

9. ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด
10. ชื่อสัตย์ต่อลูกค้า
11. บริการรวดเร็วที่สุด
12. ตรงเวลาที่นัดหมายไว้
13. จัดสถานที่ให้พร้อมที่จะต้อนรับลูกค้าตลอดเวลา

3. ด้านทักษะการบริการ

ความหมายของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2543 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกเป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ให้บริการเป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลายหลายวิธี สิ่งที่สำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (2548 : 35) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการนั้น มุ่งเน้นการขายความคาดหวัง ความพึงพอใจจากสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ดังนั้น การวางแผนงานบริการจึงต้องพิจารณาถึง ลูกค้า หรือผู้รับบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่สุด

การบริการ คือ การสร้างบรรยากาศที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ณ ช่วงเวลาหนึ่งๆ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญในการให้บริการลูกค้า คือ การเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ

1. ศึกษาความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า มีความรับผิดชอบต่อการที่เสนอให้กับลูกค้า
2. มีความรู้และเข้าใจถ่องแท้ ในบริการที่เสนอออกไปและมีคำตอบสำหรับทุกคำถามของลูกค้า
3. ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ ด้วยความจริงใจ เข้าใจความต้องการของลูกค้า
4. ความเป็นมืออาชีพให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการพบปะ พูดคุยและเสนอการบริการ
5. ใช้ข้อมูลทางสถิติช่วยในการวางแผนการพบปะลูกค้า

เทคนิคการให้บริการ

1. รู้จักสังเกตวิเคราะห์ลูกค้าและสถานการณ์ ฟังอย่างตั้งใจ
2. อย่าเล่นตามกฎเกณฑ์มากเกินไป
3. อย่าเถียงลูกค้า เพราะลูกค้า คือ ผู้มีพระคุณ จงระลึกถึงกฎข้อ 1 ลูกค้าต้องถูกเสมอและกฎข้อ 2 ถ้าพบว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายผิด ให้ย้อนไปดูกฎข้อที่ 1

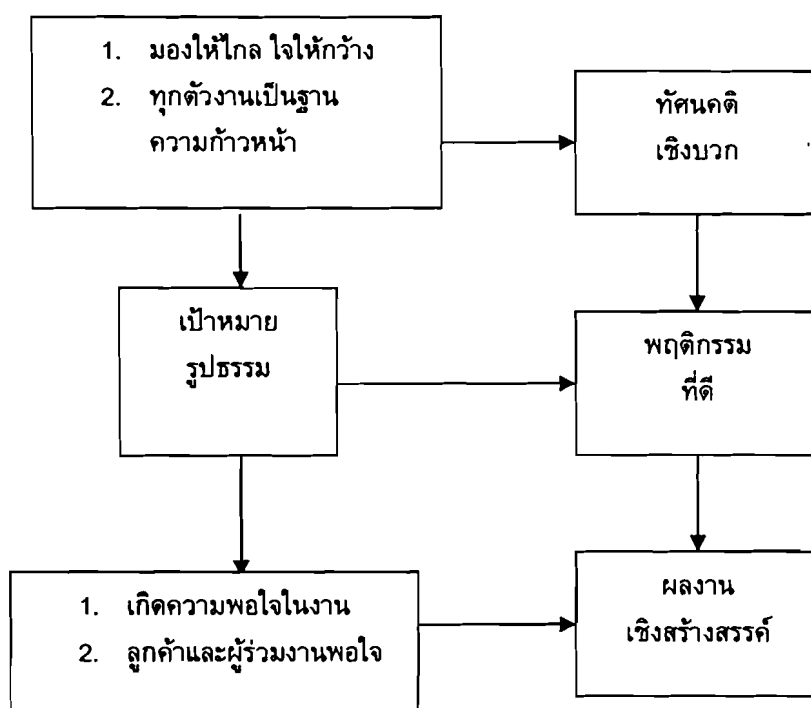
4. คำคำหนิของลูกค้า มีค่ายิ่งกว่าทอง

5. ยกย่องลูกค้าอย่างจริงใจ อย่าให้เกินเลยความจริงจนเกินไป

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (2549 : 1)

ได้กล่าวถึงงานบริการว่า คืองานสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้และรับทั้งทาง
รูปธรรมและทางนามธรรม ในเชิงของความสะดวก สะอาด ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ด้วยอัธยาศัย
ไมตรี

ทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน



ภาพที่ 2.1 ทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน

(ที่มา : ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2549 : 1)

มองเชิงบวก

1. เชื่อว่าปัญหาทุกอย่างสามารถแก้ไขได้ ทุกคนสามารถเรียนรู้และเข้าถึงปัญหาได้
ไม่ใช่เลือกมองเฉพาะด้านบวก แต่มองความจริงครบถ้วน ทั้งด้านบวกและลบ เพื่อหาทาง
แก้ปัญหาที่แท้จริงได้

2. เชื่อว่าการคิดดี ทำดี มีจิตสำนึกดีนั้น ทำได้ทันที ทำเดี๋ยวนี้ สุขเดี๋ยวนี้ ปิดดีสุข
ก่อเกิดพลังสุข หลายคนร่วมกันพลังยิ่งเพิ่มพูน ปัญหายิ่งแก้ง่ายขึ้น

3. เชื่อว่าทุกคนมีส่วนดี หนุนให้ทุกคน นำส่วนดีมาใช้ ส่วนเสียข้ามไปก่อน

การคิดเชิงบวก มี 3 ขั้นตอน

1. เห็นด้านบวก บอกว่าเป็นบวก
2. เห็นด้านลบ บอกว่าเป็นบวกได้
3. เข้าใจสรรพสิ่งตามเหตุและปัจจัยที่เป็นจริง

พันธะของฝ่ายจัดการต้องานบริการ

1. ทบทวนนโยบาย
2. สนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์
3. จัดระบบการบริการภายใน
 - 3.1 วิญญานในการบริการ
 - 3.2 การตั้งมาตรฐานการบริการ

วิญญานในการบริการ

1. ปลุกสำนึกในจิตคิดแข่งขัน
2. ทศนคติสำคัญคือการให้
3. ความรู้สึกคนอื่นนั้นพลันใส่ใจ
4. มีรักในเพื่อนมนุษย์จึงสุดดี
5. อดทนรับคนล้วนมีส่วนต่าง
6. คนเข้าข้างตนเองตามวิถี
7. คนฝึกฝนตนได้หลายวิธี
8. ความต้องการคนมีทวิคุณ

บริการอย่างไร จับใจคน

S	ระบวยิ้มแย้มแจ่มใส	SMILE
E	ท่วงท่ากระตือรือร้นอย่างเต็มที่	ENTHUSIASM
R	พร้อมพร้อมอุปกรณ์บรรดา	READINESS
V	นั้นมีคุณค่าน่าชื่นชม	VALUE
I	ใส่ใจผู้คนที่มาหา	INTERESTING
C	ทุกอย่างต้องเอี่ยมสะอาด	CLEANLINESS
E	อดทนอดกลั้นในอารมณ์	ENDURANCE
S	นิยมมาตรฐานด้านสุดดี	STANDARD

วิธีสร้างความประทับใจในการพบลูกค้า

1. ทักทายเสมือนว่าลูกค้าเป็นแขกผู้มาเยือน
2. สบสายตาเวลาพูด

3. ยิ้ม
4. มีบุคลิกภาพและการแต่งกายประณีต
5. ดูแลบริเวณที่คุณทำงานให้ดูดีอยู่เสมอ
6. มีเทคนิคในการใช้โทรศัพท์ที่ดี
7. มีความสุขและสนุกในการพบผู้คนที่หลากหลาย
8. พยายามฟังและทำความเข้าใจในสิ่งที่เขาพูดมากกว่าที่หูเราได้ยิน
9. รู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
10. กล่าวคำชมลูกค้าอย่างจริงใจ
11. พยายามหาผลสะท้อนของลูกค้า ถึงแม้จะเป็นทางลบ
12. รักษาเวลา
13. พยายามอธิบายรายละเอียดและการทำงาน
14. สัญญาับลูกค้าให้น้อยลง แต่ทำหรือบริการให้มากกว่าที่สัญญาเอาไว้
15. แจ้งให้ลูกค้าทราบอยู่เสมอว่า เรามีการแก้ไข ปรับปรุงอย่างไร
16. พยายามกระตุ้นให้ทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เข้าใจในแนวทางเดียวกัน
17. สร้างวัฒนธรรมภายใน ในการเอาใจใส่ลูกค้า
18. มองการณ์ไกล
19. มีการติดต่อและส่งข่าวถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
20. ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเขาเป็นบุคคลสำคัญ

ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2543 : 14) ได้กล่าวถึงการให้บริการ ว่าการบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

หลักการบริการที่ดี

สมิต สัชฌุกร (2543 : 173) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการว่ามีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นอาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้การบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้อย่างรวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการบริการว่าจะระมัดระวัง ไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. อหยาศยดี ลูกค้าหรือผู้ให้บริการลวนมีความคาดหวังว่า ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แวดตา ท่าทางและคำพูด
 2. มีมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น
 3. เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะไม่เพิกเฉยเลยในการปฏิบัติงาน
 4. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ
 5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนัก
 6. วาจาสุภาพ โดยทั่วไปการทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
 7. น้ำเสียงไพเราะ น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ
 8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง ในงานบริการไม่ควรจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ใดๆ
 9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญา ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญาเบื้องต้น แสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญาต่างๆ ให้แก่ผู้ให้บริการ
 10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น
 11. มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา ปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด
 12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นความปรารถนาของผู้ให้บริการ
- กุลธณ หนาพงศ์ธร (2530 : 303) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สัมผัสสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

บีเอ็ม เวอร์มา (B.M Verma อ้างถึงใน ชนะ กล้าชิงชัย, 2541 : 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงการบริการ ซึ่ง Panchansky Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

หัวใจของการบริการ

ศูนย์ให้คำปรึกษาทางการเงินสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (2543 : 1) ได้กล่าวถึงหัวใจของการบริการไว้ว่า คนที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพการงานเป็นที่รู้จัก ชื่นชม ยกย่องของคนในสังคม ไม่ว่าจะทำงานทางด้านเอกชน งานราชการ หรืองานอะไรก็แล้ว ล้วนมีคุณสมบัติที่เหมือนกัน คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจในการบริการเป็นเลิศ ให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ

หัวใจสำคัญที่จะทำให้การบริการที่ดีเกิดขึ้นมีองค์ประกอบดังนี้

1. เป็นคนมีสุขภาพจิตดี มีบุคลิกภาพที่ดี มั่นใจในตนเอง รู้จักต้อนรับ มีความเป็นมิตร มีทักษะทางสังคม มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ และมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นที่มีความเดือดร้อน

2. มีความเป็นมืออาชีพในงานที่ตนทำ มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญในสิ่งที่ตนเองทำ หน้าที่ ในอาชีพที่ตนเองรับผิดชอบ ฝึกฝนมา เช่น เป็นนักบริหารมืออาชีพ หมายความว่า ประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ งานที่ต้องการความเชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นสิ่งที่เรียนมาโดยตรง เช่น เป็นช่างที่ชำนาญ ความเป็นมืออาชีพ คือ มีความรอบรู้ในการแก้ไข ช่อมแซม ป้องกัน รู้วิธีในการป้องกันรักษา ทำงานได้ประณีต สมบูรณ์ เป็นต้น

3. รู้จักสื่อสาร ให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน ใช้ภาษาได้เหมาะสม ภาษาหมายรวมถึงทั้งภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง (กิริยา ท่าทาง น้ำเสียง สีหน้า สายตา การแต่งกาย) การบริการที่ดีจะต้องสื่อสาร แสดงถึงการต้อนรับ การพร้อมให้ความช่วยเหลือ มีความสุภาพ สนใจความเดือดร้อนของลูกค้า แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม บอกให้ลูกค้าทราบ วันและเวลาที่สมารถที่จะให้บริการได้ชัดเจน ตรงตามนัด หรือแจ้งการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ให้ทราบ

4. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การบริการให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา ทั้งในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว มีระบบงานที่ดี ลดทอนขั้นตอนที่ไม่จำเป็น มีความคล่องตัว

5. การมีวินัย ปฏิบัติตามข้อตกลง ระเบียบต่าง ๆ เป็นที่น่าเชื่อถือ ปฏิบัติตามพันธะตามหน้าที่โดยไม่เกี่ยงงอน

6. มีการติดตามผล ตรวจสอบ ดูแลงานในความรับผิดชอบอยู่เสมอ

7. มีการตรวจสอบปัญหาและความต้องการของลูกค้าอยู่เนือง ๆ เพื่อทราบปัญหา และมีการบริการในเชิงรุก เป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

หากยึดถือปฏิบัติและมีความตระหนักถึงการทำงานให้เกิดความสำเร็จ จะเป็นการยกระดับคุณภาพคุณค่าของบุคคลนั้นๆ และของหน่วยงาน เป็นภาพพจน์หน้าตาขององค์กรไปในขณะเดียวกันด้วย

พูดจาประสาบริการ

การพูดเป็นศิลปะและทักษะอย่างหนึ่งที่ต้องฝึกฝนเพื่อใช้ในการงานบริการ พูดเป็น กับ พูดได้ แตกต่างกัน

พูดเป็น คือ พูดจาเข้าหู รู้จักพูด ผู้ใดได้ยินได้ฟังมักอยากจะพูดอยากจะคุยด้วย เป็นเสน่ห์อย่างดีเยี่ยม เพิ่มความประทับใจในการติดต่อ ถือได้ว่าเป็นอาวุธสำคัญยิ่งในงานบริการ

พูดได้ คือ พูดจาไม่เข้าหู สักแต่ว่าพูด ผู้ฟังเกิดความอึดอัดไม่พอใจ ไม่มีความประทับใจในการติดต่อ

หลักการพูดจาให้เข้าหู

1. ต้องรู้เรา คือ ผู้พูด
 - 1.1 รู้ฐานะ สิทธิและหน้าที่
 - 1.2 รู้ความควรหรือไม่ควร (กาลเทศะ)
 - 1.3 รู้จักฝึกฝนตนเอง
 - 1.3.1 บุคลิกภาพ
 - 1.3.2 ความหนักแน่นอดทน
 - 1.3.3 ความมีน้ำใจต่อผู้อื่น
 - 1.3.4 การใช้น้ำเสียง ท่าทาง ภาษาพูด
2. ต้องรู้เขา คือ ผู้ฟัง
 - 2.1 ต้องรู้ว่าเขาเป็นใคร
 - 2.2 ต้องรู้ว่าเขาสนใจและต้องการอะไร
3. ต้องรู้วิธีพูด คือวิธีปรับผู้พูดและผู้ฟังเข้าด้วยกัน
 - 3.1 ก่อนจะพูดต้องคิดให้ถี่เสียก่อน คิดแล้วพูด
 - 3.1.1 พูดแล้วทำให้ผู้ฟังสนใจ
 - 3.1.2 พูดแล้วทำให้ผู้ฟังสะใจ
 - 3.1.3 พูดแล้วทำให้ผู้ฟังสบายใจ
 - 3.2 ให้ระงับอารมณ์อดกลั้นและคิดให้รอบคอบ
 - 3.3 รักษาความใจเย็น
 - 3.4 จะไม่พูดในสิ่งที่ผู้ฟัง ฟังแล้วเสียความรู้สึก 4 อย่าง ดังนี้
 - 3.4.1 ฟังแล้วผู้ฟังเสียความรู้สึก
 - 3.4.2 ฟังแล้วผู้ฟังเสียหน้า
 - 3.4.3 ฟังแล้วผู้ฟังเสียหาย
 - 3.4.4 ฟังแล้วผู้ฟังเสียใจ

ผลงานที่เตรียมกัน แต่บริการเหนือชั้นกว่า ลูกค้าจะอยู่กับเราและการรู้จักพูดพูดจาให้เข้าหูจะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างการบริการที่เหนือชั้น

กรอบความคิดในการทำงาน

ลูกค้า ถือได้ว่าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดและปรารถนาในบริการของเรา ฉะนั้นถือเป็นหน้าที่ที่เราจะต้องให้การบริการที่ตรงและเหนือความคาดหวัง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่สูงสุด

ไม่ควรคิดในทางลบว่า ลูกค้าจำเป็นต้องพึงพาอาศัยเรา แต่ควรคิดว่าเราเองต่างหากต้องพึงพาอาศัยพวกเขา

ลูกค้าไม่ใช่ผู้ที่มารบกวนเรา แต่เขาคือเป้าหมายและเป็นผู้ที่ช่วยทำให้องค์กรของเราประสบผลสำเร็จในธุรกิจ

ลูกค้ามิใช่เป็นบุคคลนอกวงงาน แต่เป็นส่วนหนึ่งของงานของเรา

ลูกค้ามิใช่วัตถุหรือสิ่งของ หากแต่เป็นมนุษย์มีเลือดเนื้อ รวมทั้งความรู้สึกและอารมณ์เช่นเดียวกับเรา

ลูกค้ามิใช่บุคคลที่เราจะทะเลาะทุ่มเถียงเพื่อเอาชนะ วิธีที่ดีที่สุด คือ พยายามหลีกเลี่ยงการต่อล้อต่อเถียง แต่ใช้วิธีการต้อนรับ เต็มใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหาโดยอยู่บนพื้นฐานของเหตุผลและความเป็นจริง

ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นคนอย่างไรก็ตาม เช่น เจ้าอารมณ์ จู้จู้จุกจิก หรือสุภาพอ่อนน้อม เป็นต้น แต่เขาเหล่านั้นเป็นผู้มีสิทธิที่จะได้รับบริการอย่างสุภาพและทันอกทันใจจากเราเสมอ

ลูกค้าเป็นผู้ที่มีไมตรีจิตช่วยเรา โดยให้โอกาสเราไปบริการแก่เขา

ลูกค้าคิดอยู่เสมอว่า จะได้รับบริการที่ดีจากเรานั้น คือ การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ด้วยอาการเต็มใจ สุภาพและมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

1. มีความรู้
 - 1.1 องค์การ
 - 1.2 งานที่รับผิดชอบ
 - 1.3 ความรู้รอบตัวที่จำเป็น
2. มีบุคลิกภาพดี
 - 2.1 ภายนอก
 - 2.2 ภายใน
3. กระตือรือร้น คล่องแคล่ว
4. เสียสละ มีน้ำใจ
5. ใจเย็น อุดหนุนสูง
6. ความจำดี
7. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
8. มีความสามารถในการสื่อสาร
9. วางตัวเหมาะสม มีมารยาท
10. ซื่อสัตย์และตรงเวลา

อย่า 10 อย่างในงานบริการ

1. อย่าลืมนยิ้ม
2. อย่าหันหลังหรือทำมองไม่เห็นลูกค้า
3. อย่าพูดคำหยาบ
4. อย่ามองลูกค้าด้วยหางตา

5. อย่าคิดว่าตนเองอยู่เหนือลูกค้า
6. อย่ากลัวลูกค้า
7. อย่าละเลยลูกค้าที่ดีและน่ารัก
8. อย่าเป็นแค่คนเฝ้าของ
9. อย่าทำงานด้วยความเศร้า
10. อย่าเป็นคนไร้น้ำใจ

4. ด้านความรู้

เจ้าหน้าที่ศูนย์ธุรกิจจะมีความรู้ทางวิชาการตามตำแหน่งงาน แต่โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่ศูนย์ธุรกิจควรมีความรู้ทางวิชาการ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในหลายด้าน จากการรวบรวมเอกสารการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สรุปได้ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับงาน ซึ่งเกี่ยวกับ ภาวะเศรษฐกิจภายในและภายนอกประเทศ นโยบายรัฐบาล การส่งเสริมการลงทุน การประมาณการความเสี่ยงในธุรกิจ การขยายธุรกิจ หรือ เพิ่ม-ลด กำลังการผลิต
2. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายควบคุมธุรกิจ กฎหมายว่าด้วยเรื่องภาษีอากร กฎหมายว่าด้วยเรื่องเช็ค กฎหมายแรงงาน
3. ความรู้เกี่ยวกับการเงิน การธนาคาร ซึ่งเกี่ยวกับตลาดเงิน สถาบันการเงิน อัตราดอกเบี้ย
4. ความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชี ซึ่งเกี่ยวกับการจัดทำงบการเงิน (งบดุลและงบกำไรขาดทุน) การบันทึกรายได้และค่าใช้จ่าย ระบบรายงานมาตรฐานการสอบบัญชี
5. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์งบการเงิน ซึ่งเกี่ยวกับการพิจารณาฐานะทางการเงินของธุรกิจ การประมาณการรายได้ในอนาคต การสรุปผลการดำเนินงานของธุรกิจ
6. ความรู้เกี่ยวกับการตลาด ซึ่งเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาด (4'Ps) การขาย และจำหน่ายสินค้า ส่วนแบ่งทางการตลาด การแข่งขันภายในและภายนอกประเทศ
7. ความรู้เกี่ยวกับการเขียนแผนธุรกิจ เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกิจการ การวางแผนการผลิต การวางแผนจัดจำหน่าย การวางแผนการตลาด การวางแผนการจัดการด้านการเงิน
8. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งเกี่ยวกับการสนทนา เจรจาต่อรอง กับหน่วยงานต่างประเทศ
9. ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมพื้นฐาน การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ

10. ความรู้รอบตัวทันเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเกี่ยวกับการติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

1. ประวัติความเป็นมาของธนาคาร

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (2546 : 4) ได้กล่าวถึงความเป็นมาของธนาคารไว้ว่า ปี 2507 คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบโครงการเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดย่อม ตามที่สภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติเสนอ จึงได้มีการจัดตั้งสำนักงานเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดย่อม อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อมและต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานธนกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม (สธอ.) แต่เนื่องจากการดำเนินงานมีข้อจำกัด เรื่องแหล่งทุนดำเนินการที่ต้องพึ่งจากงบประมาณแผ่นดินเพียงแหล่งเดียว และต้องถือปฏิบัติตามระบบราชการทำให้ขาดความคล่องตัว จึงได้ตราพระราชบัญญัติบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อมขึ้นในปี 2534 ปรับสถานะของ สธอ.เป็นบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.) ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 300 ล้านบาท มีฐานะเป็นนิติบุคคล สามารถระดมเงินทุนและเงินกู้ได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ต่อมาในปี 2543 ได้รับการเพิ่มทุนจากกระทรวงการคลังอีก 2,500 ล้านบาท และเมื่อรัฐบาลชุดปัจจุบันมีนโยบายให้ บอย. เป็นกลไกสำคัญในการช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอันเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจ จึงได้ตราพระราชบัญญัติ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 ปรับสถานะของ บอย. เป็นธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.หรือ SME BANK) เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2545 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือและสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อกำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้

2. วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์และพันธกิจ

เพื่อประกอบธุรกิจ อันเป็นการพัฒนาส่งเสริมช่วยเหลือและสนับสนุนจัดตั้งการดำเนินงานการขยาย หรือการปรับปรุง วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยให้สินเชื่อกำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำ

วิสัยทัศน์

เป็นธนาคารผู้นำเพื่อการพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของ SMEs ด้วยบริการที่มีคุณภาพ เพื่อผลักดันระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เข้มแข็ง เจริญก้าวหน้า

อย่างยั่งยืนและเป็นธนาคารที่เปี่ยมด้วยธรรมาภิบาลเพียบพร้อมด้วยประสิทธิภาพความแข็งแกร่งและมั่นคง

พันธกิจ

1. สนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของ SMEs ยุทธศาสตร์ให้มีความเข้มแข็ง ยึดมั่น ในหลักบรรษัทภิบาลและเป็นรากฐานทางเศรษฐกิจของประเทศ
2. สร้างสรรค์บริการทางการเงิน ที่ตอบสนองความต้องการของ SMEs ยุทธศาสตร์ของชาติ
3. มุ่งพัฒนาบุคลากรและระบบงานภายในองค์กรทุกด้านเพื่อควมมีประสิทธิภาพความมั่นคงทางการเงินและธรรมาภิบาลของธนาคาร
4. สร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชนในและต่างประเทศ
5. เผยแพร่บทบาท ภาระหน้าที่และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร ให้เป็นที่รับรู้และยอมรับอย่างกว้างขวาง
6. ร่วมมือกับพันธมิตรในการสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการใหม่

3. อุดมการณ์ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

- 3.1 ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริต ความถูกต้อง ยุติธรรม
- 3.2 มุ่งมั่นที่จะสนับสนุน ช่วยเหลือ พัฒนาวิสาหกิจ SMEs ตามพันธกิจของธนาคาร
- 3.3 ปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นที่เชื่อถือต่อผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน (Stakeholders)

4. จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

จริยธรรม คือ คุณความดีที่ใช้เป็นข้อปฏิบัติในการประพฤติที่ดีที่ชอบ โดยมีพื้นฐานมาจากกฎหมาย หรือศีล หรือจากประเพณีวัฒนธรรมของคนในแต่ละสังคม

จรรยาบรรณ คือ หลักความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพที่บุคคลในแต่ละวิชาชีพได้ประมวลขึ้นเป็นหลัก เพื่อให้สมาชิกในศูนย์ธุรกิจวิชาชีพนั้นๆ ยึดถือปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นถึงจริยธรรมปลูกฝังและเสริมสร้างให้สมาชิกมีจิตสำนึกบังเกิดขึ้นในตนเองเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกต้องและมุ่งหวังให้สมาชิกได้ยึดถือ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสมาชิกและศูนย์ธุรกิจวิชาชีพของตน

4.1 จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อผู้ถือหุ้น

4.1.1 ธนาคารจะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ในด้านการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของธนาคารอย่างครบถ้วน เพียงพอ ยุติธรรมและโปร่งใส กำหนดสิทธิการออกเสียงในการประชุมของผู้ถือหุ้นอย่างชัดเจน

4.1.2 ธนาคารจะบริหารงานด้วยความรู้ความสามารถที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กิจการมีความเจริญเติบโตก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อผู้ถือหุ้น

4.1.3 ธนาคารจะจัดกระบวนการประชุมผู้ถือหุ้น ในลักษณะที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ธนาคารจะส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นทุกรายมีโอกาสเท่าเทียมกัน ในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของผู้ถือหุ้นและนำข้อเสนอแนะที่ดีไปปฏิบัติให้บังเกิดผล

4.2 จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อลูกค้า

4.2.1 ธนาคารจะปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรมและรักษาประโยชน์ของลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค

4.2.2 ธนาคารจะสร้างสรรค์และให้บริการด้วยคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

4.2.3 ธนาคารจะรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ต่อลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์และไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้า ในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถกระทำให้ได้

4.2.4 ธนาคารจะรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง สมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

4.3 จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของธนาคาร

4.3.1 ธนาคารจะให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ผลงานและความรับผิดชอบ

4.3.2 ธนาคารจะจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่

4.3.3 ธนาคารจะจัดสถานที่ทำงานและสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัยต่อเจ้าหน้าที่

4.3.4 ธนาคารจะให้เป็นธรรมและส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4.3.5 ธนาคารจะส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

4.4 จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อสถาบันการเงินอื่นและคู่แข่ง

4.4.1 ธนาคารจะดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม

4.4.2 ธนาคารจะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ เพื่อป้องกันความเสียหายใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อระบบสถาบันการเงิน

4.4.3 ธนาคารจะส่งเสริมการกระทำ หรือกิจกรรมใดๆ ที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

4.5 จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อสังคมและประเทศชาติ

4.5.1 ธนาคารจะรับผิดชอบต่อสังคม ประเทศชาติและสนับสนุนการระดมเงินเพื่อพัฒนาประเทศ

4.5.2 ธนาคารจะไม่ฝักใฝ่การเมืองและจะวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ

4.5.3 ธนาคารจะไม่ให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนลูกค้าใดๆ ที่ทำธุรกิจอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือเป็นภัยต่อสังคมและความมั่นคงของประเทศชาติ

4.5.4 ธนาคารจะดำเนินธุรกิจตามกฎหมายและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

4.5.5 ธนาคารจะให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลและกิจกรรมทางสังคมตามความเหมาะสม

4.5.6 ธนาคารจะมีความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นที่ศูนย์ธุรกิจธนาคารตั้งอยู่ โดยจะสร้างสังคมผู้ประกอบการแก่ท้องถิ่นนั้นๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ

5. การแบ่งส่วนงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และสอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร จึงเห็นควรกำหนดโครงสร้างและภาระหน้าที่ของศูนย์ธุรกิจ โดยให้มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบและการจัดองค์กร ดังต่อไปนี้

การแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วยงาน 3 ด้าน ดังนี้

5.1 งานด้านพัฒนาธุรกิจ

5.2 งานด้านปฏิบัติการ

5.3 งานด้านให้คำปรึกษาการประกอบธุรกิจและการลงทุน

6. ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ

6.1 งานด้านพัฒนาธุรกิจ มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

6.1.1 วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานของศูนย์ธุรกิจ ให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของธนาคาร

6.1.2 เยี่ยมเยียนและหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าผู้มุ่งหวังของธนาคาร เพื่อประกอบการขยายฐานลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อและการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs

6.1.3 ให้คำแนะนำ ปรึกษา สนับสนุนข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ

บริการทางการเงินของธนาคาร รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภายในของธนาคารในการจัดส่งลูกค้าของธนาคารเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านธุรกิจ

6.1.4 ดำเนินกิจกรรมทางการตลาดร่วมกับสำนักงานเขตต้นสังกัด เพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ บริการ ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร

6.1.5 รวบรวมข้อมูล เอกสารการขอสินเชื่อ เพื่อวิเคราะห์และประเมินความเป็นไปได้เบื้องต้น (Pre-Screening) และนำเสนอให้กลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องพิจารณานำเสนอขออนุมัติการให้สินเชื่อ

6.1.6 ประสานงานกับสำนักงานเขตต้นสังกัด กลุ่มธุรกิจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำนิติกรรมสัญญาการเบิกจ่ายเงินกู้ การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสินเชื่อ การต่อไถ่ถอนตัวสัญญาใช้เงิน การติดตามและแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การไถ่ถอนหลักประกัน และการปิดบัญชีให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ธนาคารกำหนด

6.1.7 ติดตามดูแลการใช้งบเงินสินเชื่อและการชำระคืนเงินกู้ของผู้กู้ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขที่ได้รับอนุมัติ

6.1.8 ให้คำแนะนำ ปรีกษาในการดำเนินธุรกิจ หรือการปฏิบัติตามเงื่อนไขการให้สินเชื่อแก่ผู้กู้

6.1.9 วางแผนกำหนดมาตรการและการดำเนินการติดตาม แก้ไขและควบคุมหนี้ที่มีปัญหา ให้เป็นหนี้ที่มีคุณภาพดี

6.1.10 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

6.2 งานด้านปฏิบัติการ มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

6.2.1 ดำเนินการส่งและติดตามผล เรื่องการขอสินเชื่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับราคา ประเมินราคา ทบทวนราคาหลักประกัน ตรวจสอบข้อมูลเครดิตและจัดอันดับความเสี่ยงการให้สินเชื่อ

6.2.2 บันทึกข้อมูล ผู้กู้ที่ผ่านการพิจารณาสินเชื่อเข้าสู่ระบบงานสินเชื่อของธนาคาร รวมทั้งจัดทำและจัดเก็บแฟ้มผู้กู้ใน Portfolio ที่ศูนย์ธุรกิจรับผิดชอบ

6.2.3 สนับสนุนการดำเนินงานด้านพัฒนาธุรกิจ ในการจัดทำนิติกรรมสัญญาการเบิกจ่ายเงินกู้ การต่ออายุ ไถ่ถอนตัวสัญญาใช้เงิน รวมทั้งการตรวจสอบภาระหนี้และดอกเบี้ยของผู้กู้ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว

6.2.4 จัดทำรายงานวิเคราะห์และสรุปผลการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ รายเดือน รายไตรมาส รายปี เพื่อใช้ในการกำกับและบริหารคุณภาพสินเชื่อของ Portfolio ที่ศูนย์ธุรกิจรับผิดชอบ

6.2.5 จัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงินสดย่อย ค่าใช้จ่ายของศูนย์ธุรกิจ รวมทั้งบันทึกบัญชี ให้เป็นไปตามระเบียบ คำสั่งและระบบบัญชีมาตรฐานของธนาคาร

6.2.6 จัดเก็บระเบียบ คำสั่ง ประกาศและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน โดยสามารถเรียกดูและนำออกมาใช้ในการปฏิบัติงานได้โดยสะดวกและรวดเร็ว

6.2.7 ควบคุม ดูแลการเบิกใช้แฟ้มสินเชื่อ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานให้เป็นไปโดยประหยัด ถูกต้องตามระเบียบและอยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนด

6.2.8 ควบคุมดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงาน ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย และพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา

6.2.9 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

6.3 งานด้านให้คำปรึกษาการประกอบธุรกิจและการลงทุน

6.3.1 ให้คำปรึกษาแนะนำ สนับสนุนข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคาร รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภายในของธนาคารในการจัดส่งลูกค้าของธนาคารเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านธุรกิจ

6.3.2 ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประกอบการ SMEs ในการเขียนแผนธุรกิจ เพื่อเสนอขอรับการสนับสนุนทางการเงินจากสถาบันการเงิน ประกอบด้วย แผนการเงิน การผลิต การบริหารจัดการ การตลาดและประมาณการรายได้ในอนาคต โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ธนาคารกำหนด

6.3.3 พัฒนาศักยภาพ บริการให้คำปรึกษาแนะนำและประสานงานกับสถาบันการเงินอื่นในการติดตามและสร้างรูปแบบการให้บริการทางการเงินใหม่

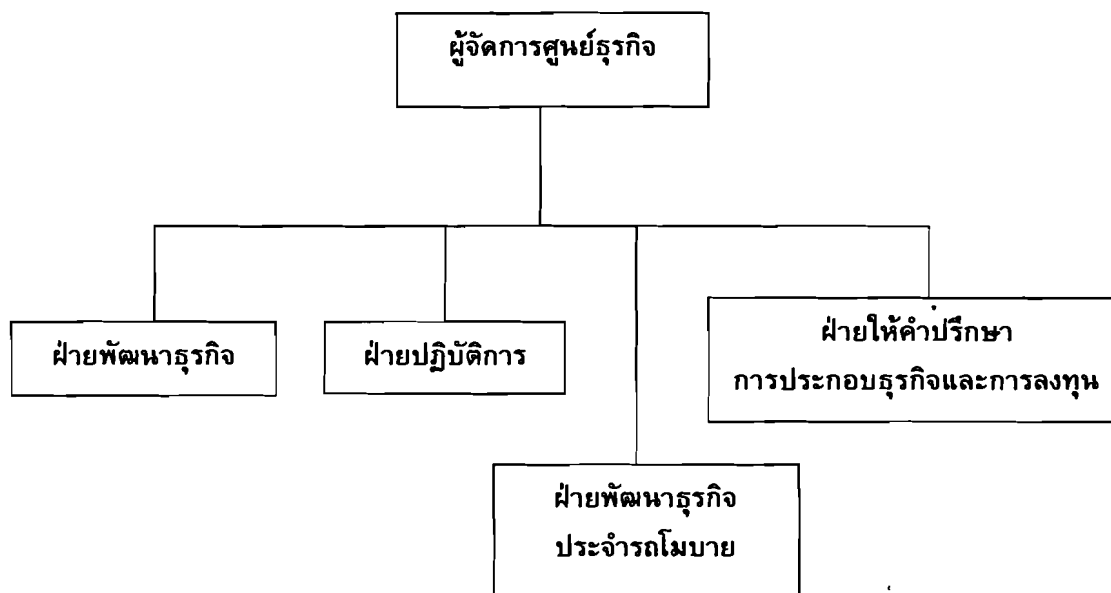
6.3.4 ติดตามและประเมินผลศักยภาพ การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ที่มาขอรับบริการให้คำปรึกษา

6.3.5 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูล หรือคำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามหลักเกณฑ์การร่วมลงทุนของธนาคาร

6.3.6 จัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้ประกอบการ SMEs ทุกสิ้นเดือน

6.3.7 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างการบริหารงานภายในศูนย์ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยมีผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเป็นผู้บริหารสูงสุดและแยกหน้าที่ออกเป็น 4 ฝ่าย ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานภายในศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

(ที่มา : ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ.2547 ข : 5)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิชณพงศ์ อนันต์วรปัญญา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะ
ที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี
การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานฝ่ายต่างๆ
ของโรงแรมด้านคุณลักษณะทั่วไปในด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ ด้าน
มนุษยสัมพันธ์และคุณลักษณะเฉพาะในงาน 4 ฝ่าย คือ หัวหน้างานบริการส่วนหน้า หัวหน้างาน
แม่บ้าน หัวหน้างานบริการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้างานประกอบอาหาร ตามทัศนะที่ผู้จัดการ
ฝ่ายบุคคลของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรีต้องการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้จัดการ
ฝ่ายบุคคลของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะทั่วไปที่พึงประสงค์ของ
หัวหน้างานทั้ง 4 ด้าน มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะทั่วไปที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ เป็นผู้ยอมรับฟัง
ความคิดเห็นของผู้อื่น รองลงมา คือ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับ
กาลเทศะ วางตนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีระเบียบวินัยและเป็นแบบอย่างที่ดี

2. ด้านความรู้ คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ ความสามารถในการแก้ปัญหา ได้ทันทั่วทั้งที่ รองลงมาคือ มีความรู้ในด้านการบริหาร การสอนงาน พัฒนาคุณภาพงาน วางแผนงาน ควบคุมบังคับบัญชาและมีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

3. ด้านประสบการณ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ ประสบการณ์ในการตัดสินใจและแก้ปัญหาที่ดี ให้คำปรึกษาแก่ลูกน้องได้

4. ด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ ความสามารถในการสื่อความหมายได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ รู้จักเสียสละ มีน้ำใจ

พิทยา วุฒิสงห์ (2537 : 80) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามทัศนะของพนักงาน โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตามทัศนะของพนักงาน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพและด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งและอายุงานในตำแหน่งซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรม ของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ด้านวิชาการ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพและด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุงานในตำแหน่ง ที่มีความแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้าน ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน พบว่ามีทัศนะด้านวิชาการ แตกต่างกันและความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนส่งเสริมให้การฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายสำคัญสูงสุด คือ การมีความรู้ในเนื้อหาวิชาการด้านการฝึกอบรมเป็นอย่างดีและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การเรียนการสอนและการสร้างบรรยากาศ

นงรี สุขวัฒน์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บุคลิกลักษณะพนักงานธนาคาร การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาบุคลิกลักษณะของพนักงานธนาคาร 2. เปรียบเทียบบุคลิกลักษณะของพนักงานธนาคารชายและหญิง 3. เปรียบเทียบบุคลิกลักษณะของพนักงานธนาคารที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคาร 200 คน ชาย 97 คน และหญิง 103 คน ผลการวิจัย พบว่า สมมติฐานที่ 1 ได้รับการยอมรับเฉพาะบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ พนักงานธนาคารหญิงมีความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างพนักงานธนาคารชายและหญิง ในบุคลิกภาพด้านความยืดหยุ่น (Flexibility) การแสดงออกทางสังคม (Social Presence) การใฝ่สัมฤทธิ์ โดยการเป็นตัวของตัวเอง (Achievement Via Independence) ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Domimance) การ

ควบคุมตนเอง (Self – Control) และประสิทธิภาพทางสติปัญญา (Intellectual Efficiency) 2. สมมติฐานที่ 2 ได้รับการยอมรับในบุคลิกภาพ 3 ด้าน คือ พนักงานธนาคารที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีบุคลิกภาพในด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) การควบคุมตนเอง (Self – Control) และการใฝ่สัมฤทธิ์โดยการเป็นตัวของตัวเอง (Achievement Via Independence) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานธนาคารที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมีบุคลิกภาพทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าว สูงกว่าพนักงานที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน

รัชชัย อโณทัยนาท (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร จำแนกตามตัวแปร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งบริหารและคุณวุฒิทางการศึกษา รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่จะเป็แนวทางในการสรรหา คัดเลือก พัฒนาฝึกอบรม เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้บริหารสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผู้บริหารสาขาที่มีตำแหน่งบริหารต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพและด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัตนา ไบผกา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ตำแหน่งงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่จะเป็แนวทางในการ

สรรหา คัดเลือก พัฒนา ฝึกอบรม พนักงานสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหารที่มีเพศและระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง แตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะด้านวิชาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน แตกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะส่วนตัว โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า พนักงานควรมีความตั้งใจและทุ่มเท พร้อมทั้งจะเสียสละในงาน มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงานและรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร ในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า พนักงานควรมีความรู้ในหน้าที่งานของตนเองมีความรู้ในบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบของธนาคารและธนาคารแห่งประเทศไทย และมีความรู้ในหน้าที่งานอื่นเพื่อสามารถทำงานทดแทนกันได้

สุจิตา เหมเวช (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษา สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษามีดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษา สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากและเมื่อพิจารณา

เป็นรายได้ด้านพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีอยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมาก ได้แก่ ด้านพนักงาน และการต้อนรับและด้านความสะดวก ที่ได้รับการบริการและระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านสถานที่ประกอบการ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษาสาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าและประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่าการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร ไม่คำนึงถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าและประเภทที่ใช้บริการของลูกค้าข้อเสนอแนะเพื่อให้การบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด ผู้บริหารสาขาจะต้องวางแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประเภทการให้บริการ ต่างๆ ให้ลูกค้าทราบมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจรวมทั้งนำเสนอและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อาทิ การกู้เงินเพื่อประชาชน การให้บริการบัตรเครดิต ที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ รวมทั้งการจัดมาตรฐานการบริการให้อยู่ในระดับเดียวกันทุกสาขา

การสร้างปัจจัยลักษณะของธนาคารในด้านความสะดวกที่ได้รับการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นผู้บริหารสาขา จะต้องพัฒนาปรับปรุงด้านต่างๆ ดังกล่าว โดยขอความร่วมมือจากพนักงานทุกคน รวมทั้งการขอจัดสรรงบประมาณเพิ่มในด้านการประชาสัมพันธ์

สรุป ดันติกรกุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) การวิจัยในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีผลต่อการดำเนินงานสินเชื่อ ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการบริการ ความรู้ทางวิชาชีพ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด ดำรงตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 7 มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยคุณลักษณะส่วนตัวซึ่งได้แก่ ด้านบุคลิกภาพและด้านความเป็นผู้นำ มีระดับที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านความซื่อสัตย์ มีระดับที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพ ซึ่งได้แก่ ด้านความสามารถในการบริการและด้านความรู้ทางวิชาชีพ มีระดับที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. คุณลักษณะส่วนตัว ซึ่งได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความซื่อสัตย์ ของอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. คุณลักษณะส่วนตัว ซึ่งได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำและด้านมนุษยสัมพันธ์ ของวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน

4. คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเพศที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน

5. คุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ด้านความสามารถในการบริการและด้านความรู้ทางวิชาชีพของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. คุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ความรู้ทางวิชาชีพของวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ไม่แตกต่างกัน