (ลูกค้า)					
	25.1 ธรรมชาติของผู้ใหญ่					
	25.2 แรงจูงใจและความต้องการของผู้ใหญ่					
	25.3 เทคนิคการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจกับลูกค้า					
26.	การจัดการอารมณ์และความเครียดในการปฏิบัติงาน					
27.	วิธีการดำเนินงานของฝ่ายเร่ร่อนหนี้สิน					
	27.1 ขั้นตอนการทำงานของพนักงาน FCR					
	27.2 ขั้นตอนการทำงานของส่วนงานกำกับดูแลสำนักงานกฎหมาย (ก่อนตัดหนี้สูญ)					
	27.3 ขั้นตอนการทำงานของส่วนงานกำกับดูแลสำนักงานกฎหมาย (หลังตัดหนี้สูญ)					
	27.4 ขั้นตอนการทำงานของทีมควบคุมลูกหนี้ แต่ละส่วน (Front , Mid, Hard)					
	27.5 ขั้นตอนการทำงานของทีมปรับปรุงโครงสร้างหนี้					
	27.6 วิธีการทำงานของทีมสนับสนุน (Support) ในฝ่าย					
	ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี					
28.	การใช้งานระบบ Intranet ขององค์กร					
29.	พื้นฐานการใช้งานระบบปฏิบัติการขององค์กร					
	29.1 Computer Assisted Collection System (CACS)					
	29.2 Credit Card Management System (CCMS)					
	29.3 Comprehensive Banking System (ICBS)					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30.	การใช้งานโปรแกรมสำนักงานสำเร็จรูป					
	30.1 Microsoft Word					
	30.2 Microsoft Excel					
	30.3 Microsoft Power Point					
	30.4 Program Outlook Express					
31.	การจัดการระบบฐานข้อมูล (DATA BASE) ในการจัดทำ Report ต่างๆ					
32.	การแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น					
	ด้านการบริหารจัดการ					
33.	เทคนิคการวางแผนงาน					
34.	การบริหารจัดการงบประมาณ					
35.	กลยุทธ์การแก้ปัญหา					
36.	ขั้นตอนการควบคุมและการติดตามงาน					
37.	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
38.	การทำงานเป็นทีม					
39.	เทคนิคการติดต่อประสานงาน					
40.	เทคนิคการสื่อสารภายในองค์กร					
41.	ทักษะการตัดสินใจ					
42.	ทักษะการวินิจัยสั่งการ					
43.	ภาวะผู้นำ					

ตอนที่ 3

แบบสอบถามแสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม
คำชี้แจง โปรดเขียนความต้องการฝึกอบรมในเรื่องอื่นๆ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการ
ฝึกอบรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านนโยบายกฎระเบียบขององค์กร

2. ด้านกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับหนี้สิน

3. ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน

4. ด้านการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี

5. ด้านการบริหารจัดการ

6. ด้านอื่นๆ

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายบุญฤทธิ์ ธรรมจิตต์
วันเดือนปีเกิด	13 สิงหาคม 2520
สถานที่เกิด	อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	439/367 หมู่บ้านวิเศษสุนทร16 ถนนประชาอุทิศ90 ตำบลคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ
ตำแหน่งหน้าที่งานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) เลขที่ 90 อาคารสาทรธานี ถนนสาทร แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนอรรชวิทย์วิทยา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2543	อนุปริญญา บริหารธุรกิจ จากสถาบันราชภัฏธนบุรี กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) จากสถาบันราชภัฏธนบุรี กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2552	การศึกษามหาบัณฑิต (การศึกษาผู้ใหญ่) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร