

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการที่ปรึกษาธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอเรียงตามลำดับดังนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติธนาคารออมสิน
2. ประวัติของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน)
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
4. ความสำคัญของคณะกรรมการที่ปรึกษา
5. ลักษณะการบริหารงานในรูปคณะกรรมการ
6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
7. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติธนาคารออมสิน

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มนำ กิจการด้านการออมสินมาใช้เป็นครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2450 โดยได้ทดลองตั้งธนาคารรับฝากเงินขึ้นเรียกว่า “แบงก์ลีฟอเทีย” โดยพระองค์ทรงเป็นประธานของแบงก์มีกรรมการ 2 ท่าน คือ ม.ล.เพื่อ ฟิงบุญและเทียบ อัครวิทย์ (ลี คือความยิ่งใหญ่, ฟอ มาจาก เพื่อ และเทีย มาจาก เทียบ) ณ พระตำหนักสวนจิตรลดา (ในบริเวณสวนปารุสกวัน) ซึ่งเป็นวังที่ประทับของพระองค์สำหรับให้มหาดเล็กและข้าราชบริพารของพระองค์ได้เรียนรู้วิธีการดำเนินงานของธนาคารและส่งเสริมนิสัยรักการออม

ในปีพุทธศักราช 2456 ได้โปรดให้ตรวจพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ.2456 ขึ้นและประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2456 เป็นต้นมา เรียกว่า “คลังออมสิน” สังกัดกระทรวงการคลัง มหาสมบัติ และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทานเงินทุนประเดิมจ่ายจากเงินคงคลังมหาสมบัติหนึ่งแสนบาทให้เป็นทุนดำเนินการ (ขลุ่ย เปี่ยมสมบูรณ์, 2539:17)

นอกจากพระประสงค์ที่จะให้ประชาชนรู้จักการออมแล้วยังเป็นพระราชโบายเกี่ยวกับการคลังที่มีการขาดดุลงบประมาณตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งประเทศไทยต้องอาศัยเงินกู้จากต่างประเทศ สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาประเทศตั้งแต่ พ.ศ.2447 เป็นต้นมา การที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระราชทานกำเนิดคลังออมสินนั้นจึงเท่ากับการแก้ปัญหาการคลังของประเทศอีกประการหนึ่งด้วย

ครั้นรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงตระหนักถึงความสำคัญของคลังออมสินและทรงหวังโยกกิจการของคลังออมสินในขณะนั้นที่ไม่เจริญ

4. คลังออมสินไม่มีพนักงานเพื่อปฏิบัติงานโดยเฉพาะต้องอาศัยข้าราชการซึ่งมีหน้าที่ราชการประจำอย่างอื่นมาช่วยดำเนินงาน

2. สภาพเศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวยต่อความสามารถในการออมทรัพย์ของราษฎรเพราะเกิดภัยธรรมชาติและผลกระทบจากสงครามโลกครั้งที่ 1

3. สถานที่ตั้งคลังออมสินไม่สะดวกแก่การติดต่อขอใช้บริการ

4. การเผยแพร่และแนะนำประโยชน์ของคลังออมสินยังไม่กว้างขวาง

จากสาเหตุทั้ง 4 ประการที่กล่าวมาแล้ว พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงทรงมีพระราชดำริให้โอนกิจการคลังออมสินจากกระทรวงพระคลังมหาสมบัติไปสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลขกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมมีฐานะเป็นแผนกคลังออมสินในกองบัญชาเพื่อให้กิจการคลังออมสินเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นและให้ประชาชนมีเงินฝากอย่างทั่วถึง ณ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขซึ่งมีอยู่ทั่วไป โดยมีนายพลเอกพระบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน เสนาบดีกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ทรงเป็นผู้วางรากฐานและทำนุบำรุงกิจการคลังออมสินให้เจริญก้าวหน้าภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นระบอบการปกครองแบบ

ประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 คณะรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของคลังออมสิน ในการทำหน้าที่ระดมเงินทุนเพื่อการปรับปรุงเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้ส่งเสริมและปรับปรุงคลังออมสินทั้งในด้านการบริหารงาน โดยยกฐานะแผนกคลังออมสินเป็น “กองคลังออมสิน” ในปีพ.ศ. 2476 สมัยหลวงโกวิทอภัยวงศ์ (นายควง อภัยวงศ์) ดำรงตำแหน่งรักษาการอธิบดีกรมไปรษณีย์โทรเลขและในปีพ.ศ.2477 มีการแบ่งส่วนงานกองคลังออมสินออกเป็น 3 แผนกดำเนินการคลังออมสินแผนกที่ทำการคลังออมสินกลางและแผนกตรวจบัญชีคลังออมสิน ซึ่งต่อมาได้มีการขยายส่วนงานออกไปอีก มีการขยายสาขา มีการตั้ง “สำนักงานใหญ่คลังออมสินของรัฐบาล” ยุบเลิกคลังออมสินของที่ทำการอำเภอขึ้นในไปจัดทำ ณ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข ด้านพนักงานมีการบรรจุเสมียน พนักงานและส่งข้าราชการไปดูงานคลังออมสินที่ ยุโรป อเมริกา และญี่ปุ่น

รัฐบาลในสมัยหลวงประดิษฐ์มนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) เป็นนายกรัฐมนตรี ได้สนับสนุนให้คลังออมสินเปลี่ยนฐานะเป็น “ธนาคารออมสิน” เพื่อทำหน้าที่การธนาคารและเป็นสถาบันการออมทรัพย์ที่สมบูรณ์แบบเช่นเดียวกับนานาประเทศ โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ “เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน” และให้รับโอนทรัพย์สินและกิจการคลังออมสินจากกรมไปรษณีย์โทรเลขดำเนินงานต่อไป ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา มีฐานะเป็นนิติบุคคล บริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้แต่งตั้งกิจการธนาคารออมสินได้มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นจากการประกอบธุรกิจด้านเงินฝากและให้บริการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ.2521 เป็นต้นมา ได้มีการออกธุรกิจใหม่เพิ่มมากขึ้น เช่น ตัวเลขของขวัญสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแบบเพิ่มพูนทรัพย์ เงินฝากประจำ 24 เดือน เป็นต้น การให้เงินกู้ประเภทต่าง ๆ อาทิ สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อเคหสงเคราะห์ข้าราชการ เงินเบิกเกินบัญชี ฯลฯ แก่บุคคลทั่วไป หน่วยงานราชการ เทศบาล องค์การรัฐวิสาหกิจ ในปี 2525 มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงานบัญชี ตลอดจนเตรียมการนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานธนาคารออมสินสาขาให้สามารถดำเนินงานได้ตั้งแต่ปีพ.ศ.2528 ตั้งแต่ปี 2530 เป็นต้นมาได้ใช้แผนวิสาหกิจเป็นแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานของธนาคารออมสิน จากระบบเดิมเข้าสู่การบริหารงานในเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น

ในการบริหารเงินทุน ธนาคารได้กำหนดนโยบายเพื่อเพิ่มสำคัญต่อบทบาทในด้าน การส่งเสริมเงินลงทุนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการขยายหลักเกณฑ์การสนับสนุนด้านการเงินแก่ภาคเอกชนและประชาชนรายย่อยให้กว้างขวางขึ้น มุ่งเน้นการให้สินเชื่อที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่และการกระจายความเจริญไปสู่ชนบทและสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น รวมทั้งการคงบทบาทและหน้าที่ในการให้ความเกื้อหนุนแก่โครงการรัฐวิสาหกิจและการลงทุนภาครัฐบาลซึ่งธนาคารเตรียมพร้อมอยู่เสมอ

ธนาคารออมสินได้ดำเนินการร่วมมือกับต่างประเทศ โดยได้สมัครเป็นสมาชิกของสถาบันธนาคารออมสินนานาชาติ ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ในปี

พ.ศ.2493 และได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลสหพันธสาธารณรัฐเยอรมันและธนาคารออมสินแห่งเมืองสตูทการ์ท เพื่อพัฒนาระบบงานสินเชื่อและองค์การบริหารงานด้านนี้ให้รองรับการขยายขอบข่ายงานสินเชื่อของธนาคารในอนาคต

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีสาขามากที่สุดและมีสาขาในท้องถิ่นเป็นสัดส่วนสูงที่สุดด้วย โดยปัจจุบันธนาคารมีจำนวนสำนักงานสาขาทั้งสิ้น 552 สาขา รวมสาขาเรือ เคลื่อนที่ 1 สาขา สาขารถเคลื่อนที่ 9 สาขาและสาขาภาคค้า 7 สาขา

สาขารถเคลื่อนที่เปิดให้บริการครั้งแรก ในวันที่ 12 พฤศจิกายน 2499 ได้แก่สาขา บางเขน (รถเคลื่อนที่) และในวันที่ 1 เมษายน 2505 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ธนาคารออมสิน นำรถยนต์รับฝากเงินเคลื่อนที่เข้ารับฝากพระราชทรัพย์ ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐานเป็นครั้งแรก

สาขาเรือเคลื่อนที่ เริ่มให้บริการครั้งแรกวันที่ 3 มีนาคม 2507 โดยใช้เรือไม้ขนาดความยาว 30 ฟุต กว้าง 7 ฟุต 6 นิ้ว ปัจจุบันใช้เรือออมสิน 42 ออกจากท่าหน้าปากคลองตลาดเลียบลำน้ำเจ้าพระยาเข้าคลองบางกอกน้อยและแล่นรับฝากเงินเรือไปจนถึงบางคอเหวี่ยง จังหวัดนนทบุรี ตลอดเวลากว่า 30 ปีที่ผ่านมา ธนาคารออมสินสาขาปากคลองตลาด (เรือเคลื่อนที่) นับได้ว่าเป็นบริการที่ไม่เหมือนใครและเป็น “ธนาคารลอยน้ำแห่งแรกของโลก” ที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์

สาขาภาคค้า เปิดให้บริการครั้งแรก ในวันที่ 14 สิงหาคม 2522 โดยเปิดให้บริการ ณ สำนักงานธนาคารออมสินสาขาวงเวียนใหญ่เป็นครั้งแรก ระยะเวลาที่มีการเปิดสำนักงานภาคค้าอีก 5 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียงได้แก่สาขาพระโขนง สาขาศิริราช สาขาลาดพร้าว สาขานนทบุรี และสาขาสำโรง ต่างจังหวัดอีก 1 แห่ง ได้แก่ สาขาขอนแก่น

วัตถุประสงค์ของธนาคารออมสิน

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 และพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 กำหนดให้มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการรักษาเงินที่ประชาชนนำมาฝากและรับภาระจัดให้เงินนั้นเกิดผลแก่ผู้ฝากตามสมควรและเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สินซึ่งรวมทั้ง

1. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชน รู้จักประหยัดและมีการออมทรัพย์กับธนาคารออมสินมากขึ้น
2. เพื่อให้บริการรับฝากเงินโดยทั่วไปและให้ประชาชนมีที่เก็บรักษาทรัพย์สินให้ปลอดภัยมั่นคงอย่างทั่วถึงโดยมีประโยชน์ตอบแทนอันจะเป็นการคงไว้ซึ่งความเชื่อถือของสังคมในฐานะที่เป็นธนาคารของรัฐ
3. เพื่อระดมเงินมาให้รัฐบาลใช้ในการพัฒนาประเทศ
4. เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน นิติบุคคลและหน่วยงานของรัฐ อันจะเป็นการจูงใจให้นำเงินมาฝากไว้กับธนาคารออมสิน

5. เพื่อนำเงินมาลงทุนหาผลประโยชน์ให้มีรายได้มากพอที่จะนำมาใช้จ่าย สามารถพัฒนาปรับปรุงกิจการ ขยายขอบเขตการดำเนินงานธุรกิจให้กว้างขวางยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้เพียงพอแก่พนักงาน

การดำเนินการต่าง ๆ จะประสบผลสำเร็จได้นั้น สมาชิกทุกคนตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงพนักงานระดับต่าง ๆ ต่างมีส่วนสำคัญในการร่วมมือกันปฏิบัติงานทั้งสิ้น จะมีแตกต่างกันก็ในรูปแบบวิธีการ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะงานและรูปแบบวิธีการดังกล่าวจะได้รับการสืบทอดต่อไป อาจเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่สมาชิกในองค์การต่างเห็นชอบและยินดีปฏิบัติร่วมกัน เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ วัฒนธรรมขององค์การจึงหมายถึงค่านิยมหรือแนวความคิดพื้นฐานที่เป็นที่ยึดถือของผู้บริหารหรือพนักงานในองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ สำหรับธนาคารออมสินนั้นอาจไม่มีวัฒนธรรมขององค์การที่เด่นชัดหรือระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแต่การดำเนินงานของธนาคาร ก็มีจุดเด่นที่น่าจะถือเป็นวัฒนธรรมขององค์การได้คือ

1. มุ่งเน้นส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักประหยัดและเก็บออมทรัพย์เพื่อสร้างเสถียรภาพความมั่นคงในอนาคตให้แก่ตนเองและครอบครัว โดยยึดถือวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งธนาคาร คือ "เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน"

2. มุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้ามีสาขาอยู่ทั่วประเทศ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง มีการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่และเทคนิคการให้บริการลูกค้าของพนักงาน

3. มุ่งบริการทางธุรกิจที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีการปรับปรุงและเพิ่มประเภทของธุรกิจเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้นตามความจำเป็น

4. มุ่งมั่นในการช่วยเหลือสังคม ทั้งในด้านกรรให้ทุนการศึกษา การบริจาค ผลการให้ความร่วมมือในกิจกรรมสังคมของท้องถิ่นต่าง ๆ

ชินนทร์ พิทยาวิวิธ (ชินนทร์ พิทยาวิวิธ. ธนาคารพาณิชย์ใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ.2533.หน้า ค.ช.ขวัญ) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของธนาคารพอสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ของธนาคารทุกคนต้องมีหน้าที่และคุณสมบัติที่ดีมีศิลปะในการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือและกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายามที่จะเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่แทนที่จะเสแสร้งทำเป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย

9. ด้อยรับลูกค้าด้วยความอดทนแทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
10. ด้อยรับลูกค้าด้วยความเพียรที่จะค้นหาข้อเท็จจริงแทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ด้อยรับลูกค้าด้วยการให้บริการที่เสมอแทนที่จะรับการบริการจากเขา
12. ด้อยรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจแทนที่จะชักช้า
13. ด้อยรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าทางงานที่มาติดต่อไม่แสดงอาการเฉื่อยชา
14. ด้อยรับลูกค้าโดยการให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ภารกิจของธนาคาร

เป็นธนาคารของรัฐที่ประกอบธุรกิจเชิงธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีความมั่นคงถาวรทำหน้าที่ส่งเสริมการออมทรัพย์และให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถสนองนโยบายของรัฐด้านการเงิน การคลัง และสนับสนุนเงินทุนแก่รัฐบาล หน่วยงานของรัฐ ตลอดจนให้บริการด้านเงินฝากและสินเชื่อแก่บุคคลทั่วไปโดยมุ่งเน้นสินเชื่อประกอบธุรกิจผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นทั่วประเทศด้วยบริการที่สะดวก จริงใจ สุจริตและยุติธรรม โดยการพัฒนาธุรกิจและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพัฒนาองค์การ บุคลากร เทคโนโลยี ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น

ธุรกิจประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร

1. ด้านเงินฝาก ให้บริการฝากและถอนเงินประเภทต่าง ๆ ดังนี้
 - เงินฝากเผื่อเรียก
 - เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ
 - เงินฝากประจำ 3 เดือน
 - เงินฝากประจำ 6 เดือน
 - เงินฝากประจำ 12 เดือน
 - เงินฝากกระแสรายวัน
 - เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต
 - สลากออมสินพิเศษ
 - สลากออมสินธนชค
2. ด้านสินเชื่อให้บริการด้านการกู้ยืมเงินประเภทต่าง ๆ โดยมีเงื่อนไขตามที่ธนาคารกำหนด
 - สินเชื่อไทรทองอเนกประสงค์
 - สินเชื่อสวัสดิการเพื่องานสัมฤทธิ์และชีวิตที่สมบูรณ์
 - สินเชื่อเคหะให้บริการเงินกู้เพื่อซื้อ ปลุกสร้างและได้ถอนจำนวนที่อยู่อาศัย
 - โครงการธนาคารประชาชน

3. บริการอื่น ๆ เช่น ตัวแลกเงินเพื่อเดินทาง ตัวแบกเงินของขวัญ การรับจ่ายและโอนเงิน (อรจ.) บริการรับชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ โดยวิธีหักบัญชีอัตโนมัติ บริการให้เช่าตู้നിറภัยและบริการธนาคารทางโทรศัพท์ ให้บริการข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร

สัญลักษณ์และคำขวัญของธนาคาร

สัญลักษณ์ของธนาคารประกอบด้วยดวงตรา 3 อย่าง

1. วัชร หมายถึง เครื่องหมายประจำพระองค์ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 พระผู้ทรงพระราชทานกำเนิดคลังออมสินขึ้นในประเทศไทยเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

2. ฉัตร หมายถึง เครื่องหมายประจำพระองค์ นายพลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน พระผู้ทรงวางรากฐานและทำนุบำรุงกิจการของธนาคารออมสินให้มีความเจริญก้าวหน้าสืบไป

3. ต้นไทร หมายถึง ความร่มเย็น ความมั่นคงและความเจริญงอกงามตลอดกาล

คำขวัญของธนาคารที่ใช้ในปัจจุบันคือ “มั่นคง จริงใจ รับผิดชอบต่อสังคม”

2. ประวัติธนาคารชุมชน

2.1 ความหมายของธนาคารชุมชน

ธนาคารชุมชน เป็นสถาบันการเงินซึ่งบริหารโดยธนาคารออมสินและให้ชุมชนมาร่วมบริหารด้วยธนาคารชุมชนมิได้หมายถึงเพียงแต่การเป็นธนาคารที่ตั้งอยู่ในชุมชนหนึ่งชุมชนใดเท่านั้น แต่เป็นความพยายามที่จะให้ชุมชนเข้ามาเป็นเจ้าของ อีกทั้งร่วมสร้างประโยชน์ให้กับชุมชนการเป็นเจ้าของ หมายถึง การที่ทุกคนในชุมชนสามารถใช้ประโยชน์ได้ตามต้องการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องช่วยกันบำรุงรักษาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ธนาคารยังคงอยู่และเกิดประโยชน์มากที่สุดต่อผู้เป็นเจ้าของ กล่าวได้ว่า ธนาคารชุมชนเป็น “สถาบันการเงินของชุมชนเพื่อชุมชน” ซึ่งดำเนินการโครงการโดยธนาคารออมสิน เป็นกลไกที่จะทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนและสังคมในพื้นที่

2.2 ความเป็นมาของธนาคารชุมชน

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เป็นผู้จัดตั้งธนาคารออมสินเพื่อให้เป็นสถาบันการเงินมีวัตถุประสงค์ส่งเสริมการออมทรัพย์ของประชาชน ธนาคารออมสินจึงได้ตระหนักถึงวัตถุประสงค์ดังกล่าวมาโดยตลอด ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารของปวงชนรับใช้ประชาชนและประเทศชาติโดยตระหนักว่าประชาชน ในฐานะที่ประชาชนเป็นเจ้าของธนาคาร โดยให้การสนับสนุนร่วมสร้างสรรค์เอื้อประโยชน์ให้เกิดแก่ชุมชนและสังคมโดยรวมสมกับคำว่า “ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของปวงชนอย่างแท้จริง”

2.3 นโยบายและแนวทางการดำเนินงาน

ก่อนที่ทุกคนในชุมชนจะใช้ประโยชน์จากธนาคารได้ สิ่งแรกที่จะต้องทำความเข้าใจกันในเบื้องต้นก่อน คือ ท่านต้องรู้ว่าธนาคารออมสินมีนโยบายอย่างไรและจำดำเนินการกิจอะไรบ้าง เพื่อพิจารณาว่าท่านจะสามารถใช้ประโยชน์จากธนาคารฯ ได้อย่างไรในเรื่องนี้ท่านผู้อำนวยการธนาคารออมสินได้ให้แนวทางการดำเนินงานของธนาคารไว้ว่าจะต้องเป็นการให้บริการแก่สังคมและเกิดประโยชน์แก่สังคมโดยรวม โดยมีชุมชนเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่ธนาคารจะให้บริการเพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งพึ่งตนเองได้ รวมถึงธนาคารจะต้องมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชนและธุรกิจ การให้บริการในการเชิงพาณิชย์ทั้งหลาย กล่าวโดยสรุปก็คือ การเป็นธนาคารเพื่อปวงชนนั้นหมายถึงจะมีการดำเนินงานอย่างครบวงจรโดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์สำหรับในการดำเนินงานของธนาคารอย่างครบถ้วนและสมบูรณ์มากที่สุด

สำหรับการดำเนินงานของธนาคารชุมชนนั้น ธนาคารจะดำเนินงานโดยมีหลักการ 4 ประการ คือ

1. หลักการความร่วมมือหลายฝ่าย หรือพหุภาคี หมายถึง การร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่อันประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน สถาบันการศึกษา สื่อมวลชน ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นเองในอันที่จะเสริมสร้างสิ่งที่เป็นคุณค่าและคุณประโยชน์ร่วมกัน

2. หลักการประสานผลประโยชน์ 3 ฝ่าย เพื่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจร่วมกัน คือ

- สังคมโดยรวมได้ประโยชน์จากการดำเนินงานของธนาคารอย่างเพียงพอ
- งานธนาคารประสบความสำเร็จ ธนาคารมีความเจริญก้าวหน้า มั่นคง และยั่งยืน
- พนักงานของธนาคารมีความพอใจในการทำงาน

3. หลักการเรียนรู้ร่วมกัน ธนาคารกับชุมชนและสมาชิกของชุมชนที่เป็นเป้าหมายการให้บริการร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาร่วมกันและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

4. หลักการชุมชนและประชาคมเข้มแข็ง หมายถึง การส่งเสริมให้ชุมชนและประชาคมมีการออมทรัพย์และสามารถใช้สินเชื่ออย่างสร้างสรรค์ เกิดประโยชน์คุ้มค่าและยั่งยืน การส่งเสริมให้ชุมชนและประชาสังคมสามารถเชื่อมโยงกันได้เป็นเครือข่ายการส่งเสริมให้ประชาชนมีการบริหารจัดการที่ดีเกิดความเข้มแข็งและมั่นคงสามารถพึ่งตนเองได้

2.4 วัตถุประสงค์ของธนาคารชุมชน

1. เพื่อเป็นองค์กรทางการเงินที่ดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นที่ธนาคารตั้งอยู่
2. เพื่อส่งเสริมให้ชุมชนในท้องถิ่นเป็นเจ้าของโดยการมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา

แนะนำการดำเนินงานของธนาคาร

3. เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารและให้บริการชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่ธุรกิจธนาคารกาน และขาดแคลนสถาบันการเงินสำหรับการออมทรัพย์พื้นฐานของธนาคารออมสินในรูปแบบธนาคาร ชุมชน

4. เพื่อให้เงินทุนของท้องถิ่นสามารถจัดสรรเพื่อประโยชน์ในการสร้างความเจริญภายใน ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

5. เพื่อให้มีการบริหารในเชิงธุรกิจที่เกิดรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และจัดสรรกำไรส่วนเกินเพื่อประโยชน์ท้องถิ่น

2.5 กิจกรรมการดำเนินงานของธนาคารชุมชน ประกอบด้วย

1. ส่งเสริมการออมทรัพย์ของประชาชนในท้องถิ่น
2. สนับสนุนด้านสินเชื่อและการลงทุนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่น
3. ให้บริการทางการเงินที่ปลอดภัยมั่นคงมีผลประโยชน์ร่วมกัน
4. เน้นการลงทุนและให้สินเชื่อภายในท้องถิ่นเป็นสำคัญ
5. ร่วมมือกับชุมชนเพื่อพัฒนา
6. สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของท้องถิ่น

คุณลักษณะแตกต่างระหว่างธนาคารชุมชนกับธนาคารออมสินสาขา ธนาคารชุมชนมี คุณลักษณะที่สำคัญแตกต่างจากธนาคารออมสินสาขาในเรื่องต่อไปนี้

1. หลักการบริหารงานให้ชุมชนมีบทบาทสำคัญและมีส่วนร่วมในการบริหารชุมชนมีส่วน เป็นเจ้าของและชุมชนได้รับประโยชน์
2. มีรูปแบบของคณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารชุมชนซึ่งมาจากการคัดเลือกโดย ชุมชนที่มีธนาคารชุมชนตั้งอยู่ประมาณ 10 – 12 คน
3. เป็นธนาคารขนาดเล็กของธนาคารออมสินโดยมีความเหมาะสมพอดีกับชุมชนใน พื้นที่ประกอบด้วยพนักงานจำนวน 3 คน ลูกจ้าง (คนในท้องถิ่น) 2 คน
4. เป็นสถาบันการเงินของชุมชนที่เปิดให้บริการธุรกิจของธนาคารออมสินครบทุก ประเภทเหมือนธนาคารออมสินสาขาทั่วไปแต่จะเน้นการสร้างการให้บริการทางการเงินผ่านกลุ่มสัจจะ ซึ่งมีวินัย มีความซื่อสัตย์ มีธรรมะ เป็นหลัก
5. เน้นหลักการออมทรัพย์พื้นฐานของชุมชน กระบวนการเรียนรู้แบบยั่งยืนด้วยตนเอง ของชุมชนธนาคารออมสินเป็นเครื่องมือหนึ่งในการช่วยเหลือสนับสนุนแก่ชุมชน โดยอาศัยหลัก 3 ประสาน คือ ฝ่ายชาวบ้าน ฝ่ายนักพัฒนาและฝ่ายธนาคารออมสิน

2.6 องค์ประกอบของคณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารชุมชน ประกอบด้วย

- หัวหน้าส่วนราชการที่มีตำแหน่งสูงสุดในท้องถิ่น (นายอำเภอ) เป็นประธาน คณะกรรมการที่ปรึกษา

- หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เป็นกรรมการ
- ผู้แทนองค์กรชุมชน เป็นกรรมการ
- ผู้แทนจากภาคเอกชน เป็นกรรมการ
- ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา เป็นกรรมการและเลขานุการโดยตำแหน่ง

อนึ่ง ในการประชุมแต่ละครั้ง ให้ผู้อำนวยการธนาคารออมสินภาคและผู้จัดการเขตในพื้นที่ที่ธนาคารชุมชนตั้งอยู่เข้าร่วมประชุมด้วย

2.7 บทบาท การกิจของคณะกรรมการที่ปรึกษาธนาคารชุมชน

1. ให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อกำหนดทิศทาง การดำเนินงานของธนาคารชุมชนให้เกิดประโยชน์จากท้องถิ่น

2. ส่งเสริมการออมทรัพย์ของประชาชนในท้องถิ่น
3. พิจารณาให้ความเห็นชอบในการอนุมัติสินเชื่อและการลงทุนต่าง ๆ
4. ติดตามผลการดำเนินงานของธนาคารชุมชน

อนึ่งบทบาทของคณะกรรมการที่ปรึกษาในด้านให้คำปรึกษา แนะนำ มีขอบข่ายครอบคลุมในเรื่องการให้บริการด้านการเงิน หนี้สิน การให้สินเชื่อ การลงทุน การจัดสรรกำไรและการแก้ไขปัญหาขาดทุนการดำเนินงานของคณะกรรมการที่ปรึกษามีข้อกำหนดให้จัดการประชุมคณะกรรมการต้องไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้งและคำตอบแทนของคณะกรรมการให้ได้รับเป็นเบี้ยประชุมตามที่ธนาคารกำหนด

ธนาคารชุมชนแห่งแรกที่ถูกจัดตั้งขึ้น ณ อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ เปิดดำเนินการเมื่อวันศุกร์ที่ 7 พฤษภาคม 2542

2.8 คุณสมบัติของชุมชนที่จะขอจัดตั้งธนาคารชุมชน ประกอบด้วย

1. ไม่มีหรือขาดแคลนสถาบันการเงินให้บริการแก่ชุมชนในท้องถิ่น
2. เป็นความต้องการของชุมชนทั้งภาครัฐและเอกชนโดยเปิดการประชาพิจารณ์
3. เป็นพื้นที่ทางไกลความเจริญและค่อนข้างทุรกันดาร
4. มีการลงทุนในการจัดตั้งธนาคารชุมชนไม่สูงเกินไป
5. ชุมชนมีส่วนร่วมมากที่สุด
6. ชุมชนมีระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานและความปลอดภัยพอสมควร
7. ชุมชนสามารถสนองแนวพระราชดำริฯ ในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงได้

2.9 โครงการศูนย์รวมชุมชน

ธนาคารออมสินในฐานะที่เป็นสถาบันของรัฐที่เสริมสร้างลักษณะนิสัยการประหยัดและเก็บออมให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป มีสาขาของธนาคารให้บริการกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยมุ่งที่จะให้การดำเนินงานของธนาคารสามารถเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมอย่างกว้างขวางจึงเป็น

โอกาสของธนาคารออมสินสาขาที่จะสามารถใช้ยุทธวิธีสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้หลากหลายวิธีขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและสังคมของแต่ละพื้นที่ เป็นการสร้างความผูกพันและผูกใจให้กับลูกค้า และใช้บริการของธนาคารต่อเนื่องไป โดยสาขาจะต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่และเพิ่มบทบาทในการเข้าไปมีส่วนร่วมและสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่สังคมชุมชนมีส่วนร่วมโดยจัดกิจกรรม “ศูนย์รวมชุมชน” เพื่อเชื่อมโยงชุมชนเข้ามาใกล้สาขา ทำให้พนักงานสามารถเข้าใจปัญหาและความต้องการของลูกค้า เป็นการสร้างความผูกพันกับธนาคารและส่งผลให้ธนาคารออมสินเป็น “ธนาคารในดวงใจของประชาชน” อย่างแท้จริง

2.10 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ดีระหว่างลูกค้า ชุมชน กับธนาคาร
- 2) ีาเชื่อมโยงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มาใช้บริการธุรกิจและบริการของธนาคาร
- 3) เพื่อทำให้ธนาคารออมสินสาขาเป็นศูนย์รวมชุมชน ทำให้คนในชุมชนและกลุ่ม
- 4) ลูกค้าเป้าหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ธนาคารจัดขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของลูกค้า
- 5) เพื่อเป็นการเสริมสร้างแนวคิดทางการตลาดแก่สาขาในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด
- 6) เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

2.11 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เป็นช่องทางส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานสาขาที่มีความใกล้ชิดกับลูกค้าและชุมชน ทำให้สามารถทราบปัญหาและความต้องการทั้งด้านธุรกิจต่าง ๆ ของธนาคารและสังคม
- 2) ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างพนักงานกับลูกค้า ส่งเสริมให้พนักงานเกิดแนวความคิดทางการตลาด สามารถกำหนดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและวางแผนกิจกรรมให้เหมาะสม
- 3) ทำให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอด่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้
- 4) การดำเนินโครงการศูนย์รวมชุมชนเป็นกิจกรรมในระยะยาวจึงเป็นช่องทางที่ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือและศรัทธาต่อธนาคารมากขึ้นส่งผลให้สามารถขยายฐานลูกค้าได้ในอนาคต
- 5) ทำให้ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม

2.12 ศูนย์รวมชุมชนคืออะไร

ศูนย์รวมชุมชนเป็นจุดรวมของคนในชุมชน กลุ่มลูกค้าเป้าหมายกับธนาคารออมสิน โดยมีพนักงานสาขาของธนาคารออมสินเป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน มีการจัด

กิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ธนาคารจัดขึ้น และร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับธุรกิจและบริการของธนาคาร การจัดกิจกรรมอาจจัดในวันเสาร์หรือวันหยุดและควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจที่ดีระหว่างลูกค้า ชุมชน กับธนาคารทำให้ธนาคารออมสินสาขาเป็นศูนย์รวมชุมชนให้คนในชุมชนและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ธนาคารจัดขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการเชื่อมโยงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มาใช้บริการธุรกิจและบริการประเภทต่าง ๆ ของธนาคารรวมทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารในการเป็นธนาคารเพื่อปวงชนอีกด้วย

2.13 ขั้นตอนในการดำเนินโครงการศูนย์รวมชุมชน

1. สำรวจความต้องการของสาขา สาขาที่ประสงค์จะดำเนินโครงการศูนย์รวมชุมชน บุคลากรที่จะปฏิบัติงานควรจะมีใจเต็มใจและพอใจในการจัดกิจกรรม
2. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย สาขาควรจัดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของสาขาตามอาชีพและรายได้ เพราะลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในการใช้ธุรกรรมทางการเงินและความต้องการใช้บริการในธุรกิจของธนาคาร
3. วางแผนกำหนดกิจกรรม
 - 3.1 กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะให้มาร่วมกิจกรรมกับธนาคาร โดยจะต้องวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าเพื่อจะได้นำมากำหนดกิจกรรมและเสนอธุรกิจและบริการให้สอดคล้องกับลูกค้าได้
 - 3.2 กำหนดรูปแบบของกิจกรรมที่จะจัดให้มีในโครงการศูนย์รวมชุมชนมีหลายประเภท สาขาจะต้องพิจารณานำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มแต่ละพื้นที่ตัวอย่างกิจกรรม ดังต่อไปนี้
 - การจัดนิทรรศการและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจและบริการของธนาคาร เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจกับลูกค้า และเป็นการเผยแพร่บทบาทการดำเนินงานของธนาคาร
 - การให้ความรู้ทางด้านอาชีพเพื่อสามารถนำมาหารายได้พิเศษได้ เช่น การสอนทำขนม อาหาร ตอกไม้ ดัดผม ฯลฯ
 - การจำหน่ายสินค้าราคาถูกจากบริษัท ห้างร้าน กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร
 - การจัดเวทีเสวนาเป็นการร่วมแสดงความคิดเห็นคำแนะนำเกี่ยวกับธุรกิจต่าง ๆ ตลอดจนบริการของธนาคาร เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น
 - การให้บริการเพื่อสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพร่างกาย ฟัน ฯลฯ
 - การให้บริการสาธารณะประโยชน์ เช่น การให้บริการตัดผม rar
 - การร่วมสืบสานขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น จัดกิจกรรมในเทศกาลหรือวันสำคัญทางศาสนา ฯลฯ

- การอนุรักษ์ต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ

- จัดให้มีการรับฝากเงินหรือการให้บริการสินเชื่อ โดยจะต้องพิจารณาจากโอกาสที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร

- การสนับสนุนให้มีการสร้าง “ทุนทางสังคม” โดยการรวมกลุ่ม ร่วมกันคิดร่วมกัน ทำและรับประโยชน์ร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

1. วันเวลาในการดำเนินโครงการขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความพร้อมของสาขา ควรสอดคล้องกับความสะดวกของลูกค้าเป้าหมาย อาจเป็นวันหยุดและควรดำเนินการอย่างจริงจังเนื่อง

2. การประชาสัมพันธ์ สาขาสามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าเป้าหมายทราบถึงกำหนดการจัดงาน โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่สามารถจะสื่อสารให้ลูกค้าเป้าหมายทราบ เช่น แผ่นป้ายผ้า ใบปลิวหรือการใช้เสียงตามสาย

3. งบประมาณ หากการดำเนินการได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากหน่วยงาน บริษัท ร้านค้าและชุมชน โดยไม่มีค่าใช้จ่ายก็จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ในกรณีที่มีค่าใช้จ่ายสามารถขอใช้งบประมาณของฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์

2.14 การดำเนินโครงการศูนย์รวมชุมชน

เป็นกิจกรรมที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้า ชุมชนกับธนาคารอมสิน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสาขาและความเต็มใจของพนักงานเป็นสำคัญ ซึ่งการดำเนินโครงการศูนย์รวมชุมชนนับเป็นเครื่องมือส่งเสริมการดำเนินงานของสาขาให้ก้าวไปสู่การเป็นธนาคารในดวงใจของประชาชนเป็นกิจกรรมที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์ 3 ประสานได้แก่ ลูกค้าพอใจ ชุมชนได้ประโยชน์และธนาคารเจริญก้าวหน้า

2.15 ประเภทกิจกรรม

กิจกรรมของศูนย์รวมชุมชนมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าเพื่อจะได้นำมากำหนดกิจกรรมตลอดจน สนองธุรกิจและบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับลูกค้าได้ ตัวอย่างรูปแบบของกิจกรรม ได้แก่ การให้ความรู้ด้านอาชีพ เช่น การสอนทำอาหาร ขนม สิ่งประดิษฐ์ ฯลฯ

2.16 ความคืบหน้าของการดำเนินโครงการ 4

โครงการศูนย์รวมชุมชนนี้ได้เริ่มดำเนินการแห่งแรกที่ธนาคารอมสินภาคราชดำเนิน จัดขึ้นบริเวณด้านหน้าของธนาคารอมสินสำนักงานราชดำเนิน เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2542 ตั้งแต่เวลา 08.30 - 15.30 น. โดยคุณประไพ ไรโรจนากาศ อติตรองผู้อำนวยการธนาคารอมสินเป็นประธานในพิธีเปิดงาน ในงานมีกิจกรรมหลายประเภท ได้แก่ การจัดเวทีเสวนา การฝึกอาชีพ rar มีลูกค้าและประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมาก สำหรับแห่งที่ 2 เป็นโครงการธนาคารอมสิน

ภาคกรุงเทพฯ จัดขึ้นบริเวณโรงเรียนวัดเทพศิรินทร์ เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2542 ตั้งแต่เวลา 08.30 - 15.30 น. โดยคุณมานพ พงศทัต ประธานที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นประธานในพิธีเปิดงาน กิจกรรมในงานมีหลายประเภท ได้แก่ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร การฝึกอบรม การจัดเวทีชาวบ้าน ให้ชุมชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็น สำหรับแห่งต่อไปจะได้ขยายไปตามภาคต่าง ๆ เพื่อจะได้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและชุมชนต่าง ๆ ให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ธนาคารจัดขึ้น

โครงการศูนย์รวมชุมชนนี้นับเป็นความสำเร็จอีกก้าวหนึ่งของธนาคารออมสินในการส่งเสริมให้ธนาคารออมสินสาขาได้มีความผูกพันใกล้ชิดกับลูกค้าและชุมชนในท้องถิ่นเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันอีกทางหนึ่งอีกทั้งเป็นการสร้างแนวคิดทางการตลาดให้แก่สาขาในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด อันจะนำไปสู่การขยายฐานลูกค้าของธนาคารได้ ธนาคารคาดหวังว่าโครงการดังกล่าวจะขยายผลไปตามภาคและสาขาต่าง ๆ เพื่อจะได้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและชุมชนต่าง ๆ ให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ธนาคารจัดขึ้น ซึ่งเป็นการเน้นบทบาทของธนาคารออมสินในการเป็นธนาคารเพื่อปวงชนให้เด่นชัดยิ่งขึ้น

การดำเนินงานของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน)

ความหมายของความคิดเห็น

ได้มีผู้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ดวงพร ดลตพงษ์ (2541 : 6) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และรวมถึงความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น

ชูเกียรติ วิเศษเสนาะ (2538 : 7) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ทักษะต่อการปฏิบัติงานตามบทบาท

สังวาล มาปดา (2539 : 7) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความคิด ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ทักษะการแสดงออก ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แสดงออกทางด้านการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิมเกี่ยวกับความต้องการ ประสิทธิภาพที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

เทคนิคการครองใจลูกค้าด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ

(ดร.นนทวัฒน์ สุขผล : งานองค์กรเรียนรู้ สำนักพัฒนาการเรียนรู้) ได้ให้เทคนิคการครองใจลูกค้าไว้ดังนี้

การให้บริการ หมายถึง “การทำกิจกรรม การเอาใจใส่ดูแลลูกค้าและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เกินความคาดหวังเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า”

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

1. ได้รับความพึงพอใจหรือไม่พอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทันที
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด
3. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงพนักงานและหน่วยงาน
4. การให้บริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ
5. สร้างภาพลักษณ์ให้กับหน่วยงานและธนาคารได้เป็นเวลานานซึ่งการบริการทั้งดีและไม่ดีก็จะติดอยู่ในความทรงจำของลูกค้าตลอดไป
6. การให้บริการของพนักงานเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นในทันทีทันใด
7. การที่จะให้บริการที่ดีได้นั้นขึ้นอยู่กับตัวผู้ให้บริการ ถ้าได้พนักงานที่ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการมีทัศนคติดีต่อการให้บริการดีจะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ
8. การให้บริการที่ผิดพลาดหรือบกพร่องจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานและธนาคารซึ่งตัวแปรที่สำคัญก็คือพนักงานเพราะพนักงานจะเป็นตัวสร้างหรือทำลายงานบริการ

ความคาดหวังของลูกค้าต่อพนักงานธนาคาร

ลูกค้าทุกคนก็ต้องการบริการชั้นหนึ่งคือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ สามารถตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจรวดเร็วตั้งใจไม่ต้องรอคอยนาน

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ

1. ต้องมีความรู้สึกและยอมรับในคุณค่าและเกียรติของมนุษย์ทุกคน
2. มีความสามารถรอบรู้และมีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด
3. มีความเข้าใจในความสนใจและความต้องการของผู้ใช้บริการและมีความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับด้วยความเสมอภาคอย่างเต็มความสามารถ
4. สร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในพฤติกรรมการทำงานหรือการให้บริการให้เกิดแก่ลูกค้า
5. เป็นผู้ที่ใฝ่เรียนรู้อยู่เป็นนิจและเป็นผู้มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการ
6. ต้องเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความรับผิดชอบสูง
7. ต้องเป็นผู้ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ
8. ต้องเป็นผู้ที่มีความสุภาพเรียบร้อย วาจานุ่มนวลและมีลักษณะนิสัยเป็นมิตรต่อ

ทุกคน

9. เป็นผู้มีอารมณ์ที่มั่นคง อดทนต่อการวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้า
10. เป็นผู้มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ มีอารมณ์ขัน ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ
11. เป็นผู้ที่รักการให้บริการ ต้องการเห็นผู้อื่นมีความสุข
12. เป็นผู้ที่มีความสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดีและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทุก

สถานการณ์

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อคุณภาพในการให้บริการ

1. มองสบสายตา ในการเจรจาพูดคุยกับลูกค้า การมองสบสายตาเท่ากับเป็นการบ่งบอกถึงความตั้งใจและความจริงใจ การหลบสายตาโดยมองไปที่จุดอื่น ๆ ถือได้ว่าไม่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า
2. สนทนาทักทาย พูดคุยอย่างเป็นกันเองตามสถานภาพด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส เช่น ทักทาย “สวัสดีครับ” หรือ “สวัสดีค่ะ” หรือเรียกสรรพนามตามตำแหน่ง ตามสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน เช่น “สวัสดีครับคุณลุง” “สวัสดีค่ะคุณพี่” ซึ่งการสนทนาทักทายนี้จะต้องทำอย่างพอดี เหมาะสม ไม่มากจนลูกค้าเกิดความรำคาญ หรือน้อยเกินไปจนดูเห็นห่าง
3. กระจายรอยยิ้ม การยิ้มรับในโอกาสที่พบกันทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง เป็นการสร้างบรรยากาศการสนทนา ทำให้ไม่เกิดความเครียด
4. ให้ความสำคัญ มีคำกล่าววว่า “ลูกค้าคือพระราชา” (Customer is King) “ลูกค้าคือผู้อุปการะคุณ” หรือ “ลูกค้าคือผู้ที่หารายได้มาสู่ธนาคาร” ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อลูกค้านั้นจะทำให้ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจขึ้น
5. จินจำคุณได้เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะสร้างคะแนนให้กับธนาคาร ถ้าหากพนักงานสามารถจำชื่อลูกค้าได้หมดและสามารถจำได้มากกว่าหน้าตาและชื่อ การกล่าวอ้างของพนักงานถึงเรื่องราวที่ผ่านมาของลูกค้าได้จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจว่าเรานั้นเอาใจใส่อย่างจริงจัง
6. นั่งฟังไม่ได้ตอบ ในกรณีที่ลูกค้ากล่าวตำหนิ การรับฟังข้อบกพร่องความไม่พอใจของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าได้ระบายความรู้สึกและความต้องการ การนั่งฟังของพนักงานจะได้เก็บข้อมูลเพื่อค้นหาว่าอะไรคือปัญหาที่แท้จริงของลูกค้า
7. หลีกเลี่ยงตำหนิต้องระลึกละเสมอว่าลูกค้าเป็นฝ่ายที่ถูกเสมอและสำคัญเสมอ การตำหนิลูกค้าไม่ว่าจะผิดหรือถูกก็ตามควรจะหลีกเลี่ยงเพราะถ้าหากเราตำหนิลูกค้าแล้วอาจจะเกิดความไม่พอใจและหันไปใช้บริการของธนาคารอื่นแทน
8. ดริตรองแก้ไข การให้บริการที่ดี มีความละเอียดอ่อนเพราะลูกค้ามีความแตกต่างกัน มีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน การให้บริการนั้นพนักงานจะต้องเป็นคนที่มีความวิचारณญาณ หาวิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา
9. ใจจริงเป็นเยี่ยม การให้บริการอย่างจริงใจไม่เสแสร้งจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและไว้วางใจแก่ตนเองและหน่วยงาน

10 เปี่ยมด้วยมารยาท การให้บริการจะต้องมีความสุภาพ สง่า แต่งกายเรียบร้อย กิริยาท่าทางดี ให้ความเคารพ มีความเกรงใจ เอาใจใส่ลูกค้าและมีความเป็นมิตร

การครองใจลูกค้าด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ

1. ฟังระลึกอยู่เสมอว่า ผู้มาฝาก – ถอนเงิน ผู้มากู้เงินหรือผู้ที่มาใช้บริการอื่นใดของธนาคาร ล้วนเป็นผู้มีอุปการะคุณต่อธนาคาร เป็นกำลังสำคัญที่ร่วมสร้างธนาคารให้เจริญ สังคมได้ประโยชน์และทำให้พนักงานเป็นสุขจึงควรให้ความสำคัญและปลูกจิตสำนึกในการให้บริการโดยเท่าเทียมกัน

2. สร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้าและมีมิตรไมตรีต่อกัน
3. ไม่ควรสอดแทรกการพูดคุยของลูกค้า
4. หากลูกค้าทำอะไรผิดพลาดออกไปต้องระวัง ไม่แสดงอาการตำหนิ วิพากษ์ วิจารณ์ลูกค้าเป็นอันขาด
5. หากลูกค้าสร้างความยุ่งยากให้จะต้องมีความอดทน อดกลั้น ไม่โกรธตอบ
6. การเจรจาโต้ตอบกับลูกค้า ควรยืนหรือนั่งในท่าที่เหมาะสม ไม่ควรยืนท้าวสะเอวหรือนั่งไขว่ห้างหรือเอามือท้าวคางหรือมีของขบเคี้ยวในปาก
7. การหยิบยื่นสิ่งของให้ลูกค้าควรแสดงกิริยาที่นุ่มนวล ต้องไม่โยนสมุดคู่ฝาก สลิปเงินหรือสิ่งอื่น ๆ ให้แก่ลูกค้าเป็นอันขาด
8. ควรบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีตลอดเวลา

การครองใจลูกค้าด้วยมารยาทในการพูดคุยกับลูกค้า

1. กล่าววาจาไพเราะนุ่มนวล อย่าพูดค่อยหรือดงจนเกินไป พยายามพูดให้ถูกต้องตามยักขรรฐี
2. กล่าววาจาด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่ใช้วาจาที่แข็งกระด้างไม่น่าฟัง
3. กล่าววาจาหรือใช้คำพูดฟังแล้วเข้าใจง่าย ไม่วกวน
4. ใช้คำพูดในเชิงขอร้องและควรหลีกเลี่ยงการพูดเชิงคำสั่งกับลูกค้า
5. พยายามสบสายตากับผู้ฟังในขณะที่พูดด้วยมิตรไมตรี

เทคนิคการครองใจลูกค้าด้วยการใช้กิจกรรม 5 ส ในการให้บริการ

1. สะอาด มีความสะอาดทั้งร่างกาย จิตใจ การแต่งกายและสถานที่ทำงาน
2. สะดวก มีความสะดวกในการติดต่อ ไม่ว่าจะลูกค้าจะมาติดต่อด้วยตนเองที่ธนาคารหรือโทรศัพท์มา
3. สบาย พยายามให้ลูกค้าได้รับความสบายกาย สบายใจ เช่น การจัดสถานที่ให้บริการการจัดที่นั่ง สถานที่จอดรถ

4. สุขภาพ เมื่อต้องหยิบ จับ ฉวย สิ่งใดให้กับลูกค้า ทำด้วยความสุภาพ ตลอดจนกิริยา มารยาท การพูดจา ที่สุภาพอ่อนน้อม

5. สะดาง รวดเร็ว ให้คิดเสมอว่า เวลาของลูกค้ามีค่าและมีความหมายอย่างยิ่ง จึงควรให้บริการด้วยความคล่องแคล่วว่องไว ทำอย่างเกรงใจลูกค้า นับเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ

จรรยาบรรณพนักงานธนาคารออมสิน

ในปัจจุบันธนาคารออมสินได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถที่จะตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในอันที่จะยกระดับระบบการเงินของไทยให้ได้มาตรฐานสากลและสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศสู่ความเป็นศูนย์กลางทางการเงิน ในภูมิภาคนี้ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธนาคารและเพื่อเป็นการรณรงค์เสริมสร้างจิตสำนึกของพนักงาน ให้ประพฤติตนตามแนวทางปฏิบัติในการให้บริการเพื่อสู่ความเป็นเลิศเพื่อสร้างความเชื่อถือและศรัทธาจากลูกค้า ประชาชนและสังคมต่อไป ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะต้องสร้างและพัฒนาให้บรรลุผลสำเร็จก็คือการเสริมสร้างและปลูกฝังจรรยาบรรณของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 7 หมวด คือ

1. จรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่มีต่อลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อธนาคาร
2. จรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่มีต่อธนาคาร
3. จรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่มีต่อตนเอง
4. จรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บังคับบัญชา
5. จรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ร่วมงาน
6. จรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชา
7. จรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่มีต่อสังคม

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 การจูงใจ

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ

มาสโลว์ (พยุ่งศักดิ์ นามวรรณ. 2537 : 53 - 54; อ้างอิงมาจาก Maslor. 1968) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ YRY ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึงความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Love and Belongingness Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเอง (Self - Esteem Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากที่จะให้บุคคลอื่น ยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self - Actualization or Self Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงที่สุดของมนุษย์ ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองตอบความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้อันสูงส่งในทัศนะของตน

ทฤษฎีของสัมพันธภาพ

ฮัลล์และลินเชย์ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 ; อ้างอิงมาจาก Hall and LindAey. 1996) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของแฮร์รี่ สแต็ก ซัลลิแวน (Hstty Dysvk Dullivsn's Theory of Interpersonal Relationsthrs) ไว้ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน โดยซัลลิแวน เห็นว่าตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้จะรวมทั้งบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาขั้นพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งมีพื้นฐานทั้ง 2 ประการนี้ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน เขากล่าวว่า การพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสมย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้าม หากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

จากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซัลลิแวน พบว่า การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้น เพื่อดำรงรักษาตนและภาวะสุขภาพจิตที่ดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นจะดำเนินไปได้ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับทักษะทางสังคมของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน เช่น การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ความสนใจ ความหวังใฝ่ ความเห็นใจ ความยินดีที่จะแบ่งปันกันและกันและความยินดีที่จะรับใช้ซึ่งกันและกันเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่น (กำจัด สุวดีโอ.2524 : 24)

การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

การสนใจ การเข้าใจผู้อื่นเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างสัมพันธภาพสิ่งแรกที่จะสร้างความดึงดูดความสนใจและความเป็นมิตร คือ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส คำพูดที่จริงใจทำในสิ่งที่ไม่ขัดกับคำพูดและขัดกับจิตใจของตนเอง การถนอมน้ำใจ การช่วยรักษาหน้าและการให้ความสำคัญแก่ผู้อื่นเป็นหลักสำคัญในการผูกใจผู้อื่น การให้โดยไม่ต้องการผลตอบแทน การทำงานไม่ให้เป็นคู่แข่งกับผู้อื่น การแบ่งภาระโดยไม่ให้ผู้อื่นร้องขอ ส่วนการคิดเอาเปรียบผู้อื่นแม้จะเล็กน้อยก็เป็นจุดเริ่มต้นในการไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างมนุษย์ด้วยกัน โดยมีแรงกระตุ้นร่วมกันก่อให้เกิดความพอใจและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข การสร้างสัมพันธภาพต้องอาศัยความรู้และศิลปะเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

มนุษย์มีความต้องการติดต่อสื่อสารและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ความต้องการด้านร่างกาย อารมณ์และสังคม เพราะความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองเกิดความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองก็เกิดความขาดแคลนและความขัดแย้ง

ในการสร้างสัมพันธภาพ ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์และมโนทัศน์ต่าง ๆ เช่น มโนทัศน์พื้นฐานของความรัก ความเอาใจใส่ ความมีน้ำใจ ความเห็นอกเห็นใจ ความเชื่อถือและการให้เกียรติซึ่งกันและกัน อันเป็นบ่อเกิดแห่งการยอมรับแล้วความสนใจต่อกันจะมามากขึ้น ทำให้เกิดความต้องการที่จะติดต่อสื่อสารกันอยู่เสมอ ซึ่งในระหว่างที่มีการติดต่อกันนี้ จะเกิดความเกี่ยวพันอย่างต่อเนื่องและเกิดความพึงพอใจต่อกันขึ้นมาได้ในที่สุด

4. ความสำคัญของคณะกรรมการที่ปรึกษาต่อผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานประสพผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะนำผลการดำเนินงานมาใช้ในการแก้ไขปรับปรุงกิจการและบริการแก่ลูกค้าแล้วผลการดำเนินงานยังเป็นตัวบ่งบอกถึงความมั่นคงและความเชื่อมั่นของทั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาและลูกค้าของธนาคารที่จะแสดงถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะนำผลการดำเนินงานมาใช้ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

4.1 กระบวนการบริหาร

วิระพล สุวรรณรัตน์ (2541 : 1) ได้กล่าวถึง หน้าที่ของผู้บริหารว่า ผู้บริหาร คือผู้ที่ทำหน้าที่นำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมาผสมผสานกันอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

กิตติ ตยัคคานนท์ (2531 : 32) ได้กล่าวถึง หน้าที่ของผู้เป็นหัวหน้าหรือผู้นำของหน่วยงานว่าเนื่องจากผู้บริหารได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหรือผู้นำของหน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหาร

4.2 การบริหารงานในรูปคณะกรรมการ

ความหมายของการบริหาร

ภิญโญ สาธร (2519 : 2) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

พนัส หันนาคินทร์ (2524 : 5) และสมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 4) มีความเห็นคล้ายคลึงกันว่า การบริหารเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศาสตร์และศิลปะ นำทรัพยากรต่าง ๆ มาจัดกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สอดคล้องกับสวitivity บุญช่วย (2526 : 6) ที่กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการที่อาศัยปัจจัยต่าง ๆ มาประกอบกันเพื่อแก้ปัญหาและดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สำหรับนักวิชาการต่างประเทศ ไชมอน (Simon.1976 : 1) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ร่วมกัน คล้ายคลึงกับเฮอร์เซย์และบลันชาร์ด (Kersey and Blanchard.1982 : 3) ที่กล่าวว่า การบริหารเป็นงานที่ปฏิบัติกับบุคคล โดยอาศัยบุคคลทั้งรายบุคคลและกลุ่มบุคคล เพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ของหน่วยงาน

จากความหมายของการบริหารดังกล่าวมานี้ อาจสรุปได้ว่า การบริหารเป็นกิจกรรมที่คณะบุคคลร่วมมือกันดำเนินการ โดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบและใช้ทรัพยากรรวมทั้งวิธีการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 ความหมายของคณะกรรมการ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คณะกรรมการไว้หลายท่าน ซึ่งคล้ายคลึงกัน เช่น เดิม แยม์เสมอ (2524 : 115) กล่าวว่า หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่พิจารณาค้นคว้าคำวินิจฉัยหรือข้อตกลงร่วมกัน ส่วนสมชาย นพรัตน์ (2521 : 777-779) กล่าวว่า หมายถึง กลุ่มบุคคลที่รับรู้ เข้าใจวัตถุประสงค์ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกันซึ่งสอดคล้องกับวาร์เนย์ (Varney. 1977 : 153) ที่กล่าวว่า ทีมมีความหมายเกินกว่าการที่คนมารวมกันเฉย ๆ รวมทั้ง อุทัย หิรัญโศ (2520 : 186) ธงชัย สันติวงษ์ (2519 : 320) และมังกร ชัยชนะดารา (2520 : 162) ที่กล่าวคล้ายคลึงกันว่า คณะกรรมการ หมายถึง กลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งมีหน้าที่พิจารณาค้นคว้าหาคำวินิจฉัยหรือข้อตกลงร่วมกัน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า คณะกรรมการ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มารวมตัวกันตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อพิจารณาเรื่องต่าง ๆ หรือปฏิบัติงานร่วมกัน

5. ลักษณะการบริหารงานในรูปคณะกรรมการ

รูปแบบของการบริหารงานที่นิยมใช้โดยทั่วไปมี 3 รูปแบบ (สุกิจ จุลพันธ์. 2524 : 37) ได้แก่ แบบคณะกรรมการ (Commission type) ซึ่งมีองค์คณะบุคคลและมีการประชุมพิจารณาเป็นครั้งคราวตามกำหนด แบบอำนวยการ (Director type) ซึ่งกำหนดให้มีความรับผิดชอบขึ้นอยู่กับคนเพียงคนเดียวและแบบผสม (Mixed type) ระหว่างแบบคณะกรรมการกับแบบอำนวยการ ซึ่งต้องมีกรรมการแบ่งอำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจน สนอง เกรือมากและวิสิฐ วงศ์จิตรวาท (2532 : 20-21) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริหารงานในรูปคณะกรรมการไว้ว่า ประกอบด้วยสองฝ่ายคือ ฝ่ายสำนักงานซึ่งปฏิบัติงานประจำและฝ่ายคณะกรรมการซึ่งใช้การประชุมวินิจฉัยตัดสินใจวางแผนทางและให้ฝ่ายบริหารไปดำเนินการ โดยต้องมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ทั้งสองฝ่ายให้ชัดเจนและดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ให้สอดคล้องกัน ส่วนสายหยุด จำปาทอง (2526 : 27) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ลักษณะการบริหารงานในรูปคณะกรรมการเป็นการประสานงานของหลายฝ่าย การสั่งการต่าง ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังจากคณะกรรมการให้ความเห็นชอบแล้ว

จากที่กล่าวมานี้ แสดงให้เห็นว่า ลักษณะการบริหารงานในรูปคณะกรรมการ ประกอบด้วยฝ่ายคณะกรรมการซึ่งกำหนดนโยบายและแนวทางต่าง ๆ กับฝ่ายสำนักงาน หรือฝ่ายเลขานุการ ซึ่งจะปฏิบัติงานประจำตามนโยบายหรือแนวทางของฝ่ายคณะกรรมการ

5.1 ข้อดีของการบริหารงานในรูปคณะกรรมการ

กัทธ กิตติภูมิชัย (2524 : 61-78) อธิบายว่า เป็นเครื่องมือที่ดีในการประสานงาน เป็นหลักประกันความยุติธรรม เป็นการร่วมกันวินิจฉัยด้วยความชอบธรรม เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา เป็นการนำความรู้ความสามารถของคนมาใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นการป้องกันการลำเอียง ความเข้าใจผิดหรืออคติได้ สอดคล้องกับ สิทธิโชค วรานุสันติกุล (ม.ป.ป. : 31-39) และสุเมธ เตียววิศเรศ (พลจิต สำภา.2531 : 45-47 ; อ้างอิงมาจาก สุเมธ เตียววิศเรศ) ซึ่งกล่าวว่าการทำงานเป็นกลุ่มจะได้ประสิทธิผลดีกว่าการทำงานคนเดียว เป็นการสร้างกระบวนการกลุ่มและลดอำนาจของบุคคลคนเดียวให้หมดไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงข้อดีของการบริหารงานในรูปคณะกรรมการซึ่งมีหลายประการดังที่กล่าวมาแล้ว

5.2 ข้อเสียของการบริหารในรูปคณะกรรมการ

ข้อเสียของการบริหารในรูปคณะกรรมการก็มีเช่นเดียวกัน ดังเช่น นาฏเจลิยว สุมาวงศ์ และคนอื่น ๆ (2526 : 64) กล่าวว่า การทำงานเป็นรูปหมู่คณะมักจะมีความเห็นขัดแย้งกันเป็นหลายฝ่ายเสมอ ในขณะที่เมืองทอง-แซมมณี (2522 : 197) เห็นว่า การประชุมหากใครไม่ว่าง การประชุมไม่มีทั้งสัมฤทธิ์ผล การประชุมหากละประโยชน์ส่วนตนการประชุมยอมให้ผลเพื่อส่วนรวม ส่วนกัทธ กิตติภูมิชัย (2524 : 69-70) สุเมธ เตียววิศเรศ (พลจิต สำภา.2531 : 45-47 ; อ้างอิงมาจาก สุเมธ เตียววิศเรศ) ชงชัย สันติวงษ์ (2519 : 301-309) และสิทธิโชค วรานุสันติกุล (ม.ป.ป. : 31-39) รวมทั้งสโตนเนอร์ (Stoner.1978 : 306) ได้กล่าวถึงข้อเสียหรือข้อบกพร่องของการบริหารงานในรูปคณะกรรมการหรือการทำงานเป็นทีมไว้คล้ายคลึงกันว่า ก่อให้เกิดความล่าช้าในการบริหารงาน สิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณ ไม่มีผู้รับผิดชอบที่แท้จริง การปฏิบัติงานอาจขัดข้องกับหน้าที่ปกติ เป็นมูลเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งอาจถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือมีการตกลงในลักษณะประนีประนอมเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันได้

จะเห็นได้ว่า ถึงแม้ว่าการบริหารงานในรูปคณะกรรมการจะมีข้อดีหลายประการดังกล่าวไปแล้วแต่ในขณะเดียวกันก็มีข้อเสียอยู่หลายประการเช่นกัน

5.3 ประสิทธิภาพการบริหารงานในรูปคณะกรรมการ

การบริหารงานในรูปคณะกรรมการ จะมีประสิทธิภาพได้นั้น มีข้อควรคำนึงหลายประการ ประจวบ อุ่นเศียร (2528 : 26) สรุปไว้ว่า คณะกรรมการต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และการวางแผน ต้องยึดหลักประชาธิปไตย กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน มีความสามัคคี

อุทิศเวลาให้แก่กลุ่มและมีความรับผิดชอบสูง ส่วน กมล ทองธรรมชาติและคณะ (2525 : 66-67) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ช่วยให้คณะกรรมการประสบความสำเร็จไว้สามประการได้แก่ ความตั้งใจจริงของผู้มีอำนาจในการใช้คณะกรรมการช่วยบริหารงาน ลักษณะของปัญหาต้องชัดเจนและแก้ไขได้จริงในทางปฏิบัติ คณะกรรมการต้องมีคุณสมบัติเหมาะสม มีประสบการณ์มีความรับผิดชอบสูงและมีเวลาพอที่จะปฏิบัติงานให้คณะกรรมการซึ่งสอดคล้องกัน ลาก เพชรเรือง (ม.ป.ป. : 65) ที่กล่าวถึง

6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 274-276) ได้กล่าวถึงการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน (job evaluation) หมายถึง การวิเคราะห์และอธิบายลักษณะของงาน ว่างานชิ้นใดมีความสัมพันธ์กับเวลาและค่าใช้จ่ายอย่างไร ผลงานถึงมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ งานนั้นได้ดำเนินไปตามนโยบายและแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการปฏิบัติเกินเลยไปนอกขอบเขตของนโยบายและแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่

วิธีประเมินผลงาน อาจแยกออกได้ 2 ลักษณะ คือ

1. แบบไม่คำนึงถึงปริมาณ (non-quantitative) วิธีนี้คือการเอาความยากง่ายของงานเป็นเกณฑ์โดยการจัดลำดับของงานตามลักษณะความยากง่ายลดหลั่นลงมาเป็นชั้น ๆ เรียกว่า ranging method นับว่าเป็นความสะดวกอย่างหนึ่งในการประเมินผลงานที่สามารถเห็นได้ชัดเจน

2. แบบคำนึงถึงปริมาณ (Quantitative) วิธีนี้ใช้กับกลุ่มงานที่มีลักษณะพื้นฐานขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจ ร่างกาย ประสบการณ์และความชำนาญของคนงานเป็นเกณฑ์ส่วนใหญ่ใช้วิธีการเปรียบเทียบ (comparison method) โดยเอาปริมาณงานเป็นบรรทัดฐาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นต้องอาศัยการวัดเป็นเครื่องมือสำคัญการวัดผลการปฏิบัติงานอาจแยกพิจารณาความหมายออกได้เป็น 2 นัย คือ

1. การวัดงาน เป็นการศึกษาริวัดว่างานแต่ละประเภทมีวิธีปฏิบัติและใช้เวลาสำหรับการปฏิบัติงานเท่าใดเพื่อกำหนดขึ้นเป็นมาตรฐานสำหรับใช้เป็นหลักในการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นการวัดงานในความหมายนี้จึงเป็นการกระทำก่อนการกำหนดมาตรฐานของงาน

2. การวัดผลการปฏิบัติงาน เป็นการนำผลการปฏิบัติงานที่ได้ปฏิบัติไปเสร็จแล้วหรือปฏิบัติไปบางส่วนไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานการทำงานที่ตั้งไว้ เพื่อดูความแตกต่างว่าสูงหรือต่ำกว่ามาตรฐานหรือไม่ ในกรณีต่ำกว่ามาตรฐานย่อมแสดงให้เห็นถึงว่า ต้องมีข้อบกพร่องที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขงาน ส่วนกรณีที่ผลสูงกว่ามาตรฐานก็ย่อมแสดงถึงความก้าวหน้าขององค์การและประสิทธิภาพของการทำงาน ที่จะต้องดำรงรักษาให้คงอยู่อย่างนี้เสมอไปและพยายามปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ การวัดงานในความหมายนี้จึงเป็นการกระทำหลังการกำหนดมาตรฐานของงาน

7. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (efficiency) สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 12-14) อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การทำงานต้องให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน

อย่างไรก็ดี ประสิทธิภาพการบริหารงานนี้ย่อมหมายถึงอัตราส่วนของทรัพยากรที่ลงทุนหรือใช้ไป อันอาจได้แก่ เงิน แรงงาน กำลังใจ ความมุ่งหวังส่วนบุคคลและผลอันเกิดจากการบริหารขององค์การซึ่งย่อมก่อให้เกิดมูลค่าเป็นความพอใจส่งเสริมให้มีกำลังใจในการทำงานมีความสมานฉันท์ระหว่างมวลหมู่สมาชิกตลอดจนเกียรติและความมั่งคั่ง ดังนั้น คำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงาน จึงครอบคลุมถึงความพอใจของบุคคล กลุ่มชนและองค์การด้วย ส่วนในทางธุรกิจนั้นมุ่งพิจารณาประสิทธิภาพของงานโดยอาศัยอัตราส่วนและค่าใช้จ่าย (cost) เป็นสำคัญ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรกภรณ์ สมะวรรณ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาสัมพันธภาพของลูกค้าธนาคารโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสัมพันธภาพตามการรับรู้ของลูกค้าธนาคารเพศชายและเพศหญิงและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้สัมพันธภาพของลูกค้าธนาคารต่อพนักงานสินเชื่อและพนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ระดับคะแนนสัมพันธภาพของลูกค้า เพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 การรับรู้ระดับคะแนนสัมพันธภาพของลูกค้าธนาคารต่อพนักงานสินเชื่อและพนักงานบัญชีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนันต์ วงษ์เกษม (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องการปรับปรุงการให้บริการลูกค้าของแผนกบริการลูกค้าและแผนกการเงินของธนาคารกรุงสกล จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเจริญเมืองในวันสิ้นเดือนซึ่งเป็นการจ่ายเงินเดือนให้กับข้าราชการในเขตอำเภอเมืองและอำเภอใกล้เคียง การปฏิบัติงานมีความล่าช้าไม่ทันกับความต้องการของลูกค้าจำนวนมากที่มาใช้บริการจากการศึกษากรณีศึกษานี้พบได้ว่าการให้บริการจะต้องทำในลักษณะเฉพาะแตกต่างไปจากการให้บริการในวันปกติ ผลการวิจัยพบว่าการปรับระบบการให้บริการได้ผลดีที่สุดเป็นที่น่าพึงพอใจ สามารถลดเวลาการให้บริการลูกค้าลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุวิทย์ โดสิตารัตน์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารในเขตอำเภอลอง จังหวัดแพร่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารระดับท้องถิ่นประเภทที่สอง เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการด้านเงินฝากบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารในเขตอำเภอลอง จังหวัดแพร่ รวม 3 ธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารเป็นเพศชายส่วนใหญ่และเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 18 ปีไปจนถึง 44 ปี รวมกันคิดเป็นร้อยละ 73.60

มีสถานภาพที่แต่งงานแล้ว อาชีพส่วนใหญ่ค้าขายและรับจ้าง ลูกจ้างรวมกันแล้วเกินครึ่งหนึ่งของลูกค้าทั้งหมด ระดับการศึกษาลูกค้าอยู่ในระดับอนุปริญญา - ปริญญาตรี มีอัตราร้อยละมากที่สุด รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย รายได้ลูกค้าอยู่ในระหว่าง 10,000 - 30,000 บาท รองลงมา 2,000 - 5,000 บาท จำนวนเงินคงเหลือ ณ วันที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 1,001 - 10,000 บาท มากที่สุด ปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการธนาคารให้น้ำหนักมากที่สุดคือ ที่พักอาศัยใกล้กับธนาคารและเคยใช้บริการกับธนาคารมานานซึ่งมีจำนวนเกือบ 50 เปอร์เซ็นต์ของลูกค้าทั้งหมด หากธนาคารในท้องถิ่นทำการณรงค์ส่งเสริมการเปิดบัญชีออมทรัพย์ ลูกค้าให้ความสนใจในการรับของชำระ่วยมากกว่าการจัดให้มีการชิงรางวัล ถ้ามีการจัดชิงรางวัลสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุดได้แก่ทุนการศึกษา รองลงมาคือ สิ่งของและการให้รางวัลการท่องเที่ยว ซึ่งการจัดรายการสนทนาคุณดังกล่าวนั้น ลูกค้าสนใจที่จะฝากเพิ่มจำนวนไม่มาก ที่เหลือยังไม่แน่ใจในความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรียงตามลำดับคือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้บ้าน ไปมาสะดวก พนักงานพูดจาสุภาพ ปัญหาของลูกค้าคือ เรื่องค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บจากลูกค้า จำนวนสาขาของธนาคาร การออกเยี่ยมลูกค้าของพนักงานและสถานที่จอดรถ ข้อเสนอแนะต่อธนาคารคือลูกค้าต้องการให้ธนาคารมีบริการเพิ่มขึ้น เช่น บริการหักค่างวดรักษาพยาบาล ค่าบำรุงการศึกษาและค่ามาปณิสงเคราะห์

พงษ์ธร จันทร์สวัสดิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับท้องถิ่นต่อการจัดตั้งธนาคาร หมู่บ้านทุ่งอ้ายไห้ จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับท้องถิ่นต่อการจัดตั้งธนาคาร หมู่บ้านทุ่งอ้ายไห้ จังหวัดอุบลราชธานีและธนาคารหมู่บ้าน วัดโพธิ์ศรี จังหวัดอุบลราชธานี โดยตั้งสมมุติฐานว่ากระบวนการจัดตั้งธนาคารหมู่บ้านวัดโพธิ์ศรีมีรูปแบบการมีส่วนร่วมแบบอิสระสูงกว่าธนาคารหมู่บ้านทุ่งอ้ายไห้ ด้านปัจจัยทางด้านฐานะเศรษฐกิจ การศึกษาและรูปแบบการนำของผู้นำในชุมชน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางด้านรูปแบบการนำของผู้นำในชนบทเป็นเหตุให้เกิดการมีส่วนร่วมแบบอิสระสูงหรือต่ำแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน ส่วนปัจจัยทางด้านฐานะทางเศรษฐกิจ การศึกษา มีอิทธิพลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนแต่ไม่เป็นเหตุให้เกิดความแตกต่างในการมีส่วนร่วมแบบอิสระสูงหรือต่ำในธนาคารหมู่บ้าน ทั้งสองแห่งที่ศึกษา จากการศึกษาพบว่าถ้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของธนาคารหมู่บ้านเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้ มองเห็นคุณค่าของประชาธิปไตยและเป็นการสร้างวัฒนธรรมทางการเมือง ซึ่งเป็นปัจจัยเอื้ออำนวยต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยของประชาชนในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ

ดวงพร ตลอดพงษ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของชาวบ้านในหมู่บ้านอำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ต่อหลักการวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของชาวบ้านต่อหลักการวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตและผลการดำเนินงานที่ได้รับจากกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของชาวบ้านในหมู่บ้านที่มีการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า 1. ชาวบ้านที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตมีหลักการที่ดี คือ เน้นการพัฒนาคนให้มีจิตสำนึกของความเป็นเจ้าของ ปลูกฝังให้ชาวบ้านได้มีการพึ่งตนเองด้วยการฝึกนิสัยการประหยัดแล้วนำมาออมและนำมาดำเนินกิจกรรมด้วยหลักคุณธรรม 5 ประการ คือ ความเห็นอกเห็นใจ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความรับผิดชอบและความไว้วางใจกัน เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มที่เข้มแข็ง มีการควบคุมกันเองในรูปคณะกรรมการบริหารงานฝ่ายต่าง ๆ 2. ผลการดำเนินงานที่สมาชิกได้รับจากกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตมีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกและชุมชนในเรื่อง ดัง ๆ หลายประการ คือ ก่อให้เกิดความประหยัดและการเก็บออมเงินให้ทุกคนรู้จักสิทธิและหน้าที่ ให้รู้จักช่วยเหลือสมาชิกด้วยกัน ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในหมู่บ้านของตนเองทำให้หมู่บ้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่บุคคลทั่วไป 3. ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต พบว่าสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตในหมู่บ้านที่มีครัวเรือนเป็นสมาชิกในอัตราส่วนที่มากกว่ามีความคิดเห็นต่อหลักการวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงานของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตและการดำเนินกิจกรรมเครือข่ายของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตด้านการกักตุนเงิน ศูนย์สวัสดิการตลอด การจำหน่ายปุ๋ย พร้อมทั้งผลที่ได้รับจากการดำเนินงานของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตไม่แตกต่างกับสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตในหมู่บ้านที่มีครัวเรือนเป็นสมาชิกในอัตราส่วนน้อยและในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่มีการดำเนินกิจกรรมมากกับที่มีการดำเนินกิจกรรมน้อยก็ได้ผลการศึกษาเช่นเดียวกัน

อรรถกฤต อังคะพินทุ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาบทบาทและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทธนาคารออมสินในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบทบาทของธนาคารออมสิน ในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ในส่วนที่ 1 ศึกษาข้อมูลพฤติกรรมของธนาคารออมสิน ส่วนที่ 2 ศึกษาข้อมูลปฏิกิริยาของธนาคารออมสิน โดยการออกแบบสอบถามกับกลุ่มลูกค้า ผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินและสถาบันการเงินอื่นและกลุ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารออมสิน พร้อมการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันการเงินด้านที่อยู่อาศัย ผลการวิจัยพบว่าธนาคารออมสินมีประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจากการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำและสามารถให้กู้ได้ในระยะยาว โดยสามารถกระจายการให้กู้ได้ทั่วถึง เนื่องจากภาครัฐระบุให้ธนาคารสามารถระดมฝากระยะยาวจากเงินฝากสลากออมสินและเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ที่มีต้นทุนเงินฝากที่ต่ำและการที่ธนาคารออมสินมีเครือข่ายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ อีกทั้งธนาคารมีสภาพคล่องทางการเงินที่สูงอันแสดงให้เห็นว่าธนาคารยังสามารถให้การสนับสนุนการให้

กู้ได้อีก นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ในการให้เข้าร่วม โครงการ การให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีข้อจำกัดของการมีบทบาทด้านที่อยู่อาศัย โดยอยู่ภายใต้ขอบเขตของเงินกองทุนที่มีอยู่ซึ่งมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยอื่น ๆ เนื่องจากธนาคารไม่สามารถระดมทุนโดยการถือหุ้น ยิ่งกว่านั้นในการดำเนินงานด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารยังมีการกำหนดวงเงินกู้ที่ค่อนข้างต่ำและมีระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ที่ล่าช้า อันเนื่องมาจาก

1. การขาดเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่เชี่ยวชาญในงานด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย

2. การขาดระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติงานและการควบคุมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อในการเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารประกอบด้วย

2.1 ธนาคารต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่สินเชื่อให้มีความชำนาญในงานด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้น

2.2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยี ทั้งในด้านการบริการและการบริหารงาน

2.3 ธนาคารควรกำหนดเงื่อนไขสินเชื่อที่เหมาะสม อันได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และวงเงินกู้

2.4 ธนาคารควรดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องในการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ในด้านการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย

2.5 ควรมีกฎระเบียบพระราชบัญญัติธนาคารออมสินด้านเงินกองทุนเพื่อให้มีบทบาทและมีประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยสูงขึ้น

ธานินทร์ ขจรโกวิทย์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องการพัฒนาทางการเงินของ ธ.ก.ส. ในปัจจุบันเงินฝากเป็นแหล่งเงินทุนที่มีความสำคัญที่สุดของ ธ.ก.ส. ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้ ธ.ก.ส. เป็นแหล่งที่ต้องปล่อยสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าเกษตร โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาการเงินฝากของ ธ.ก.ส. และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณเงินฝากของ ธ.ก.ส. ซึ่งจากการวิเคราะห์สถิติปริมาณเงินฝากของ ธ.ก.ส. ในช่วงปี 2509 – 2540 ผลการวิจัยพบว่าปริมาณเงินฝากในช่วงปี 2533 – 2540 มีผลทำให้ ธ.ก.ส. มีกำไรและสภาพคล่องสูงที่สุด ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณเงินฝากโดยใช้แบบจำลองทางเศรษฐกึ่งที่ประยุกต์จากแบบจำลองเงินฝากของ MCKINNON และแบบจำลองการจัดหลักทรัพย์ การลงทุนของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยของ ดร.โอฬาร ไชยประวัติน ในรูปสมการถดถอยเชิงซ้อน ในการศึกษาค้างนี้ใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด แบบธรรมดาในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระต่าง ๆ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงปริมาณเงินฝากประจำ ได้แก่ มูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในประเทศทั้งสิ้น จำนวนสาขาของ ธ.ก.ส. จำนวนที่ทำการหน่วยอำเภอของ ธ.ก.ส. และจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ในขณะที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณเงินฝากออมทรัพย์ได้แก่ จำนวนสาขาของ ธ.ก.ส. โครงการเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ผลของการวิเคราะห์ ข้อมูลครั้งนี้นำไป

สู่การคาดคะเนปริมาณเงินฝากของ ธ.ก.ส. ในช่วงปี 2541-2543 พบว่าปริมาณเงินฝากของ ธ.ก.ส. มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงในช่วงระหว่างปี 2541- 2542 และเพิ่มขึ้นในอัตราที่เพิ่มขึ้นจากปี 2542 – 2543 ส่วนเงินฝากออมทรัพย์จะลดลงในปี 2541 – 2542 และเพิ่มขึ้นในอัตราที่เพิ่มขึ้นจากปี 2542 – 2543 ผลจากการศึกษาดังกล่าวผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีการขยายสาขาของ ธ.ก.ส. ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ชนิดต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดให้มีการระดมเงินฝากอย่างต่อเนื่องในอนาคต

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการที่ปรึกษาธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) นั้นสรุปแล้วมีผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการที่ปรึกษาธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ได้แก่ สัมพันธภาพตามการรับรู้ของลูกค้า การปฏิบัติงานมีความล่าช้าไม่ทันกับความต้องการของลูกค้า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารระดับท้องถิ่น ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการด้านเงินฝาก บัญชีออมทรัพย์ของธนาคาร การมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับท้องถิ่นต่อกระบวนการจัดตั้งธนาคาร ปัจจัยทางด้านฐานะเศรษฐกิจ การศึกษาและรูปแบบการนำของผู้นำในชุมชน ความคิดเห็นของชาวบ้านต่อหลักการวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต บทบาทธนาคารออมสินในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน การพัฒนาบทบาทของธนาคารออมสินในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย การพัฒนาด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณเงินฝากของ ธ.ก.ส. ซึ่งได้แก่ เฟส ลูกค้าธนาคาร พนักงานสินเชื่อ พนักงานบัญชี แผนกบริการลูกค้า แผนกการเงินของธนาคาร วุฒิการศึกษา อาชีพ ชาวบ้าน แต่เมื่อสังเคราะห์แล้วผู้วิจัยมีความสนใจการศึกษาความคิดเห็นของคณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ด้านประโยชน์ของธนาคารต่อชุมชน ด้านการเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและด้านการเป็นสถาบันทางการเงินของท้องถิ่น ตัวแปรที่นำมาศึกษา ได้แก่ สาขาธนาคารที่เป็นกรรมการที่ปรึกษา อาชีพ วุฒิการศึกษาและเขตภูมิภาคที่สังกัด ตามตัวแปรต้นและตัวแปรตามในกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

