

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
31 – 40 ปี	20	21.10
41 – 50 ปี	59	62.10
51 – 60 ปี	16	16.80
รวม	95	100.00
2. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ		
ต่ำกว่า 2 ปี	26	27.40
2 ปี ขึ้นไป	69	72.60
รวม	95	100.00
3. วุฒิทางการศึกษา		
ปริญญาตรี	41	43.20
สูงกว่าปริญญาตรี	54	56.80
รวม	95	100.00
4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา		
บริหารธุรกิจ การจัดการ การตลาด บัญชี การเงิน		
การธนาคาร	46	48.40
เศรษฐศาสตร์	19	20.00
นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ การศึกษา	25	26.30
อื่นๆ	5	5.30
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มีอายุ 41 - 50 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 62.10) รองลงมาคืออายุ 31 - 40 ปี (ร้อยละ 21.10) และอายุ 51 - 60 ปี (ร้อยละ 16.80) ตามลำดับ

จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ พบว่า ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ 2 ปี ขึ้นไป มากที่สุด (ร้อยละ 72.60) รองลงมาคือระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ต่ำกว่า 2 ปี (ร้อยละ 27.40) ตามลำดับ

จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา พบว่า มีวุฒิทางการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 56.80) รองลงมาคือวุฒิทางการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 43.20) ตามลำดับ

จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา พบว่า จบการศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการ การตลาด บัญชี การเงินการธนาคาร มากที่สุด (ร้อยละ 48.40) รองลงมาคือ จบการศึกษาสาขาวิชานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ การศึกษา (ร้อยละ 26.30) จบการศึกษาสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ (ร้อยละ 20.00) และจบการศึกษาสาขาวิชาอื่นๆ (ร้อยละ 5.30) ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตาม
ทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง
ประเทศไทย**

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง
ประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.43	0.45	มาก	1
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.31	0.49	มาก	3
3. ด้านทักษะการบริการ	4.35	0.49	มาก	2
4. ด้านความรู้	4.01	0.57	มาก	4
รวม	4.27	0.45	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ
ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
โดยรวมและรายด้านเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะ
ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่า
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับแรก คือ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ($\mu = 4.43$) รองลงมา คือ
ด้านทักษะการบริการ ($\mu = 4.35$) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\mu = 4.31$) และด้านความรู้ ($\mu = 4.01$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับอาชีพ	4.14	0.72	มาก	9
2. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน	4.65	0.66	มากที่สุด	3
3. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และสนใจงาน	4.55	0.63	มากที่สุด	4
4. สามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้	4.65	0.52	มากที่สุด	2
5. แสดงออกทางกายและวาจาได้อย่างเหมาะสม	4.29	0.68	มาก	8
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.79	0.46	มากที่สุด	1
7. ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.41	0.64	มาก	5
8. มีอารมณ์มั่นคงสามารถควบคุมอารมณ์ได้	4.33	0.66	มาก	7
9. มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์	4.12	0.50	มาก	10
10. มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง	4.40	0.64	มาก	6
รวม	4.43	0.45	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ($\mu = 4.43$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ยกเว้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เรื่องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 4.79$) สามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้ ($\mu = 4.65$) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.65$) และมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และสนใจงาน ($\mu = 4.55$) เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับแรกคือมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 4.79$) รองลงมาคือสามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้ ($\mu = 4.65$) และมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.65$) ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับท้ายๆ คือ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับอาชีพ ($\mu = 4.14$) และมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ($\mu = 4.12$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านมนุษยสัมพันธ์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. มีน้ำใจและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กับผู้ร่วมงาน	4.34	0.61	มาก	4
2. ช่วยเหลือให้บริการลูกค้าและผู้มาติดต่ออย่างจริงใจ	4.62	0.57	มากที่สุด	1
3. สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้	4.33	0.61	มาก	5
4. มีความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	4.26	0.62	มาก	7
5. มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่น	4.21	0.62	มาก	8
6. มีความเป็นมิตรให้เกียรติผู้อื่น	4.29	0.63	มาก	6
7. หลีกเลี่ยงการขัดแย้งหรือโต้เถียงกับผู้อื่น	4.16	0.73	มาก	9
8. มีอารมณ์ขัน มองโลกในแง่ดี	3.94	0.68	มาก	10
9. มีความพร้อมที่จะให้บริการผู้อื่นเสมอ	4.47	0.63	มาก	2
10. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล	4.44	0.60	มาก	3
รวม	4.31	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ($\mu = 4.31$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ยกเว้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เรื่องช่วยเหลือให้บริการลูกค้าและผู้มาติดต่ออย่างจริงใจ ($\mu = 4.62$) เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับแรกคือ ช่วยเหลือให้บริการลูกค้าและผู้มาติดต่ออย่างจริงใจ ($\mu = 4.62$) รองลงมาคือ มีความพร้อมที่จะให้บริการผู้อื่นเสมอ ($\mu = 4.47$) และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล ($\mu = 4.44$) ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับท้ายๆ คือ หลีกเลี่ยงการขัดแย้งหรือโต้เถียงกับผู้อื่น ($\mu = 4.16$) และมีอารมณ์ขัน มองโลกในแง่ดี ($\mu = 3.94$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านทักษะการบริการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคารได้	4.49	0.62	มาก	2
2. มีมารยาทในการบริการ	4.40	0.57	มาก	4
3. มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร	4.52	0.63	มากที่สุด	1
4. ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผนและมีระบบ	4.44	0.58	มาก	3
5. สามารถแนะนำเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจเบื้องต้น แก่ลูกค้า	4.34	0.56	มาก	6
6. ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนหรือระบบของงาน	4.34	0.61	มาก	7
7. ปฏิบัติงานได้คล่องแคล่ว รวดเร็ว	4.27	0.75	มาก	9
8. สามารถแนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า	4.33	0.60	มาก	8
9. มีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้า	4.36	0.67	มาก	5
10. สามารถใช้ข้อมูลทางสถิติในการวางแผนพบปะลูกค้า	4.00	0.74	มาก	10
รวม	4.35	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านทักษะการบริการ โดยรวม เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ($\mu = 4.35$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ยกเว้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เรื่อง มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร ($\mu = 4.52$) เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านทักษะการบริการ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับแรกคือ มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร ($\mu = 4.52$) รองลงมาคือ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคารได้ ($\mu = 4.49$) และปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผนและมีระบบ ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับท้ายๆ คือ ปฏิบัติงานได้คล่องแคล่ว รวดเร็ว ($\mu = 4.27$) และสามารถใช้ข้อมูลทางสถิติในการวางแผนพบปะลูกค้า ($\mu = 4.00$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความรู้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	μ	σ	ระดับ	ลำดับที่
1. มีความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร	4.29	0.70	มาก	1
2. มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ	3.83	0.71	มาก	8
3. มีความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชี	4.05	0.71	มาก	7
4. มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการบริหารจัดการธุรกิจ	4.11	0.68	มาก	5
5. มีความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับงานที่จำเป็น เช่น นโยบายรัฐบาล ภาวะเศรษฐกิจ ฯลฯ	3.78	0.69	มาก	9
6. มีความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์งบการเงิน	4.16	0.80	มาก	4
7. มีความรู้เกี่ยวกับการตลาด	4.17	0.69	มาก	3
8. สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้	3.41	0.86	ปานกลาง	10
9. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานได้	4.17	0.63	มาก	2
10. มีความรอบรู้ ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ	4.11	0.71	มาก	5
รวม	4.01	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความรู้ โดยรวม เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ($\mu = 4.01$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ยกเว้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เรื่อง สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ($\mu = 3.41$) เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความรู้ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับแรก คือ มีความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร ($\mu = 4.29$) รองลงมา คือ สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานได้ ($\mu = 4.17$) และมีความรู้เกี่ยวกับการตลาด ($\mu = 4.17$) ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับท้าย ๆ คือ มีความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับงานที่จำเป็น เช่น นโยบายรัฐบาล ภาวะเศรษฐกิจ ฯลฯ ($\mu = 3.78$) และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ($\mu = 3.41$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	อายุ					
	31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี	
	μ	ระดับ	μ	ระดับ	μ	ระดับ
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.56	มากที่สุด	4.44	มาก	4.26	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.38	มาก	4.27	มาก	4.33	มาก
3. ด้านทักษะการบริการ	4.38	มาก	4.33	มาก	4.38	มาก
4. ด้านความรู้	4.07	มาก	3.97	มาก	4.05	มาก
รวม	4.35	มาก	4.25	มาก	4.25	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ 31 - 40 ปี ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการ และด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ส่วนด้านบุคลิกภาพเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ 41 - 50 ปี ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ 51 - 60 ปี ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

สรุปได้ว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี และ 51 - 60 ปี ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก จึงไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ผู้จัดการศูนย์ฯ ที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีทัศนะว่าเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด จึงแตกต่างจากผู้จัดการศูนย์ฯ ที่มีอายุ 41 - 50 ปี และ 51 - 60 ปี ว่ามีทัศนะว่าเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ			
	ต่ำกว่า 2 ปี		2 ปีขึ้นไป	
	μ	ระดับ	μ	ระดับ
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.42	มาก	4.44	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.21	มาก	4.34	มาก
3. ด้านทักษะการบริการ	4.27	มาก	4.38	มาก
4. ด้านความรู้	3.98	มาก	4.02	มาก
รวม	4.22	มาก	4.29	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่ำกว่า 2 ปี ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ 2 ปีขึ้นไป ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

สรุปได้ว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่ำกว่า 2 ปี และ 2 ปีขึ้นไป ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก จึงไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตาม วุฒิทางการศึกษา

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	วุฒิทางการศึกษา			
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	μ	ระดับ	μ	ระดับ
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.36	มาก	4.49	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.27	มาก	4.33	มาก
3. ด้านทักษะการบริการ	4.35	มาก	4.35	มาก
4. ด้านความรู้	3.95	มาก	4.05	มาก
รวม	4.23	มาก	4.31	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิทางการศึกษาปริญญาตรี ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิทางการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

สรุปได้ว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิทางการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก จึงไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตาม สาขาที่จบการศึกษา

คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์	สาขาวิชาที่จบการศึกษา							
	บริหารธุรกิจ		เศรษฐศาสตร์		นิติศาสตร์		อื่น ๆ	
	การจัดการ				รัฐศาสตร์			
	การตลาด				การศึกษา			
	บัญชี การเงิน							
	การธนาคาร							
	μ	ระดับ	μ	ระดับ	μ	ระดับ	μ	ระดับ
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.37	มาก	4.62	มากที่สุด	4.40	มาก	4.48	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.23	มาก	4.44	มาก	4.30	มาก	4.52	มากที่สุด
3. ด้านทักษะการบริการ	4.31	มาก	4.48	มาก	4.30	มาก	4.46	มาก
4. ด้านความรู้	4.00	มาก	4.14	มาก	3.92	มาก	4.00	มาก
รวม	4.23	มาก	4.42	มาก	4.23	มาก	4.37	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่จบการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ การจัดการ การตลาด บัญชี การเงิน การธนาคาร ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่จบการศึกษาสาขาเศรษฐศาสตร์ ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ส่วนด้านบุคลิกภาพเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่จบการศึกษาสาขานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ การศึกษา ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่จบการศึกษาสาขาอื่นๆ ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

สรุปได้ว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่จบการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ การจัดการ การตลาด บัญชี การเงิน การธนาคาร สาขาเศรษฐศาสตร์ สาขานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ การศึกษาและสาขาอื่นๆ ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก จึงไม่แตกต่างกัน

แต่สำหรับคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ผู้จัดการศูนย์ฯ ที่จบการศึกษาสาขาเศรษฐศาสตร์ มีทัศนะว่าเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด จึงแตกต่างจากผู้จัดการศูนย์ฯ ที่จบการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ การจัดการ การตลาด บัญชี การเงิน การธนาคาร สาขานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ การศึกษาและสาขาอื่นๆ มีทัศนะว่าเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากและคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้จัดการศูนย์ฯ ที่จบการศึกษาสาขาอื่นๆ มีทัศนะว่าเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด จึงแตกต่างจากผู้จัดการศูนย์ฯ ที่จบการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ การจัดการ การตลาด บัญชี การเงิน การธนาคาร สาขาเศรษฐศาสตร์และสาขานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ การศึกษา ซึ่งมีทัศนะว่าเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
ด้านบุคลิกภาพ	
1. มีความฉลาด ปฏิภาณไหวพริบดี แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	6
2. แต่งกายสุภาพ กลมกลืนกับท้องถิ่น	1
3. ไม่ผิดศีลธรรม	7
4. มีความเสมอต้นเสมอปลาย	2
5. สามารถปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันได้	1
6. มีความอ่อนน้อม ถ่อมตน	4
7. เป็นผู้ฟังที่ดี	1
8. มีภาวะความเป็นผู้นำ	3
ด้านมนุษยสัมพันธ์	
1. เคารพสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น	1
2. เคารพผู้บังคับบัญชา	3
3. สามารถถ่ายทอดงานให้กับผู้ร่วมงานได้	1
4. ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัวเวลาทำงาน	1
ด้านทักษะบริการ	
1. มีจิตสำนึกในการให้บริการ	24
2. รู้จักกาลเทศะในการเข้าพบลูกค้า	2
3. ไม่แบ่งแยกชนชั้น	2
4. ตอบปัญหาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าในเชิงบวก	1
5. เอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า	1
6. ปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานแบบคนสำคัญและญาติสนิท	2
7. สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายของธนาคาร	9

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
ด้านความรู้	
1. ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	16
2. มีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบเป็นอย่างดี	14
3. สามารถทำงานเป็นทีมได้	6
4. เข้าใจข้อจำกัดและปัญหาของงานในตำแหน่งงาน	1
5. นำความรู้มาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น	4
6. รับการฝึกอบรมจากธนาคารอย่างสม่ำเสมอ	1
7. เรียนรู้งานนอกจากงานที่ทำเป็นประจำ	2
ด้านอื่น ๆ	
1. สร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว	1
2. คิดนอกกรอบเพื่อความเจริญของธนาคาร	1
3. ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว จากตำแหน่งหน้าที่การงาน	2
4. มุ่งมั่น ทดมเท ในการทำงาน	8
5. เข้าถึงปัญหาของลูกค้าอย่างแท้จริง	1
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4
7. มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและผู้ร่วมงาน	8
8. มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	1
9. มีจรรยาบรรณ	1
10. ไม่มีปัญหาด้านการเงิน	1
11. มีทักษะในการสร้างสังคมให้อยู่ดีมีสุข	1
12. มีความละเอียด ถี่ถ้วน รอบคอบ	1

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะดังนี้

ด้านบุคลิกภาพ ลำดับแรกคือ ไม่ผิดศีลธรรม รองลงมาคือ มีความฉลาด ปฏิภาณไหวพริบดี แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความอ่อนน้อมถ่อมตนและมีภาวะความเป็นผู้นำ

ด้านมนุษยสัมพันธ์ ลำดับแรกคือ เคารพสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น รองลงมาคือ เคารพสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น สามารถถ่ายทอดงานให้กับผู้ร่วมงานได้และไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัว เวลาทำงาน

ด้านทักษะการบริการ ลำดับแรกคือ มีจิตสำนึกในการให้บริการ รองลงมาคือ สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายของธนาคาร รู้จักกาลเทศะในการเข้าพบลูกค้า ไม่แบ่งแยกชนชั้นและปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานแบบคนสำคัญและญาติสนิท

ด้านความรู้ ลำดับแรกคือ ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น รองลงมาคือ มีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบเป็นอย่างดี สามารถทำงานเป็นทีมได้และนำความรู้มาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

ด้านอื่นๆ ลำดับแรกคือ มุ่งมั่น ทุ่มเท ในการทำงาน มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและผู้ร่วมงาน รองลงมาคือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวจากตำแหน่งหน้าที่การงาน