

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ วุฒิทางการศึกษาและ สาขาวิชาที่จบการศึกษา ประชากรในการวิจัย คือ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย 95 ศูนย์ จำนวน 95 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและ ด้านความรู้ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตาม อายุ พบว่า มีอายุ 41 - 50 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 62.10) รองลงมาคืออายุ 31 - 40 ปี (ร้อยละ 21.10) และอายุ 51 - 60 ปี (ร้อยละ 16.80) ตามลำดับ

จำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ พบว่าปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ 2 ปีขึ้นไป มากที่สุด (ร้อยละ 72.60) รองลงมา คือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ต่ำกว่า 2 ปี (ร้อยละ 27.40) ตามลำดับ

จำแนกตาม วุฒิทางการศึกษา พบว่า มีวุฒิทางการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 56.80) รองลงมา คือ วุฒิทางการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 43.20) ตามลำดับ

จำแนกตาม สาขาวิชาที่จบการศึกษา พบว่า จบการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ การจัดการ การตลาด บัญชี การเงิน การธนาคาร มากที่สุด (ร้อยละ 48.40) รองลงมา คือ จบการศึกษาสาขาวิชานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ การศึกษา (ร้อยละ 26.30) จบการศึกษาสาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ (ร้อยละ 20.00) และจบการศึกษาสาขาวิชาอื่นๆ (ร้อยละ 5.30) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตาม ทศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

2.1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตาม ทศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

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

2.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทศนะของ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้าน บุคลิกภาพ โดยรวมเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ($\mu = 4.43$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ยกเว้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เรื่องมีความ ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 4.79$) สามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้ ($\mu = 4.65$) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.65$) และมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และสนใจงาน ($\mu = 4.55$) เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตาม ทศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้าน บุคลิกภาพ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับแรกคือมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ($\mu = 4.79$) รองลงมาคือสามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้ ($\mu = 4.65$) และมีความ รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.65$) ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับท้ายๆ คือแต่งกาย สุภาพเหมาะสมกับอาชีพ ($\mu = 4.14$) และมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ($\mu = 4.12$)

2.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทศนะของ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้าน มนุษยสัมพันธ์ โดยรวมเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ($\mu = 4.31$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ยกเว้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เรื่อง

ช่วยเหลือให้บริการลูกค้าและผู้มาติดต่ออย่างจริงใจ ($\mu = 4.62$) เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับแรก คือ ช่วยเหลือให้บริการลูกค้าและผู้มาติดต่ออย่างจริงใจ ($\mu = 4.62$) รองลงมา คือ มีความพร้อมที่จะให้บริการผู้อื่นเสมอ ($\mu = 4.47$) และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล ($\mu = 4.44$) ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับท้ายๆ คือ หลีกเลียงการขัดแย้ง หรือโต้เถียงกับผู้อื่น ($\mu = 4.16$) และมีอารมณ์ขัน มองโลกในแง่ดี ($\mu = 3.94$)

2.4 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านทักษะการบริการโดยรวม เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ($\mu = 4.35$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ยกเว้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เรื่องมีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร ($\mu = 4.52$) เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

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

2.5 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความรู้โดยรวมเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ($\mu = 4.01$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก ยกเว้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เรื่อง สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ($\mu = 3.41$) เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับปานกลาง

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

มีความเสมอต้นเสมอปลาย สามารถปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันได้ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นผู้ฟังที่ดี มีภาวะความเป็นผู้นำ เคารพสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น เคารพผู้บังคับบัญชา สามารถถ่ายทอดงานให้กับผู้ร่วมงานได้ ไม่พุดคุยเรื่องส่วนตัวเวลาทำงาน มีจิตสำนึกในการให้บริการ รู้จักกาลเทศะในการเข้าพบลูกค้า ไม่แบ่งแยกชนชั้น ตอบปัญหาและแก้ไขปัญหาลูกค้าในเชิงบวก เอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า ปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานแบบคนสำคัญ และญาติสนิท สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายของธนาคาร ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบเป็นอย่างดี สามารถทำงานเป็นทีมได้ เข้าใจข้อจำกัดและปัญหาของงานในตำแหน่งงาน นำความรู้มาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น รับการฝึกอบรมจากธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เรียนรู้งานนอกจากงานที่ทำเป็นประจำ สร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว คิดนอกกรอบเพื่อความเจริญของธนาคาร ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวจากตำแหน่งหน้าที่การงาน มุ่งมั่นทุ่มเท ในการทำงาน เข้าถึงปัญหาของลูกค้าอย่างแท้จริง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและผู้ร่วมงาน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีจรรยาบรรณ ไม่มีปัญหาด้านการเงิน มีทักษะในการสร้างสังคมให้อยู่ดีมีสุขและมีความละเอียดถี่ถ้วน รอบคอบ

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ ๔ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก จึงแสดงว่าผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เห็นว่า เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ ๔ ควรมีคุณสมบัติที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านต่างๆ มาก จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษา ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) คุณลักษณะโดยรวม อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักชัย อโณทัยนาท (2547) ซึ่งได้ทำการศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารสาขามีทักษะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) คุณลักษณะโดยรวม อยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ ดันดีกรกุล (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) ซึ่งผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก การที่

ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจในระดับมาก อาจเป็นเพราะธนาคารมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจและมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนาส่งเสริมช่วยเหลือและสนับสนุนการจัดตั้งการดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อ ให้คำปรึกษา แนะนำและให้บริการต่างๆ ที่มีคุณภาพเพียบพร้อมด้วยประสิทธิภาพ ความแข็งแกร่งและมั่นคง ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญต่อการรักษามาตรฐานการดำเนินงานในแนวทางการดำเนินธุรกิจต่อสังคมและประเทศไทย จึงจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีคุณลักษณะในด้านต่างๆ ตรงตามที่ธนาคารต้องการ เพื่อที่จะปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการได้รับความเชื่อถือจากบุคคลทั่วไปและผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้จากผลการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในรายด้านแต่ละด้าน มีประเด็นที่น่าสนใจมีดังนี้

1.1 ด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่าโดยรวมเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษา ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขากรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะในเรื่อง บุคลิกภาพที่สมบูรณ์ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชยา วุฒ อังคสิงห์ (2537) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตามทัศนะของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษา พบว่า พนักงานของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรม ในด้านบุคลิกภาพของนักฝึกอบรมโดยรวม เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักชัย โอเฑทยานาท (2547) ซึ่งได้ทำการศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาด้านบุคลิกภาพ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก การที่พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจต้องพบปะลูกค้าและผู้มาติดต่อธนาคารเป็นจำนวนมาก ดังนั้น บุคลิกภาพส่วนตัว ซึ่งได้แก่ คุณลักษณะทางกาย วาจาและจิตใจ ที่จะสะท้อนความรู้สึกนึกคิดออกมาให้ผู้อื่นเห็นหรือเกิดความประทับใจ (เจริญ เจษฎาวัลย์, 2533 : 47)

จึงเป็นสิ่งสำคัญและส่งผลต่อการให้บริการและสามารถทำให้ลูกค้า หรือผู้มารับบริการเกิดความ ต้องการที่จะมาใช้บริการ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมแห่งประเทศไทย ที่ควรมีมาก คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถรักษา ความลับของหน่วยงานได้และมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ มีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของธนาคาร หากเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ศูนย์ธุรกิจ ปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบ ธนาคารก็จะมีผลความเจริญก้าวหน้า ดังนั้น เพื่อทำให้เกิด ประโยชน์กับธนาคารและเจ้าหน้าที่ศูนย์ธุรกิจ เจ้าหน้าที่ศูนย์ธุรกิจควรมี ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ ไม่เบียดบังหรือแสวงหาผลประโยชน์ อันมิชอบจากการปฏิบัติงาน หรือเห็น แก่อำมิสสินจ้างใดๆ ที่ส่อเจตนาไปในทางทุจริต ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม สามารถ รักษาความลับของหน่วยงานได้ ต้องรักษาข้อมูลของธนาคารและของลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่ ควรเปิดเผยข้อมูล หรือข่าวสารของธนาคารที่ไม่ควรเปิดเผยและไม่ให้ข่าวสารหรือข้อมูลใดๆ ที่ผู้มี อำนาจสั่งการยังไม่อนุญาต นอกจากนี้ยังต้องมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ยอมรับผลที่จะ เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะถูกตรวจสอบและประเมินผล สามารถชี้แจงและอธิบายได้

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่า โดยรวมเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา การณศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะในเรื่อง มนุษยสัมพันธ์เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิทยา วุธ อังสุสิงห์ (2537) ที่พบว่าพนักงาน ของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ นักฝึกอบรม ในด้านมนุษยสัมพันธ์ของนักฝึกอบรมโดยรวม เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักชัย อโณทัยนาท (2547) ซึ่งได้ทำการศึกษาค้นคว้า คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของ ผู้บริหารสาขา ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก การที่พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็น คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจต้องปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร จึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ดังที่ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2522 : 128) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลทำงานและได้รับความร่วมมือ ร่วมใจจากผู้อื่นเป็นอย่างดีนั้น เพราะผู้นั้นเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี มนุษยสัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์

และศิลปะ ในการเข้ากับคน การครองใจคนและการเอาชนะใจคน มนุษยสัมพันธ์ คือ การรวมพลังของบุคคลเพื่อจะทำงานและมีแรงจูงใจให้ร่วมมือกันในการทำงาน โดยมุ่งที่จะให้ได้ผลผลิตสูงและขณะเดียวกันบุคคลก็ได้รับการตอบสนอง ความต้องการ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและจิตวิทยา นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ควรมีมาก คือ ช่วยเหลือ ให้บริการลูกค้าและผู้มาติดต่ออย่างจริงใจ มีความพร้อมที่จะให้บริการผู้อื่นเสมอและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล ซึ่งอาจเป็นเพราะธนาคารมีข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อลูกค้าว่าจะปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความ เป็นธรรมและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค จะสร้างสรรค์และให้บริการ ด้วยคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2546 : 4) ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร จึงต้องมีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถทำได้ สนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและสุภาพ โดยการแนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการหรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ เอาใจใส่และยินดีช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจ เพื่อสร้างความประทับใจที่ดีให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ ยังต้องร่วมมือร่วมใจกันทำงาน รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ต้องระลึกอยู่เสมอว่าลูกค้าเป็นฝ่ายถูก หากลูกค้าเข้าใจผิดจะต้องชี้แจงจนเป็นที่พอใจ และเมื่อพบว่าคำขอของลูกค้าไม่อยู่ใน กรอบและระเบียบที่ธนาคารจะให้บริการได้ควรแสดงความเห็นใจและปฏิเสธอย่างนุ่มนวล

1.3 ด้านทักษะการบริการ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่า โดยรวมเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษา ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะในด้านทักษะการบริการ เป็นคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักชัย อโณทัยนาท (2547) ซึ่งได้ ทำการศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะเกี่ยวกับ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านความสามารถในการบริการ เป็นคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ ดันติกรกุล (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความสามารถในการบริการ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก การที่พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง

ประเทศไทย ด้านทักษะการบริการ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจต้องปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคาร ในการให้บริการลูกค้านั้น เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจต้องสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคารได้ มีมารยาทในการบริการ มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผนและมีระบบ สามารถแนะนำเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจเบื้องต้นแก่ลูกค้า ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนหรือระบบของงาน ปฏิบัติงานได้คล่องแคล่ว รวดเร็ว สามารถแนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ดังที่ศูนย์ให้คำปรึกษาทางการเงินสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (2543 : 1) ได้กล่าวถึงหัวใจของการบริการไว้ว่า คนที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพการงานเป็นที่รู้จักชื่นชม ยกย่องของคนในสังคม ไม่ว่าจะทำงานทางด้านเอกชน งานราชการ หรืองานอะไรก็แล้ว ล้วนมีคุณสมบัติที่เหมือนกัน คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจในการบริการเป็นเลิศ ให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า คุณลักษณะด้านทักษะการบริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ควรมีมาก คือ มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคารได้และปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน ซึ่งอาจเป็นเพราะธนาคารคำนึงถึงความสำคัญของการเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลและกิจการที่ดี เพื่อประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้า ขณะเดียวกันในฐานะที่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐที่มีภารกิจในการพัฒนาและส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงจำเป็นต้องทำหน้าที่ในการเป็นตัวอย่างแก่สถาบันการเงินอื่นๆ ในการช่วยพัฒนาและส่งเสริมผู้ประกอบการ อันจะเป็นการส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ธนาคารต้องรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ สร้างสรรค์และให้บริการด้วยคุณภาพ นอกจากนี้ยังต้องปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ เสียสละและมีประสิทธิภาพมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จของงานเพื่อประโยชน์แก่ธนาคาร ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม สร้างความโปร่งใสและมีมาตรฐานการปฏิบัติที่เป็นสากล ซึ่งช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ลูกค้ารวมทั้งทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับ

1.4 ด้านความรู้ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่าโดยรวม เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษา ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขากรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะด้านคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพในเรื่องความรู้ทางวิชาการ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักชัย อโณทัยนาท (2547) ซึ่งได้ทำการศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา ซึ่งผลการศึกษา พบว่า

ผู้บริหารสาขามีทักษะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ด้านความรู้ทางวิชาการ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ ดันติกกุล (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) ซึ่งผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก การที่พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความรู้ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจต้องใช้ความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร กฎหมายธุรกิจ ระบบบัญชี การบริหารจัดการธุรกิจ การวิเคราะห์งบการเงิน การตลาด นโยบายของรัฐบาล ภาวะเศรษฐกิจ ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ การให้คำแนะนำปรึกษาและบริการต่างๆ แก่ลูกค้าของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า คุณลักษณะด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ควรมีมาก คือ มีความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานได้ และมีความรู้เกี่ยวกับการตลาด ซึ่งอาจเป็นเพราะความรู้เกี่ยวกับการเงิน การธนาคารและการตลาด ถือเป็นความรู้ทางวิชาการที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นมากในการปฏิบัติงานและทำให้มีความสะดวกและรวดเร็ว จึงทำให้คุณลักษณะด้าน การมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติงาน เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก

2. จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีประเด็นการอภิปราย ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตาม อายุ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของผู้จัดการศูนย์ฯ ทั้ง 3 กลุ่มอายุ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานวิจัย แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยาวัธ อังศุสิงห์ (2537) ซึ่งได้ทำการศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามทัศนะของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรม เมื่อจำแนกตามอายุของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกัน การที่ไม่พบความแตกต่าง ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีอายุต่างกัน อาจเป็นเพราะผู้จัดการศูนย์ฯ ซึ่งเป็นผู้บริหาร

ระดับสูงของธนาคาร ต่างก็ต้องกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารภายในกรอบนโยบาย เป้าหมาย และภารกิจคล้ายคลึงกัน จึงทำให้มีการรับรู้ลักษณะการดำเนินงานของธนาคารสอดคล้องกันและ ทำให้มีการคาดหวังต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกันดังกล่าว

อย่างไรก็ตามผลการวิจัย พบความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพ ระหว่างผู้จัดการศูนย์ ฯ ที่มีอายุ 31 - 40 ปี แตกต่างกับผู้จัดการศูนย์ ฯ ที่มีอายุ 41 - 50 ปี และ 51 - 60 ปี ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้จัดการศูนย์ ฯ ที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีอายุน้อยกว่าผู้จัดการที่มีอายุ 41 - 50 ปี และ 51 - 60 ปี จัดเป็นผู้บริหารที่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่หรือรุ่นหลังกว่า จึงอาจมีแนวคิดหรือมุมมองต่อบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างจากผู้จัดการศูนย์ ฯ อีก 2 กลุ่มอายุ ดังกล่าว

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของผู้จัดการศูนย์ ฯ ทั้ง 2 กลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานวิจัย แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผาก (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษา ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสาขา ไม่แตกต่างกันและนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักชัย อโณทัยนาท (2547) ซึ่งได้ทำการศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา ซึ่งผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา เมื่อจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบันไม่แตกต่างกัน การที่ไม่พบความแตกต่างของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่างกัน อาจเป็นเพราะ ผู้จัดการศูนย์ ฯ แม้จะปฏิบัติงานบริหารในเวลาแตกต่างกัน แต่ในการปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกรอบนโยบาย เป้าหมายและภารกิจคล้ายคลึงกัน ต้องรักษามาตรฐานการดำเนินงานในแนวทางเดียวกัน จึงทำให้มีแนวคิดเกี่ยวกับ คุณลักษณะที่

พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตามวุฒิทางการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของผู้จัดการศูนย์ฯ ทั้ง 2 กลุ่มวุฒิการศึกษา ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานวิจัย แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษา ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา เมื่อจำแนกตามวุฒิทางการศึกษา ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยา วุฒิสงศ์ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามทัศนะของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรม เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา ไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักชัย อโณทัยนาท (2547) ซึ่งได้ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา เมื่อจำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา ไม่แตกต่างกัน การที่ไม่พบความแตกต่างของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกัน อาจเป็นเพราะ ผู้จัดการศูนย์ฯ ทุกคนต่างต้องบริหารงานธนาคาร ภายใต้กรอบนโยบาย เป้าหมายและภารกิจคล้ายคลึงกัน จึงทำให้เข้าใจลักษณะงานที่บุคลากรของธนาคารแต่ละฝ่ายต้องปฏิบัติสอดคล้องกัน ทำให้มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของผู้จัดการศูนย์ฯ ที่จบการศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการ การตลาด บัญชี การเงิน การธนาคาร สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ การศึกษา และสาขาวิชาอื่นๆ ในคุณลักษณะโดยรวม คุณลักษณะด้านทักษะการบริการ และด้านความรู้ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานวิจัย แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษา ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ

พนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา ไม่แตกต่างกัน การที่ไม่พบความแตกต่างของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่จบการศึกษาสาขาต่างกัน อาจเป็นเพราะ ผู้จัดการศูนย์ฯ ทุกคนต่างต้องบริหารงานธนาคาร ซึ่งมีลักษณะงานเหมือนกัน จึงทำให้เข้าใจลักษณะงานที่บุคลากรของธนาคารแต่ละฝ่ายต้องปฏิบัติ สอดคล้องกัน ทำให้มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการใช้ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะคือในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การคัดเลือกเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะทั้ง 4 ด้าน โดย

1.1 ด้านบุคลิกภาพ ควรเน้นเรื่อง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้และมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ควรเน้นเรื่อง ช่วยเหลือ ให้บริการลูกค้า และผู้มาติดต่ออย่างแท้จริง มีความพร้อมที่จะให้บริการผู้อื่นเสมอและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล

1.3 ด้านทักษะการบริการ ควรเน้นเรื่อง มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคารได้และปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผนและมีระบบ

1.4 ด้านความรู้ ควรเน้นเรื่อง มีความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร การตลาด และสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานได้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ควรขยายขอบเขตของการวิจัยโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่ม เช่น ผู้จัดการเขตหรือลูกค้า เป็นต้น และเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจกับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ทำการศึกษาใหม่ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจเพิ่มขึ้น

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาถึงความต้องการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจและคุณลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก เพื่อนำมาปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมและพิจารณาด้านสวัสดิการให้ตรงตามความต้องการ

2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ

2.4 ควรใช้การเก็บข้อมูลหลายๆ วิธี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด ค่อนข้างครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษายิ่งขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ เป็นต้น