

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้นำเสนอเป็นการกำหนดแนวทางวิจัยดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธนาคาร
 - 1.1 ความหมายของธนาคาร
 - 1.2 หน้าที่ของธนาคาร
 - 1.3 ทฤษฎีการธนาคาร
 - 1.4 ระบบธนาคาร
 - 1.5 ความสำคัญของธนาคาร
 - 1.6 หลักเกณฑ์ และควมรับผิดชอบของธนาคาร
 - 1.7 ผลการบริการเงินอื่นที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์
2. แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ
3. ธนาคารประชาชน
 - 3.1 แนวคิดของธนาคารประชาชน
 - 3.2 นโยบายของธนาคารประชาชน
 - 3.3 วัตถุประสงค์ของธนาคารประชาชน
 - 3.4 กลุ่มเป้าหมายของธนาคารประชาชน
 - 3.5 โครงสร้างและการบริการของธนาคารประชาชน
 - 3.6 ระเบียบของธนาคารประชาชน
4. คุณสมบัติของผู้บริหาร
5. คุณสมบัติของพนักงาน
6. คุณสมบัติของผู้ใช้บริการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธนาคาร

กิจกรรมของธนาคารนับได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยส่วนรวม ทั้งนี้เนื่องจากบริการของธนาคารมีให้บริการที่ธุรกรรมทางการเงินอันจำเป็นต่อระบบเศรษฐกิจ การศึกษาเรื่องธนาคารในงานวิจัยนี้จะกล่าวโดยสังเขปดังนี้

ความหมายของธนาคาร

ได้มีผู้ให้ความหมายของธนาคารไว้มากมาย ซึ่งอาจกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้ คือ สุวัณษ์ บุญนาค (2541 : 112) ได้กล่าวถึงความหมายของธนาคาร หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อถึงวันหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้กู้ยืม ชื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตามกรมเปลี่ยนมือได้ และซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ

วเรศ อุปาดิก (2541 : 119) ได้กล่าวถึงความหมายของธนาคาร หมายถึง สถาบันที่
ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศ
ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์

พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 ได้ให้ความหมายของ
ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง สถาบันที่ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อถึงวัน
หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง
เช่น การให้กู้ยืม ชื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วเงิน และซื้อขายเงินตราต่างประเทศ
(อ้างใน จรินทร์ เทศวานิช. 2542 : 111)

โดยสรุป ธนาคาร หมายถึง สถาบันที่ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืน
เมื่อถึงวัน และสิ้นธุรกิจที่บุคคลทั่วไปยอมรับ และนับถือ รวมทั้งสามารถที่จะดำเนินการต่อไป
ได้แห่งต่อเนื่อง โดยใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งทางใดหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม
ชื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วเงิน และซื้อขายเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น

หน้าที่ของธนาคาร

จากความหมายของธนาคารที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ในระบบธนาคารยังต้องมีการปฏิบัติ
งานคงหน้าที่ ซึ่งสามารถสรุปหน้าที่ของธนาคารได้ดังต่อไปนี้ (วเรศ อุปาดิก, 2541 : 120)

1. การให้บริการแก่สังคม ได้แก่
 - 1.1 การรับฝากเงินประเภทต่าง ๆ และการจ่ายเงินตามพันธะผูกพัน
 - 1.2 การเขียนเช็ค คราฟต์ และตราสารทางการเงินแก่ลูกค้า
 - 1.3 ยอกลีตเตอร์ออฟเครดิตแก่ลูกค้าและอวัลตั๋วเงินให้แก่ลูกค้า

2. การสร้างเงินฝาก

ชรินทร์ เทศวานิช (2542 : 112-113) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของธนาคารซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การรับฝากเงิน
2. การให้กู้เงินและการรับเงินฝากหรือการขยายเครดิต
3. การบริการอื่น ๆ

โดยสรุป หน้าที่ของธนาคาร คือ การให้บริการแก่สังคม และการสร้างเงินฝาก เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย ยุติธรรม ตลอดจนให้ผู้มาใช้บริการเกิดความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความประทับใจต่อบริการของธนาคาร

ทฤษฎีธนาคาร

โดยทั่วไปในการปฏิบัติงาน ของธนาคาร พนักงานนอกจากจะรู้หน้าที่ของการทำงานในธนาคารแล้วควรจะมีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีของธนาคารหรือระเบียบและเงื่อนไขของธนาคาร เพราะถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานในระบบธนาคาร ควรจะมีความรู้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (เวเรศ อุปปาดิก. 2541 : 125) คือ

1. ทฤษฎีการให้กู้เพื่อการพาณิชย์ (The Commercial Loan Theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นการกู้ระยะสั้น เพื่อที่จะให้ระบบธนาคารมีเสถียรภาพ
2. ทฤษฎีการเคลื่อนย้ายเปลี่ยนแปลงการถือครองของสินทรัพย์ (The Shiftability Theory) เป็นทฤษฎีที่กระตุ้นให้ผู้บริหารธนาคารหันมาสนใจการลงทุนในหลักทรัพย์แทนการให้กู้
3. ทฤษฎีแห่งการคาดคะเนในรายได้ล่วงหน้า (Anticipated Income Theory) เป็นทฤษฎีที่สนับสนุนธนาคารให้กู้ในระยะยาว และถึ้นที่ยอมรับความเสี่ยงของผู้บริหารธนาคาร ทำให้มีการขยายการให้กู้ออกไปกว้างขวางยิ่งขึ้น
4. ทฤษฎีการจัดการด้านหนี้สิน (The Liability Management Theory) ธนาคารสามารถให้สภาพคล่องได้ด้วยจัดการด้านหนี้สิน ธนาคารต้องการสภาพคล่องอันเนื่องมาจากผู้ถอนเงินฝากออกไปมาก หรืออาจจะเกิดจากลูกค้ารายใหม่ต้องการเงินกู้
5. ทฤษฎีแห่งการจัดการทุนที่สร้างขึ้นภายใต้อำนาจการควบคุมระยะสั้นของธนาคาร (The Discretionary Funds Management) เป็นกลยุทธ์โมเจอร์ก (Aggressive) ด้วยการใช้การให้กู้ที่มีผลตอบแทนส่วนเพิ่ม (Marginal Returns) มากกว่าต้นทุนส่วนเพิ่ม (Marginal Costs) ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไข ภาวะแห่งความเสี่ยง ต้องไม่สูงจนเกินไป

ระบบธนาคาร

จากที่ได้ศึกษาก็เกี่ยวกับระเบียบและเงื่อนไขของธนาคารแล้ว เราควรจะรู้จักในระบบของธนาคารโดยทั่วไปแบ่งออกได้เป็น 4 ระบบคือ (จรินทร์ เทศวานิช. 2542 : 152-155)

1. ระบบการธนาคารอิสระหรือระบบธนาคารเดี่ยว (Independent or Unit Banking System) คือธนาคารที่ดำเนินการ โดยเอกเทศ แต่ละแห่งเป็นหน่วยอิสระ มีสำนักงานเพียงแห่งเดียวกิจการธนาคาร จะต้องไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่ง
2. ระบบการธนาคารสาขา (Branch Banking System) คือธนาคารที่ดำเนินการ กิจทางสาขา มีที่ทำการมากกว่าหนึ่งแห่ง โดยเปิดเป็นสาขาในท้องถิ่นต่าง ๆ ในเมืองเดียวกันกับที่สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ หรือกระจายไปทั่วประเทศ
3. ระบบการธนาคารลูกโซ่ (Chain Banking System) คือธนาคารอิสระหลาย ๆ ธนาคารที่ค้ำจุนอยู่ อยู่ภายใต้การควบคุมของเอกชน ซึ่งอาจจะเป็นเอกชนเพียงคนเดียว เป็นครอบครัวหรือเป็นสมาคมก็ได้ บุคคลหรือสมาคมจะมีอำนาจในการจัดการเกี่ยวกับการบริหารได้ ธนาคารแต่ละแห่งยังคงจดทะเบียนแยกออกจากกัน และมีเงินทุนรวมทั้งพนักงานเป็นของตนเอง
4. ระบบการธนาคารกลุ่ม (Group Banking System) คือระบบของธนาคารที่มี ธนาคารต่างชื่อเข้าร่วมตัวเป็นกลุ่ม ดำเนินกิจการร่วมกันภายใต้การควบคุมขององค์การที่จัดตั้งขึ้น มีลักษณะคล้ายคลึงกับระบบธนาคารลูกโซ่ แต่มีความแตกต่างตรงที่ธนาคารต่างชื่อรวมกันเป็น กลุ่มแล้วมีองค์การในลักษณะทรัสต์เป็นผู้บริหารการควบคุมอีกทีหนึ่ง ไม่ใช่การควบคุมโดยธนาคารใดโดยเฉพาะ

ความสำคัญของธนาคาร

ระบบธนาคารที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นได้ว่า ธนาคารจัดเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทและความสำคัญมากที่สุดในประเทศไทย เนื่องจากธนาคารเป็นแหล่งระดมเงินออมและแหล่งให้กู้แหล่งใหญ่ที่สุดของประเทศ นอกจากนี้ยังมีบทบาทต่อการกำหนดระบบการใช้เงิน การพิมพ์หรือสละปริมาณเงิน และเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการดำเนินนโยบายทางการเงิน ซึ่งความสำคัญดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้ (จรินทร์ เทศวานิช. 2542 : 156-158) คือ

1. เป็นแหล่งระดมเงินออมแหล่งใหญ่ของประเทศ เป็นสถาบันการเงินที่สะดวกในการให้บริการทั้งทางด้านกรรับฝาก ความคล่องตัวในการเบิกถอนเงิน โดยเฉพาะระบบรายละ 70 ของสกุลเงินฝากในทุกสถาบันการเงิน และธนาคารยังเป็นแหล่งที่มีทรัพย์สินมากที่สุดเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น ดังเช่นในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2541 ธนาคารมีทรัพย์สินรวมกันทั้งสิ้น

7,253,216.90 ล้านบาท อีกทั้งขนาดหนี้บทบาทอย่างมากในระบบเศรษฐกิจในฐานะเป็นผู้ดูแลเงินออมส่วนใหญ่ของประชาชน

2. เป็นแหล่งให้กู้ยืมแหล่งใหญ่ที่สุดของประเทศ โดยเป็นแหล่งกู้ยืมให้แก่ประชาชน หน่วยธุรกิจ และหน่วยเศรษฐกิจอื่น ๆ ได้มากที่สุดประมาณร้อยละ 70 ของเงินกู้ยืมทั้งหมด จากสถิติเมื่อสิ้นเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2541 ธนาคารให้กู้ยืมแก่ระบบเศรษฐกิจต่าง ๆ เป็นเงิน 5,770,352.70 ล้านบาท ในจำนวนนี้ให้กู้ยืมแก่การอุตสาหกรรมมากที่สุดเท่ากับ 1,788,339.80 ล้านบาท รองลงมาเป็นเงินกู้เพื่อการค้าส่งและค้าปลีกเท่ากับ 968,907.00 ล้านบาท และเงินกู้เพื่ออสังหาริมทรัพย์ 531,097.80 ล้านบาท ส่วนเงินกู้เพื่อการเกษตรเท่ากับ 152,893.30 ล้านบาท เหตุที่ธนาคารให้กู้ยืมทางด้านเกษตรในสัดส่วนที่ไม่สูงนัก เนื่องจากการเกษตรมีความเสี่ยงสูง และโอกาสที่จะได้เงินกู้กลับคืนนั้นเป็นไปได้ยากถ้าสภาพดินฟ้าอากาศไม่อำนวย

3. ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการกำหนดระบบการใช้จ่ายเงิน เป็นบริการที่ประหยัดและให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และเพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการประหยัดเงินตราต่างประเทศที่จะต้องซื้อเข้ามาจำนวนมาก ๆ และเพื่อให้ร้านค้าสามารถขยายพื้นที่บริการให้ประชาชนได้อย่างกว้างขวางคล่องตัวยิ่งขึ้น

4. ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มและลดปริมาณเงิน

5. ธนาคารเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดนโยบายการเงิน ในการดำเนินนโยบายการเงินนั้น รัฐบาลอาจดำเนินมาตรการต่าง ๆ ในการควบคุมปริมาณเงินและเครดิตในระบบเศรษฐกิจให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีเสถียรภาพ

หลักเกณฑ์ และความรับผิดชอบของธนาคาร

เนื่องจากธนาคารมีความสำคัญดังที่กล่าวมา การดำเนินงานของธนาคารจึงต้องมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน มีหลักเกณฑ์ มีระบบบัญชี จรินทร์ เทศวานิช (2542 : 158) ได้สรุปหลักเกณฑ์ในการดำเนินงานของธนาคาร ไว้ดังนี้คือ

1. ต้องดำเนินการให้ได้ผลกำไร (Profitability) ในภาคธนาคารจำเป็นต้องดำเนินธุรกิจให้มีกำไร เพราะผลกำไรที่ได้จะต้องจ่ายเป็นเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้น และเป็นรายจ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนเป็นหลักประกันที่ดีสำหรับผู้ฝากเงิน

2. ต้องดำรงสภาพคล่อง (Liquidity) ในการจัดการสินทรัพย์ของตนเองธนาคาร โดยจะต้องคำนึงถึงสภาพคล่องเป็นสำคัญที่สุด

3. ต้องยึดหลักความปลอดภัย (Safety) ตามปกติผู้ฝากเงินจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของธนาคารที่ได้เอาเงินไปฝากไว้เป็นอันดับแรก ฉะนั้นธนาคารจำเป็นต้องให้กู้หรือลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด เพื่อความปลอดภัยของผู้ฝากเงินเป็นหลัก

4. ยึดหลักความมั่นคงทางการเงิน (Solvency) โดยจะต้องพยายามปรับระดับประคองฐานะการเงินของธนาคารให้มั่นคงปลอดภัยจากการล้มละลาย ด้วยการทำให้ทรัพย์สินมีมูลค่ามากกว่าหนี้สินอย่างสม่ำเสมอ

ส่วนความรับผิดชอบของระบบธนาคารสามารถพิจารณาออกได้เป็นหลักใหญ่ ๆ 2 ประการดังนี้ (แสงจันทร์ ศรีประเสริฐ และอภิรักษ์ จันทร์ตะนิ, 2543 : 296)

1. ความมั่นคงและปลอดภัย หมายถึง ธนาคารต้องดำรงอยู่ได้ตลอดไปอย่างมั่นคงด้วยการให้ความปลอดภัยแก่เงินฝากของลูกค้า และจะต้องดำรงสภาพความคล่องตัวไว้สูงมาก ตลอดจนสามารถที่จะตอบสนองการถอนเงินของผู้ฝากเงินไว้กับธนาคารพาณิชย์ได้ตลอดเวลาที่ธนาคารเปิดทำการ

2. ประสิทธิภาพที่ดี หมายถึง ธนาคารจำเป็นที่จะต้องแสวงหาเงินทุนจากเงินฝากให้ได้มากที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็จะตั้งตัวการจัดสรรเงินทุนไปในทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทางด้านธุรกิจและทางด้านเศรษฐกิจของประเทศสำหรับภาวะวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพของระบบธนาคาร

สถาบันการเงินอื่นที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าเป็นแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธนาคาร แต่ยังมีสถาบันเกี่ยวกับการเงินอื่นที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งประกอบด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 254 : 232-233)

1. ธนาคารออมสิน
2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
4. สหกรณ์การเกษตร
5. สหกรณ์ออมทรัพย์
6. บริษัทเงินทุน
7. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์
8. บริษัทประกันชีวิต
9. เงินกองทุนเพื่อผลประโยชน์ของลูกค้า

1.2 ปฏิบัติการฉับไว หมายถึง การเป็นผู้ริเริ่มให้กระบวนการเป็นผู้ดูแล โดยจะคอยแสวงหาโอกาสต่าง ๆ ตลอดเวลา และส่งเสริมให้มีการเปลี่ยนแปลงเสมอ

1.3 มุ่งสนใจธุรกิจชัดเจน การมีจุดสนใจที่ชัดเจน และมีการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของสิ่งที่จะทำอย่างชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานทางธุรกิจประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี

2. ปัจจัยด้านการบริหาร คือ การมีเทคนิคการจัดการและกระบวนการบริหารงานที่ทันสมัยทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้คือ

2.1 วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร คือ ความเป็นผู้นำขององค์การมากกว่าเป็นเพียงผู้นำภายในองค์กร

2.2 การมุ่งปฏิบัติ คือ การลงมือกระทำในทันทีเมื่อพิจารณาเห็นว่าจะทำให้เกิดประโยชน์โดยไม่มีติดขัดกับพิธีการแบบเกินไป

2.3 การดำเนินการแบบยืดหยุ่นกับเกณฑ์และเหตุผลน้อย คือ การตัดสินใจทำงานที่ต่องมีวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อคุณค่าและความเหมาะสม

3. ปัจจัยด้านโครงสร้าง คือ การจัดและออกแบบโครงสร้างที่มีความคล่องตัวและเหมาะสมกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น คือ

3.1 การจัดโครงสร้างแบบง่าย ๆ เป็นการจัดองค์การโดยพยายามให้มีการจัดทีมงานขนาดเล็ก แบ่งเป็นหน่วยย่อย ๆ แต่ละหน่วยให้มีความคล่องตัวและสามารถปรับตัวได้

3.2 มีการกระจายอำนาจ เพื่อส่งเสริมให้หน่วยย่อยต่าง ๆ ภายในมีการคิดริเริ่มและสามารถเปลี่ยนแปลงตัวเองเพื่อรองรับความต้องการที่แตกต่างกันของตลาดได้

3.3 ภาระงานในตำแหน่งใดก็ตาม คือ การบริหารงานที่ต้องกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้ แต่ไม่ผูกติดกับหลักเกณฑ์และระเบียบแบบแผนเกินไป คล่องตัวและปล่อยให้มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการให้กำลังใจเพื่อจะช่วยให้องค์การประสบผลสำเร็จได้

4. ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ คือ ปัจจัยที่ให้คุณค่าสูง และส่งผลถึงผลผลิต คุณภาพของสินค้าและบริการ และความสำเร็จขององค์การ ทั้งนี้สิ่งที่จะต้องสร้างขึ้นนั้นประกอบด้วย

4.1 การสร้างบรรยากาศให้มีความเชื่อถือนั่นเองกัน เพื่อให้เกิดความผูกพันต่องานที่

4.2 การเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยการเห็นชอบร่วมกัน จะสำเร็จได้ด้วยการติดต่อสื่อสารที่ดี

4.3 การมุ่งผลระยะยาว คือ ต้องรู้คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ และกระทำอย่างจริงใจและจริงจังด้วยการรู้จักหา รู้จักสร้าง หรือยอมทุ่มเทลงทุนพัฒนาคนให้เติบโตได้ด้วยตนเอง ออกหน้า รู้จักและเปิดทางให้คนได้มีโอกาสก้าวหน้า และเติบโตอย่างมีคุณค่า

เดมมิ่ง (Deming) ประมุขจารย์แห่งวิชาการด้านคุณภาพ ท่านเป็นชาวอเมริกันที่โด่งดังมากในประเทศญี่ปุ่น ได้ศึกษาหลักการบริหารคุณภาพ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการสร้างคุณภาพในทุกองค์กร สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันและประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน หลักการบริหารคุณภาพของเดมมิ่งมี 14 ข้อ ดังนี้ (วัชรวิทย์ สิมะโชคติ. 2543 : 168-171) คือ

1. จงสร้างพืช เน้นอันแน่วแน่ในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ หมายความว่า ผู้บริหารจะต้องมีความมุ่งมั่นในเรื่องของการสร้างคุณภาพ ต้องมีการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยมีความอดทนเพียงพอที่จะรอผลลัพธ์ให้เกิดขึ้น

การตั้งเป้าหมายอย่างมุ่งมั่นแน่วแน่ ควรจะมุ่งเน้นใน 4 เป้าหมายหลัก คือ นวัตกรรม (Innovation) การวิจัยและพัฒนา (Research and Development) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

2. จงยอมรับปรัชญาใหม่ ๆ ของการบริหาร หมายความว่า ต้องยอมรับวัฒนธรรมแห่งคุณภาพ เสมือนหนึ่งปรัชญาการดำเนินชีวิตหรือศัพทวิทยา เพราะคุณภาพจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพนักงานทุกคน จากการทำงานตามสั่งกลายเป็นการดูแลรับผิดชอบในผลงานของตนเอง

3. จงยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยแค่การตรวจสอบ หมายความว่า การควบคุมคุณภาพห้องมุ่งที่การควบคุมที่กระบวนการผลิตเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ใช่อาศัยการตรวจสอบที่ตัวสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วเท่านั้น เป็นการป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้น

4. จงยุติวิธีดำเนินธุรกิจโดยการตัดสินใจด้วยราคาขายเพียงอย่างเดียว ซึ่งในการดำเนินธุรกิจนั้นต้องมีมาตรการในการกำหนดคุณภาพของสินค้ามากกว่าการใช้เกณฑ์ในการดำเนินธุรกิจด้วยวิธีการกำหนดราคา ถือว่าเป็นสิ่งไม่ถูกต้องในการดำเนินธุรกิจนั้น ๆ

5. จงปรับปรุงระบบการผลิตและระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่า การสร้างเสริมคุณภาพให้เกิดขึ้น ไม่ใช่งานที่ทำครั้งเดียวเสร็จ แต่เป็นงานที่จะต้องทำการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นคัลไป และจะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอด้วยการใช้วงจรเดมมิ่งเพื่อการปรับปรุง ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

6. จงทำการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต้องมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้ศึกษาแก่พนักงานทุกคนในเรื่องของคุณภาพและการบริหารจัดการคุณภาพ พร้อมทั้งจะต้องดำเนินการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

7. จงสร้างภาวะผู้นำ หมายความว่า การสร้างภาวะผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งของการสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร

8. จงกำจัดความกลัวให้หมดไป หมายความว่า องค์กรและผู้บริหารจะต้องสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ หัวหน้างานและพนักงานจะต้องกล้าที่จะสอบถามในสิ่งที่ไม่รู้หรือไม่เข้าใจโดยไม่ต้องกลัว โดยผู้บริหารจะต้องเปิดโอกาสและกระตุ้นให้พนักงานกล้าแสดงออกเพื่อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น

9. จงพึ่งอำนาจวางกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ โดยการติดต่อประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานที่อยู่ต่างหน่วยงานกัน แต่มีงานเกี่ยวเนื่องกันกับการปรับปรุงคุณภาพ สามารถร่วมมือกันได้อย่างเต็มที่

10. จงกำจัดคำขวัญและเป้าหมาย หมายความว่า คำขวัญและเป้าหมายอาจจะไม่มีคุณภาพหากปราศจากแผนทางปฏิบัติที่ชัดเจน ดังนั้นการใช้คำขวัญและเป้าหมายเพื่อการจูงใจหรือกระตุ้นเตือนนั้น ผู้บริหารจะต้องมั่นใจว่าได้เสนอแนะวิธีปฏิบัติที่จะทำให้สามารถบรรลุคำขวัญหรือเป้าหมายนั้น ๆ ได้

11. จงกำจัดจำนวนโศดตที่เป็นตัวเลข หมายความว่า ผู้บริหารที่ตื่นไม่ควรถังจะใช้โศดตการผลิตที่ระบุเป็นจำนวนตัวเลขขั้นต่ำเพื่อการวัดผลงานของพนักงานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

12. จงกำจัดสิ่งกีดขวางความภาคภูมิใจของพนักงาน หมายความว่า การมุ่งเน้นที่เป้าหมายหรือโศดตการผลิตมากกว่าเน้นที่คุณภาพ จะทำให้ความภาคภูมิใจของพนักงานในผลงานของตนเองลดน้อยลง เพราะไม่ได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจและความพอใจในงานมากขึ้น

13. จงจัดทำแผนการศึกษาและทำการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะรองรับโครงการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเทคโนโลยีการผลิตมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาพนักงานและเป็นการลงทุนระยะยาวที่จะมีผลต่อความสำเร็จที่องค์กรสามารถบรรลุได้

14. จงลงมือปฏิบัติเพื่อบรรลุผลสำเร็จของการเปลี่ยนแปลง หมายความว่า ผู้บริหารจะสั่งจัดองค์กรและนำตนเองเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ โดยการลงมือปฏิบัติด้วยการเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานและเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้บริหารต้องคิดมั่นใน

คุณภาพอย่างจริงจัง และต้องเป็นการผูกพันในระยะยาว มิใช่การเห็นคุณค่าเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

หลักการบริหารคุณภาพของเดมมิ่งทั้ง 14 ข้อ จึงเป็นเรื่องที่องค์กรและธุรกิจควรยึดถือปฏิบัติเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการของตนเองให้สามารถแข่งขันในสภาวะปัจจุบันได้

จากการบริหารคุณภาพของเดมมิ่งที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ซึ่งเป็นบริหารจัดการที่สามารถนำมาเกี่ยวข้องกับกับงานวิจัยของผู้วิจัย คือ การบริหารคุณภาพแบบเต็มสรีง (Total Quality Management : TQM) ซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหาผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ารวมทั้งสร้างผลประโยชน์ตอบแทนแก่หมู่สมาชิกขององค์กรและสังคม สามารถสรุปหลักการบริหารคุณภาพของ TQM ที่สำคัญ 3 ประการ ได้ดังนี้ (วิฑูรย์ สิมะโชค. 2543 : 256-257) คือ

1. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ (Quality - Oriented) หมายถึง คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่สร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าได้หรือเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการด้านคุณภาพ ซึ่งจะลดต้นทุนโดยลูกค้ากลายเป็นหลัก
2. การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) ในการบริหารโดยยึดกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานแต่ละคนในกระบวนการสามารถทำงานของตนได้อย่างถูกต้อง โดยอาศัยพนักงานที่มีคุณภาพและมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง สามารถลดความผิดพลาดและความสูญเสียดัง ๆ ให้เหลือน้อยที่สุดหรือหมดไปได้
3. ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม (Total Involvement) หมายความว่า องค์กรควรให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ พัฒนาและปรับปรุงสู่องค์กรคุณภาพ (Quality Organization)

เนื่องจากการบริหารคุณภาพแบบ TQM จะเป็นบริหารที่มุ่งเน้นคุณภาพ ปรับปรุงกระบวนการ และการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรแล้ว กระบวนการบริหารจัดการโพสคอรบของ กุลลิค (Gulick's POSDCORB Process) มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการขององค์กรซึ่งสามารถทำให้งานของผู้ประกอบกรบรรลุเป้าหมายของงานได้ดังนี้ (คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิจัยศรัทธาการบริการ. 2544 : 363) คือ

1. การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดเป้าหมายของงาน การกำหนดกลยุทธ์การทำงาน และการประเมินแผนงานไว้ล่วงหน้า
2. การจัดองค์กร (Organizing) เป็นการกำหนดแผนผังสายงาน สายบังคับบัญชา พร้อมทั้งกำหนดหน้าที่ของแต่ละสายงาน
3. การจัดบุคคล (Staffing) เป็นการจัดสรรหาบุคคลให้มาปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดรวมทั้งการรับผู้ปฏิบัติงาน และการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน
4. การอำนวยการ (Directing) เป็นการมอบหมายงาน การติดตามงานที่มอบหมาย การวินิจฉัยสั่งงาน การให้คำแนะนำ การสอบถาม และการจูงใจในการทำงาน
5. การประสานงาน (Co Ordinating) เป็นการติดต่อสร้างสัมพันธ์ภาพทั้งหน่วยงานในองค์กรและนอกองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน
6. การรายงาน (Reporting) เป็นการรายงานให้ทราบความก้าวหน้าของงาน และแจ้งให้ผู้ร่วมงานทราบผลของงานที่ทำเป็นระยะ เพื่อเป็นประเมินการปฏิบัติงาน
7. การทำงบประมาณ (Budgeting) เป็นการจัดสรรงบประมาณการเงิน การวางแผนการใช้เงิน และการควบคุมการใช้เงิน

ส่วนทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สามารถสรุปเป็นทฤษฎีและหลักการ เพื่อให้ได้รับความสะดวกจากบริการ สามารถแยกได้ดังนี้ (คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. 2544 : 350-351) คือ

1. กลุ่มความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ได้แก่
 - 1.1 ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อขอรับบริการไม่นาน
 - 1.2 ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ
 - 1.3 ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ
2. กลุ่มการประสานงานของบริการ ได้แก่
 - 2.1 การได้รับบริการทั้งหมดตามความต้องการ
 - 2.2 การสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ
3. กลุ่มบรรยากาศ และความสนใจต่อผู้รับบริการ ได้แก่
 - 3.1 คำพูดเชิงบวก เช่นการพูดที่สุภาพ และพูดโน้มน้าวใจสร้างสรรค์
 - 3.2 บุคลิกภาพที่ดี
 - 3.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 - 3.4 ความพอใจใส่ในการบริการตลอดเวลา

4. กลุ่มข้อมูลที่ให้ไว้จากการบริการ ได้แก่
 - 4.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ
5. กลุ่มคุณภาพของบริการ ได้แก่
 - 5.1 ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
 - 5.2 คุณภาพของผลิตภัณฑ์
6. กลุ่มราคาค่าใช้จ่าย ได้แก่
 - 6.1 ราคายุติธรรม
 - 6.2 สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

ธนาคารประชาชน

ธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล ได้ทำหน้าที่ส่งเสริมการออมให้เกิดขึ้นในหมู่คนไทยตั้งแต่ปี 2456 ที่ได้สนองนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการส่งเสริมการออมเงินผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการธนาคารโรงเรียน โครงการธนาคารชุมชน เป็นต้น (แนะนำอาชีพสร้างเสริมรายได้ธนาคารประชาชน, 2544)

รัฐบาลได้ตระหนักถึงความต้องการของประชาชนรายย่อยที่ต้องการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (Micro Business) แต่ไม่มีเงินทุนเริ่มต้น และไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเพียงพอที่จะขอกู้เงินจากระบบธนาคารพาณิชย์ตามปกติ จึงมุ่งมั่นให้โอกาสแก่ประชาชนกลุ่มนี้ได้มีโอกาส โดยการมอบหมายให้ธนาคารออมสินจัดตั้งโครงการธนาคารประชาชนขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่ต้องการเงินกู้เพื่อที่จะนำไปลงทุนประกอบธุรกิจส่วนตัว (Home and Retail Business) โดยการให้บริการสินเชื่อที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันแต่พิจารณาสินเชื่อจากบุคคลที่ประกัน รวมทั้งสามารถในการทำรายได้ของธุรกิจส่วนตัวนั้น ๆ เป็นสำคัญ

แนวคิดของธนาคารประชาชน

ธนาคารออมสินได้จัดทำโครงการธนาคารประชาชนขึ้นเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2544 เป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสินที่ว่าจะเป็นธนาคาร ในดวงใจของปวงชนและเพื่อสร้างพื้นฐานความมั่นคงที่ยั่งยืนให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ด้วยการให้บริการที่สมบูรณ์ด้วยองค์ประกอบ 3 ประการคือ ส่งเสริมการออมทรัพย์ ให้คำแนะนำปรึกษาในการประกอบอาชีพ และการสนับสนุนเงินทุนอย่างมีเหตุผลแก่ผู้สนใจที่จะต้องสมัครเข้าเป็นสมาชิกในเบื้องต้นได้ (โครงการธนาคารประชาชน, 2544 : 12)

แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของธนาคารประชาชนมีมาประมาณ 23 ปีมาแล้ว เริ่มแรกที่ชนบทภาคอีสาน สาขาอุบลราชธานี ได้นำรูปแบบธนาคารประชาชนมาจากประเทศบังกลาเทศ ที่เรียกว่า Grameen Bank (GB) เป็นแนวคิดในการอาศัยกลุ่มในการระดมเงินออม และการยึดหลักการพึ่งตนเอง โดยให้สมาชิกช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างสรรสังคมของตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยให้เงินเชื่อกับประชาชนที่ยากจน เพื่อเป็นการยกระดับเศรษฐกิจของผู้ยากจน ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับการให้เงินเชื่อดังต่อไปนี้ (อ้างใน เกษม ไม้เรียง และวิทยา เตียรพันธ์, 2542 : 23-25) สามารถสรุปหลักการดำเนินงานของ Grameen Bank ได้ดังนี้คือ

1. เน้นบนทุนต้นทางเงินแก่คนยากจนในชนบททั้งผู้หญิงและผู้ชาย
2. ขจัดการเอาเปรียบและกาารทุจริตของนายทุน
3. สนับสนุนการสร้างสรรค้โอกาสในการช่วยเหลือตนเองให้เกิดขึ้นในหมู่บ้าน

ประชาชนผู้ยากไร้

หลักประกันเงินกู้ คือ สมาชิกในกลุ่มร่วมรับผิดชอบอย่างผูกพันร่วม สมาชิกคนใดไม่สามารถชำระหนี้ได้ สมาชิกในกลุ่มจะพิจารณากันว่าจะช่วยเหลือกันอย่างไร ธนาคารจะให้รางวัลแก่สมาชิกที่ชำระหนี้ได้ตามกำหนด โดยเพิ่มวงเงินกู้ และให้ชำระหนี้เสร็จสิ้นภายในเวลา 1 ปี โดยชำระเงินต้นทุกสัปดาห์เป็นเวลา 50 สัปดาห์ สัปดาห์ละเท่า ๆ กัน (ร้อยละ 2 ของวงเงินกู้) เพื่อไม่ให้ผู้กู้มีเงินสดในมือเหลือมากเกินไป หรือนำไปใช้ในกิจกรรมอื่น ๆ แทนที่จะนำมาชำระหนี้ ลูกค้ายกต้องชำระหนี้ตามสัญญา จึงจะเบิกเงินกู้ครั้งต่อไปได้ ซึ่งระบบการชำระหนี้เงินกู้ที่เข้มงวดนี้ ช่วยลดปัญหาค่าใช้จ่ายด้านหนี้สูญ ธนาคารจะใช้ประโยชน์จากกลุ่มทางสังคม โดยอาศัยลูกค้าในกลุ่มช่วยเหลือลูกค้าใหม่ และเร่งรัดหนี้ ลูกค้าในกลุ่มจะไม่ได้เงินอีก ถ้าลูกค้าในกลุ่มเดียวกันไม่ชำระหนี้ ก็จะพยายามเร่งลูกค้าในกลุ่มให้ชำระหนี้

นโยบายของธนาคารประชาชน

นโยบายของธนาคารประชาชน จัดตั้งขึ้นเพื่อการบริการที่ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และความต้องการของประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระ รายย่อย ได้เต็มรูปแบบอย่างต่อเนื่อง โดยการให้บริการด้านการออมทรัพย์ ที่มั่นคงปลอดภัยและได้รับผลประโยชน์ที่คุ้มค่า บริการด้านสินเชื่อ ที่มีเงื่อนไขไม่สูงมากซ้ำซ้อนในวงเงินที่เพียงพอต่อความจำเป็น ตลอดจนบริการด้านการเงินในรูปแบบอื่น ๆ ตามความต้องการ รวมทั้งยังได้จัดให้มีบริการให้การฝึกอบรมที่จำเป็น ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาทั้งทางด้านการเงิน อาชีพและด้านอื่น ๆ เป็นพิเศษแก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชน ("ข่าวออมเงิน," 2545)

วัตถุประสงค์ของธนาคารประชาชน

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ ราคาค่าได้ และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอันจะเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
2. ส่งเสริมให้เกิดการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบในหมู่สมาชิก
3. พัฒนาอาชีพให้กับสมาชิก
4. ส่งเสริมให้สมาชิกมีงานทำ
5. เป็นแหล่งเงินทุนให้กับสมาชิกที่ เป็นผู้ประกอบการรายย่อย
6. เพื่อตอบสนองเจตนารมณ์ที่เป็นธนาคารของประชาชนอย่างแท้จริง

กลุ่มเป้าหมายของธนาคารประชาชน

กลุ่มเป้าหมายของ โครงการธนาคารประชาชน ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย ผู้ที่มีรายได้ประจำที่ต้องการประกอบอาชีพเสริม และผู้ที่สนใจประกอบอาชีพอิสระรายย่อย

ธุรกรรมและการบริการธนาคารประชาชน

ธุรกรรมและบริการธนาคารประชาชน สามารถแบ่งออกได้ดังนี้ (โครงการธนาคารประชาชน. 2544 : 13) คือ

1. ด้านเงินฝาก สมาชิกสามารถใช้บริการด้านเงินฝากได้ทุกประเภทของธนาคาร ได้แก่ เงินฝากเผื่อเรียก เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์แบบวันทาสี เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว และฝากออมเงินพิเศษ
2. ด้านการพัฒนา ประกอบด้วย ให้บริการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพอย่างต่อเนื่อง และให้คำปรึกษาในการประกอบอาชีพ
3. ด้านสินเชื่อ สมาชิกของโครงการสามารถขอสินเชื่อเพื่อไปลงทุนในการประกอบอาชีพ

ระเบียบของธนาคารประชาชน

ระเบียบของธนาคารประชาชนมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

ผู้สมัครต้องเป็นผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้มีรายได้ประจำ มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น หรือผู้ที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพใดๆ ที่มีความตั้งใจที่จะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย และมีถิ่นที่อยู่แน่นอนจนสามารถติดต่อได้สะดวก

วิธีการสมัครเข้าเป็นสมาชิก มีขั้นตอนดังนี้คือ ผู้สมัครติดต่อขอรับใบสมัครได้ที่ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ และทุกสาขาทั่วไป กรอกข้อมูลในใบสมัครให้ครบถ้วนพร้อมแนบรูปถ่าย 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป สำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านอย่างละ 1 ฉบับ

ในการสมัครเข้าเป็นสมาชิกนั้นสามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิก ณ สาขาของธนาคารออมสินที่สามารถติดต่อขอใช้บริการได้สะดวก หลังจากนั้นต้องเปิดบัญชีเงินฝากประเภทเพื่อเรียกในชื่อของผู้สมัคร ๑ บัญชี สำหรับจำนวนเงินฝากในบัญชีขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้สมัคร โดยผู้สมัครสมาชิกแต่ละคนจะสามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกได้เพียงสาขาเดียวเท่านั้น

การขอยืมเงิน สมาชิกที่มีความประสงค์จะขอยืมเงินจากโครงการธนาคารประชาชนสามารถแสดงความจำเป็นในการขอยืมเงินได้ ณ วันที่สมัครเข้าเป็นสมาชิก โดยกรอกแบบคำขอยืมไว้ก่อน ธนาคารจะพิจารณาเงินกู้หลังจากที่ได้ฝากเงินอย่างต่อเนื่องครบ 2 เดือนแล้ว ยกเว้นลูกค้ายืมเงินของธนาคารออมสินที่มีบัญชีเงินฝากอยู่แล้วสามารถขอยืมได้ทันที โดยธนาคารจะพิจารณาเงินกู้ให้ตามความเหมาะสมเป็นราย ๆ ไป และมีคุณสมบัติเพิ่มเติม ดังนี้

1. ผู้กู้จะต้องมีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ กรณีที่ยังไม่ครบ 20 ปีบริบูรณ์ จะต้องให้บิดามารดา หรือผู้ปกครองเป็นผู้แทน
2. มีสถานที่ประกอบอาชีพ ชำนาญกร รับจ้าง หรือให้บริการแก่ลูกค้าที่แน่นอน สามารถติดต่อได้

สำหรับวงเงินกู้ ธนาคารจะให้กู้เพื่อนำไปเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ หรือเพื่อชำระคืนเงินกู้ในระบบ หรือเพื่อความจำเป็นในการดำรงชีพ ตามวงเงินที่ขอกู้เป็นดอกเบี้ยจริง และอยู่ในวงที่ผู้กู้จะสามารถชำระคืนได้ โดยมีวงเงินกู้ ดังนี้ วงเงินกู้ครั้งแรกไม่เกินรายละ 15,000 บาท และวงเงินกู้ในครั้งต่อไปไม่เกินรายละ 30,000 บาท กรณีขอยืมเกินกว่า 30,000 บาท ให้ใช้หลักทรัพย์ตามที่ธนาคารประกาศกำหนดมาเป็นประกัน และตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2545 ที่ผ่านมารัฐบาลได้ขยายวงเงินกู้และงวดการชำระคืนเพิ่มเติม โดยจะให้กู้ครั้งแรกรายละ 30,000 บาท และครั้งต่อไป 50,000 บาท และงวดการผ่อนชำระเป็น 25 งวด และ 37 งวดตามลำดับ ("กอมสินสนองนโยบายรัฐบาลขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย," 2545 : 45) ส่วนอัตราดอกเบี้ยนั้นให้ปฏิบัติตามประกาศของธนาคารออมสิน ซึ่งขณะนี้มีคิ้อตราดอกเบี้ยแบบคงที่ร้อยละ ๑ ต่อเดือน

การผ่อนชำระคืน ผู้กู้สามารถผ่อนชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือน กรณีกู้เงินวงเงินไม่เกิน 15,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 13 งวด กรณีวงเงินกู้เกิน 15,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 25 งวด กรณีวงเงินกู้เกิน 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 37 งวด โดยผู้กู้สามารถยื่นเรื่องขอยืมได้ ณ ธนาคารออมสินสาขาที่สมัครเป็นสมาชิก

หลักประกันเงินกู้ สามารถใช้บุคคลหรือหลักทรัพย์ (อสังหาริมทรัพย์, สหกรณ์ทรัพย์) ค้ำประกันได้

กรณีใช้บุคคลค่าประกัน คุณสมบัติของผู้ค้ำประกัน

ผู้ค้ำประกันจะต้องมีอายุ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้ค้ำประกันระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ไม่เกิน 65 ปี มีเงินที่อยู่แน่นอนสามารถติดต่อได้ ผู้ค้ำประกัน 1 คน สามารถค้ำประกันผู้กู้ได้ไม่เกิน 2 คน และจะต้องไม่เป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ประเภทอื่นของธนาคาร

กรณีผู้เงินเพื่อประกอบอาชีพ ผู้กู้สามารถใช้บุคคลค่าประกันเงินกู้ได้คนหลักเกณฑ์ ดังนี้ กรณีใช้สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนค้ำประกัน จะต้องเป็นสมาชิกในธนาคารออมสิน สาขาเดียวกันกับผู้กู้ไม่น้อยกว่า 2 คนค้ำประกัน ถ้าใช้ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานองค์การของรัฐค้ำประกันจะต้องดำรงตำแหน่งระดับ 3 ขึ้นไป หรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ จำนวน 1 คนขึ้นไปค้ำประกัน นอกจากนี้ถ้าใช้ผู้มีรายได้ประจำซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท องค์กรธุรกิจเอกชน จะต้องทำงานในองค์กรนั้นเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปีติดต่อกันไม่น้อยกว่า 2 คนค้ำประกัน และกรณีใช้ลูกค้ำเงินฝากทั่วไปของธนาคารขอยืมเงินค้ำประกัน จะต้องเป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือจำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน ค้ำประกัน โดยเงินฝากในบัญชีต้องค้ำกับมูลหนี้

กรณีผู้ชำระค้ำเงินกู้ในระบบ ซึ่งผู้มาเพื่อขอประกอบอาชีพ หรือเพื่อความจำเป็นในการดำรงชีพ นายจ้างจะต้องเป็นผู้ค้ำประกันและยินยอมที่จะหักเงินเดือนผู้กู้ นำส่งให้ธนาคาร

กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ให้ใช้หลักทรัพย์ของผู้กู้หรือของบุคคลอื่นที่ยินยอมให้ค้ำประกัน ดังนี้

1. สมุดเงินฝากออมสิน และหรือสลากออมสินพิเศษ
2. เง้าหรือทรัพย์สินที่มีทะเบียน ได้แก่ รถยนต์ และรถจักรยานที่มีสภาพดีและได้ทำประกันภัยรถยนต์ โดยมีได้ทำนึ่งถึงระยะเวลาการใช้งาน
3. อสังหาริมทรัพย์ที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ มีไฟฟ้า สาธารณูปโภคที่จำเป็น และไม่มีทางสาธารณประโยชน์ ซึ่งรถยนต์ผ่านเข้าออกได้สะดวก

การชำระค้ำเงินกู้ ผู้กู้สามารถชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยในงวดรายเดือน โดยวิธีหักจ่ายบัญชีเงินฝากของผู้กู้ ตามเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้

นอกจากนี้สมาชิกที่ได้รับอนุมัติเงินกู้จะได้รับการประกันอุบัติเหตุ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม ดังนี้

วงเงินกู้ไม่เกิน 15,000 บาท ได้รับประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท
วงเงินกู้เกินกว่า 30,000 บาท ได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท



คุณสมบัติของผู้บริหาร

โดยทั่วไปในการทำงานระบบขององค์กรนั้น ผู้บริหารแต่ละคนต้องมีคุณสมบัติที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไ้ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์ทำงาน ทัศนคติของผู้บริหาร ภาวะของผู้บริหารที่แตกต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้คือ

เดียม ศรีทอง (2542 : 347) ได้กล่าวถึงผู้บริหารที่ดี สามารถประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานได้นั้นต้องมีคุณสมบัติดังนี้คือ

1. มีบุคลิกภาพและขอบเขตของความสามารถ คือผู้บริหารที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์อันกว้างไกล ไม่ยึดติดกับชุดค้อย และพยายามสร้างความสำเร็จ มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและยอมรับตัวเองและคนอื่น
2. มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือผู้บริหารที่ดีต้องมีเป้าหมายที่กว้างไกลแต่เป็นจริงได้ เขาอาจจะต้องการรางวัลจากภายนอก แต่ก็ตระหนักในความรู้สึกภายในที่ต้องการไปสู่ความสำเร็จให้ได้
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือผู้บริหารที่ดี ต้องสามารถประสานงานกับผู้อื่นได้ ยอมรับและให้เกียรติผู้อื่นเสมอ และมีความยอมรับความเห็นต่างของสมาชิก โดยไม่มุ่งความแตกแยกในกลุ่มและช่วยให้มีการตัดสินใจกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ

ในทำนองเดียวกัน ม.ร.ว. สมพร สุทธิชัย (2542 : 419-421) ได้กล่าวถึงผู้บริหารที่ดีต้องมีคุณสมบัติที่ส่งผลให้เป็นผู้บริหารที่สามารถประสบผลสำเร็จได้ดังนี้คือ

1. คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่
 - 1.1 มีประสบการณ์ในการทำงาน
 - 1.2 ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติม
 - 1.3 มีความตั้งใจจริง
 - 1.4 มีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ
 - 1.5 มีมานะอดทน
 - 1.6 มีความรับผิดชอบ
 - 1.7 มีความขยัน
 - 1.8 มีความซื่อสัตย์
 - 1.9 มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
 - 1.10 มีลักษณะเป็นผู้นำ
 - 1.11 มีความกระตือรือร้น
 - 1.12 มีปฏิภาณไหวพริบที่ทันต่อเหตุการณ์

1.13 มีความเชื่อมั่นในตนเอง

1.14 ไม่ย่อหยัง ถือตัว

1.15 มีเหตุผล

2. ด้านการบริหาร

2.1 มีการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพเสมอ

2.2 ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

2.3 มีการปรับปรุงระบบการทำงาน

2.4 มีการกำหนดค่าจ้างอย่างเป็นธรรม

2.5 มีการใช้คนให้เหมาะกับงาน

2.6 ส่งเสริมผู้ได้บังคับบัญชา ให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง

2.7 มีการวางแผนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.8 ชี้แจงเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

2.9 มีความรู้และเข้าใจงานอย่างแท้จริง

2.10 กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

2.11 มีระบบติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน

2.12 มีการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม

2.13 ส่งเสริมบุคคลให้มีส่วนร่วม

2.14 สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2.15 วางมาตรฐานการทำงานชัดเจน

2.16 มีความยึดหยุ่นในการทำงาน

3 ด้านมนุษยสัมพันธ์

3.1 มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน

3.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.3 ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ

3.4 ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

3.5 รู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้

3.6 มีความเป็นกันเองอย่างเหมาะสมแก่กาลเทศะ

3.7 มีการยกย่องให้เกียรติผู้อื่น

3.8 มีความยุติธรรม

3.9 มีความจริงใจกับทุกคน

- 3.10 สามารถควบคุมอารมณ์ได้
- 3.11 เป็นที่ปรึกษาที่ดี
- 3.12 มีความเสียสละ
- 3.13 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- 3.14 เอาใจใ้ผู้อื่น
- 3.15 เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น
- 3.16 มีน้ำใจ
- 3.17 มีอัตราเสียใจ
- 3.18 มีความเกรงใจ
- 3.19 เอาใจเขามาใส่ใจเรา
- 3.20 รู้จักให้กำลังใจผู้มีความทุกข์

นอกจากนั้น ตรีอชตระกูล (ศิระยานนท์) ธรรมณะ (2541 : 257/ 258) ได้สรุปลักษณะผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพที่สำคัญ 4 ประการไว้ดังนี้ คือ

1. ความเฉลียวฉลาด หมายถึง ความหลักแหลมในการวิเคราะห์ปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน ตลอดจนสามารถรับรู้ ตีคต่อสื่อสาร และงูใจบุคคลอื่นได้
2. การบรรลุวิภาวะทางสังคม หมายถึง ต้องเป็นผู้ที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ไม่หวั่นไหวง่าย ต้องทนต่อภาวะคับข้องใจได้สูง ไม่มีทัศนคติเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมพร้อมทั้งยังมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความเคารพตนเองอีกด้วย
3. มีการงูใจภายในและมีแรงขับเคลื่อนความก้าวหน้า หมายถึง การมุ่งทำงานที่ได้รางวัลประเภทความพอใจ ในสิ่งซึ่งจับต้องไม่ได้มากกว่าที่จะ ได้มซึ่งรางวัลอันเป็นสิ่งภายนอกที่มักจับต้องได้
4. มีทัศนคติในด้นมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ผู้นำที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้น มักจะทำงานโดยการอาศัยพึ่งพาบุคคลอื่นหรือเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นต้องมีการพัฒนาทักษะของมนุษย์ให้สูงยิ่งขึ้น

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภ (2542 : 91-92) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้บริหารที่ดีสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. เป็นผู้ที่มีการปรับตัวดีกว่าบุคคลทั่วไป ผู้ที่สามารถปรับตัวได้ด้อยมเป็นผู้ที่มีความสุข มีสุขภาพจิตดี ทำให้เป็นผู้ที่อำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มได้มากกว่าผู้อื่น
2. เป็นบุคคลที่มีลักษณะเด่นกว่าบุคคลทั่วไป เป็นคนที่มีผู้สนใจมาก สามารถพูดชักงูให้สมาชิกทำตามโดยง่าย และเป็นผู้ที่สามารถนำคนอื่นได้ เพราะมีความรู้และบุคลิกที่ดีกว่าผู้อื่น

3. เป็นบุคคลชอบแสดงออก เนื่องจากผู้นี้ ทั้งหลายจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลทั่วไปอยู่ตลอดเวลา

4. เป็นคนรักความก้าวหน้า เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติมอยู่เสมอ และเป็นผู้ที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ของโลกปัจจุบัน

5. เป็นผู้ที่มีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถตัดสินใจทันเฉพาะได้และสร้างความสามัคคีให้แก่กลุ่มได้ ไม่ทำให้ผู้หนึ่งผู้ใดน้อยใจหรือเสียกำลังใจในการทำงาน

ในแง่ของความคาดหวังของผู้ประกอบการ (ประเวศ มหารัตน์เกษม. 2544 : 96-97) ได้สรุปคุณสมบัติของผู้บริหารดังต่อไปนี้คือ

1. มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานอย่างดี
2. มีความเป็นผู้ใหญ่ มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ และสามารถเก็บความรู้สึกได้ดี
3. มีความรู้ภาษาอังกฤษทั้งพูดและเขียนเป็นอย่างดี
4. สามารถทำประกาศได้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย
5. สามารถวางแผนสร้างขวัญกำลังใจพนักงานได้
6. สามารถจัดทำโครงสร้างการบริหารที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลงานมากกว่าตั้งอยู่บนพื้นฐานพฤติกรรมการทำงาน
7. สามารถผสมผสานความต่างวัฒนธรรมเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้
8. สามารถนำเสนอในที่ประชุมผู้บริหารเป็นภาษาอังกฤษ
9. สามารถพูดในที่ประชุมต่อพนักงานจำนวนมากได้
10. เป็นผู้ประสานงานที่ดีระหว่างฝ่ายพนักงานและผู้บริหาร
11. มีความลับได้ดี และสามารถชี้แนะให้ลูกน้องเก็บความลับได้
12. มีความคิดริเริ่ม ช่างคิด ต้องไม่โยนปัญหาเชิงนโยบายให้ผู้ได้บังคับบัญชาขาด
13. เข้าใจกระบวนการขอใบอนุญาตทำงานและวีซ่าให้คนต่างชาติ
14. มีประสบการณ์ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์มาพอสมควร
15. สามารถวางแผนและจัดการฝึกอบรมได้
16. สามารถนำแผนปฏิบัติงานจากสำนักงานใหญ่ในแต่ละประเทศมาปฏิบัติได้ โดยให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทย ในกรณีที่เป็นบริษัทข้ามชาติ
17. สามารถปฏิบัติงานตามแผนให้สำเร็จได้
18. สามารถบริหารจัดการกับพนักงานที่มีอิทธิพลได้
19. สามารถสร้างระบอบการดำเนินงานแบบใหม่อยู่เสมอ ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

20. มีความรู้ในการบริหารโครงการ
21. สามารถบริหารจัดการผู้ได้บังคับบัญชาและพนักงานได้
22. สามารถวิเคราะห์ วางแผนงบประมาณและค่าใช้จ่ายในโครงการได้
23. มีความรู้ในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน สร้างแบบประเมินผล การบริหารเงินเดือน ค่าจ้างค่าตอบแทน ระบบสวัสดิการ ฯลฯ
24. มีความรู้ในเรื่องการวิจัยสำรวจ และสามารถนำผลวิจัยสำรวจมาประยุกต์ใช้ได้ อย่างเหมาะสม
25. มีความซื่อสัตย์
26. มีความรู้ความสามารถในการประยุกต์ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
27. กล้ารับผิดชอบเมื่อมั่นใจว่าความเห็นของตนเองถูกต้อง มิใช่แสดงได้แต่ความเห็น แต่เมื่อให้รับผิดชอบแล้วก็ก้าวยั้งไม่ยอมรับ

กล่าวโดยสรุป คุณงามความดีของผู้บริหารที่ดีนั้น ประกอบด้วย ผู้บริหารที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความรู้ความสามารถของการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานทุกคน มีความยุติธรรมกับพนักงานในการทำงานทุก ๆ คน ตลอดจนมีการศึกษาหาความรู้ อยู่เสมอ และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานทุกคน อีกทั้งมีการวางแผนการทำงานเพื่อทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

ส่วนลักษณะของผู้บริหารที่ผู้ประกอบการไม่ปรารถนา นั้น ประเวศน์ นหารัตน์สกุล. (2544 : 97) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. เป็นคนหูตมมาก
2. ขอบหมายงานทั้งหมดให้ผู้บังคับบัญชา เอาแต่สั่งการและทดสอบอำนาจ
3. เป็นคนลัคนวันประกันพรุ่ง
4. ชอบเลื่อนงาน โครงการ จนสายเกินแก้ไข
5. เป็นคนฝันเฟื่อง
6. ไม่ควรถามคำถามผู้บังคับบัญชาถ้ารู้ว่าสิ่งนั้นยังไม่ชัดเจน
7. ต้องไม่พูดกับพนักงานในทางที่ไม่สร้างสรรค์
8. เป็นคนที่ไม่ตามงาน

คุณสมบัติของพนักงาน

ประเวศน์ นหารัตน์สกุล (2543 : 62) กล่าวว่า ประสิทธิภาพและคุณภาพของพนักงานขึ้นอยู่กับ

1. ความรู้ความสามารรถ หมายถึง มีความเชี่ยวชาญทางเทคนิคในการทำงาน ตลอดจนมีความสามารถทางการบริหารได้ในระดับหนึ่ง
2. ความสามารถในการแก้ปัญหา หมายถึง การกล้าคิดแก้ปัญหาพร้อมทั้งสภาพที่เอื้อให้คิดแก้ปัญหาได้ในระดับหนึ่ง
3. ความรับผิดชอบ หมายถึง มีอิสระที่จะปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อผลกระทบและขนาดของความรับผิดชอบต่อที่เกิดขึ้น

เกษมวิรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2543 : 7-8) กล่าวว่า พนักงานจะต้องเป็นนักบริการที่ดี นั่นมีลักษณะพฤติกรรมดังนี้คือ

1. การยิ้มแย้มและเอาใจใส่ และเห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการ
2. การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ
3. การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการ
4. การให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการหรือพนักงาน และเสริม

ภาพพจน์ขององค์กร

6. การแสดงกิริยาอาการด้วยความอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ ซึ่งจะให้บริการมากกว่าที่ลูกค้าหวังไว้

กล่าวโดยสรุป พนักงานที่ดีนั้นจะต้องเป็นคนที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน มีบุคลิกภาพที่ดี สมารถมีความกระตือรือร้นในการทำงานและพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความตั้งใจและจริงใจทุกเมื่อ เพื่อให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้ใช้บริการต่อไป

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

การให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการรายอื่นนั้น ซึ่งถือได้ว่ากลุ่มบุคคลเหล่านั้นเป็นรากฐานสำคัญของธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ที่จะเกื้อหนุนธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่อย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันหนังสือพิมพ์ประมพรธุรกิจได้เสนอข่าวคราวเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เพื่อเสนอทางเลือกใหม่พร้อม ๆ กับเป็นพรกระตุ่นให้ผู้คนที่ตัดสินใจสร้างธุรกิจของตนเองมากกว่าเป็นลูกจ้างหรือตั้งรกรากงานด้วยความลำบากในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเช่นนี้

วิจูร์ย์ สิบะ โชคดี (2543 : 33-34) ได้ศึกษากรณีตัวอย่างของมหาเศรษฐี บิล เกตส์ (Bill Gates) แล้วได้ข้อสรุปว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้ประกอบการรายย่อยที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้ คือ

1. ต้องเป็นนักแสวงหาโอกาส หมายความว่า ต้องเป็นคนที่มองเห็นโอกาสต่าง ๆ ได้แม้อยู่ในภาวะวิกฤตการณ์ ทำให้โอกาสที่มองเห็นนั้นสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมกับความสามรถหรือความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ได้
2. ต้องเป็นนักตั้งยั้ง คือ ต้องเป็นคนกล้าเมื่อเห็นโอกาสนั้นเข้ามาถึง และพร้อมที่ทำงานด้วยความสามรถที่มีอยู่ด้วยเหตุและผล
3. ต้องเป็นคนที่มีความริเริ่ม ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ประกอบการที่จะต้องมีความคิดที่แตกต่างไปจากแนวความคิดเดิม เนื่องจากสภาวะการแข่งขันที่สูงมากในปัจจุบัน เพื่อที่จะดึงดูดลูกค้าให้สนใจในผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ นั้นได้
4. ต้องเป็นคนที่ไม่ท้อถอยง่าย หมายความว่า ต้องมีความอดทน โดยเฉพาะมันสมองของการสร้างธุรกิจใหม่ต้องเป็นคนที่มีความมานะ อดทน และต้องต่อสู้โดยไม่ท้อถอยโดยง่าย พร้อมทั้งต้องมีความอดทน ใจเย็นที่จะรอกผลตอบแทนที่เกิดขึ้นในอนาคต
5. ต้องเป็นคนที่ใฝ่รู้อยู่เสมอ หมายความว่า ต้องเป็นผู้ที่รู้จักเรียนรู้อยู่เสมอ มีความคิดริเริ่ม ตื่นตัวตลอดเวลา มีความสนใจถึงรอบตัว พร้อมทั้งปรับเปลี่ยน ตั้งรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วได้ทันเหตุการณ์ที่พร้อมจะเกิดขึ้นในทุกขณะ
6. ต้องเป็นคนมีวิสัยทัศน์กว้างไกล หมายความว่า การมีจุดหมายในอนาคตที่ชัดเจนเพื่อที่จะได้มีแนวทางในการดำเนินการไปสู่ความมุ่งหมายในอนาคต
7. ต้องมีเครือข่ายดี หมายความว่า มีเพื่อนมาก มีคนช่วยแนะ และช่วยสนับสนุนช่วยเหลือพร้อมทั้งมีแหล่งข้อมูลให้สามารถแสวงหาได้

คุณสมบัติของผู้ใช้บริการหรือผู้ประกอบการรายย่อยนั้น ไม่ใช่สิ่งที่มีมาตั้งแต่กำเนิด แต่เราสามารถพัฒนาขึ้นมาใหม่ได้กับทุก ๆ คน ซึ่งต้องใช้เวลาในการที่จะเรียนรู้และหาประสบการณ์ พร้อมทั้งมีความอดทนในกิจการที่ดำเนินอยู่เพื่อรอผลที่เกิดขึ้นในอนาคต

คอโอ (Kao) นักวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ให้ข้อสรุปของผู้ใช้บริการที่สามารถประสบความสำเร็จนั้น ต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้ (อ้างใน วิจูร์ย์ สิบะ โชคดี 2543 : 59) คือ

1. มีเจตจำนงอันแน่วแน่และมีคามมานะอุทิศตนอย่างแท้จริง
2. มีความปรารถนาสู่ความสำเร็จและเติบโตต่อไปในอนาคต
3. ให้ความสำคัญแก่งานพร้อมทั้งสร้าง โอกาสใหม่ และตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน
4. มีความคิดริเริ่มและมีความรับผิดชอบสูงในการประกอบกิจการงานนั้น ๆ
5. มีความกล้าเสี่ยง ในธุรกิจนั้น ๆ ด้วยเหตุและผลที่จะเกิดขึ้น

ดังนั้น ผู้ให้บริการที่จะประสบความสำเร็จนั้นต้องมี กลยุทธ์ (Strategy) ในการจัดการกับความเสี่ยง (Risk Management) อย่างเหมาะสมก่อนที่จะตัดสินใจเริ่มดำเนินธุรกิจหรือกิจการนั้น ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการศึกษาเรื่องธนาคารประชาชนเป็นเรื่องใหม่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีน้อย แต่มีงานวิจัยบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งสามารถนำมาผลวิจัยมาอ้างอิงได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอดังต่อไปนี้

ทรรชิต ทรัพย์แสง (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการวางแผนพัฒนาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยในด้านการศึกษาระดับปริญญาตรี การมีส่วนร่วมในการประชุม ฝึกอบรม สัมมนา และความรู้ทางเทคนิคเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาจังหวัดของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการวางแผนพัฒนาจังหวัด ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาจังหวัด ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพตำแหน่ง และแรงจูงใจใส่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการวางแผนพัฒนาจังหวัด มีผลต่อประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาจังหวัดโดยท้งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐ มงคลศรี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานสินเชื่อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานสินเชื่อที่มีอายุและอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยและอายุงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเทวีธู สรรค์นิกร (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการวางแผนพัฒนาจังหวัด : ศึกษากรณีจังหวัดยโสธร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดหน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่ง และการฝึกอบรม ไม่มีผลกระทบกับประสิทธิภาพการวางแผนพัฒนาจังหวัด ส่วน

ปัจจัยทางด้านการบริหาร คือ ความสามารถในการประสานงานแต่การติดตามประเมินผลโครงการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการวางแผนพัฒนาจังหวัด ระบบข้อมูลเพื่อการวางแผนพัฒนา จังหวัด และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารผลงานวางแผนพัฒนาจังหวัด มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการวางแผนพัฒนาจังหวัด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

นวลณี ประเสริฐสุข (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลทางบวกสูงสุดต่อความสำเร็จในอาชีพ คือ รูปแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารสตรี รองลงมาคือ บรรยากาศองค์การ ความผูกพันในอาชีพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านครอบครัว ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่ส่งผลทางลบต่อความสำเร็จในอาชีพ คือ ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวและ การทำงาน ในขณะที่ความเชื่ออำนาจในตน และขนาดองค์การ ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ ทั้งนี้รูปแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารสตรีและความผูกพันในอาชีพส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จ ในอาชีพ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านครอบครัวส่งผลทางอ้อมผ่านความขัดแย้ง ระหว่างครอบครัวและการทำงาน และผ่านความผูกพันในอาชีพ ไปยังความสำเร็จในอาชีพ บรรยากาศองค์การส่งผลทางอ้อมผ่านความผูกพันในอาชีพ และผ่านรูปแบบความเป็นผู้นำของ ผู้บริหารสตรี ไปยังความสำเร็จในอาชีพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลทางอ้อมผ่านความขัดแย้ง ระหว่างครอบครัวและการทำงาน ผ่านความผูกพันในอาชีพและผ่านรูปแบบความเป็นผู้นำของ ผู้บริหารสตรีไปยังความสำเร็จในอาชีพ

มานิต คู่มกัญ (2541 : 65) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจงานของพนักงานธนาคาร กรุงทพ จำกัด(มหาชน) : กรณีศึกษา ภาคกลาง 4 เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลา การปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในธนาคารช่วง 1-10 ปี มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจเท่ากับ 3.29 ซึ่งต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในช่วง 10-20 ปี มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 3.36 ซึ่งต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ที่มีความค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.46 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

ยุพิน นิลวลัยกุล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัย ที่ส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระในเขตภาคตะวันออกเฉียง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระนั้น บุคคลจะต้องมีความ กระตือรือร้น รู้จักนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ มีความรู้ในการประกอบอาชีพที่ตนถนัดทั้งดำเนินงาน อยู่ รู้จักใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ไม่เอาโรคเอาเปรียบผู้อื่น รู้จักสังเกต

ปรับปรุง แก้ไขงานให้ดีขึ้น มีความอดทนอดหยิ่ง มีความขยัน ซื่อสัตย์ และอดทน ตลอดจนมี การออมเงินเพื่อการลงทุนและสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาค่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

วีโรจน์ กุศลธรรมคฤหัสถ์ (2524 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน : เปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด กับพนักงานธนาคาร ออมสิน ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและความพึงพอใจในการการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ทั้งสองธนาคารอยู่ในระดับปานกลางด้วยกัน และปัจจัยที่มีผลในทางส่งเสริมให้ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งแห่งธนาคารอยู่ในระดับสูง และปานกลาง ก่อนข้างสูง ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงานตามที่ได้รับมอบหมาย ความมั่นคงในการทำงาน และผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบคือขวัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางก่อนข้างต่ำ ได้แก่ ลักษณะการบริหารงานหรือนโยบายของฝ่ายจัดการ โดยแก่หัวหน้าในการทำงานและ เพื่อนร่วมงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพรรณ คำม่วง (2526 : บทคัดย่อ) ได้ทำการ ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะ กรณีการไฟฟ้านครหลวง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูง จะมีขวัญ และกำลังใจสูงเช่นเดียวกับพนักงานที่มีระดับพันสภาพในการทำงานสูง จะมีขวัญและกำลังใจในการ ทำงานสูงด้วย และยังพบว่าปัจจัยที่ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน คือ ความมั่นคงในการทำงาน วิธีประเมินผลการปฏิบัติงาน งานที่ทำ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่ง พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าตนไม่ได้รับ

สรลักษณ์ ชูณหเสวี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความน่าเชื่อถือของพนักงาน ในทัศนะลูกค้า ออร์ดิเนนการกรไทยสาขาสระบุรี พบว่า พนักงานธนาคารมีความเชื่อถือโดยรวมและในคุณลักษณะย่อยอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่ทำให้พนักงานธนาคารขาดความเชื่อถือ เนื่องจากความบกพร่องในบางลักษณะย่อยโดยเฉพาะ คุณลักษณะทางสังคม สาเหตุหลักเนื่องมาจากกำลังใจเจ้าหน้าที่บริการ ได้ไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา บริการที่ให้อาจไม่ประทับใจ และทำให้ ลูกค้ามีทัศนคติไม่ค่อยดีต่อพนักงานธนาคาร ซึ่งส่งผลโดยตรงคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน ประกอบกับบุคลิภาพของพนักงานบางส่วน ไม่เอื้อต่อการสร้างความน่าเชื่อถือ ฉะนั้นทางธนาคาร จึงควรมุ่งแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการคัดเลือกบรรจุพนักงานที่มีคุณลักษณะเหมาะสมและการศึกษา อบรมเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของพนักงานให้มากขึ้น

ฤทธิ์ ปันนมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาเกษตรสินธุ์ พบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละประเภทบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาคีสันธุ์อยู่ในระดับมาก ในความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้วยความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาคีสันธุ์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

3. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาคีสันธุ์ โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกร และประกอบอาชีพประกอบธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาคีสันธุ์ ในด้านพนักงานและการต้อนรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพธุรกิจ ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่น ๆ

5. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาคีสันธุ์ ในด้านสถานที่ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกร และประกอบอาชีพประกอบธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร มากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่น ๆ

6. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาคีสันธุ์ ในด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่น ๆ และลูกค้าที่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

สุนทรี พหลเวชช์ และคนอื่น ๆ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อในโครงการธนาคารประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสิน สาขาบางเขน

ผลการวิจัยพบว่า ความพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อในภาพรวมอยู่ระดับพอใจมาก ส่วนด้านไป
 ติกระในเรื่อง เพศ อายุ แร่ที่ถมา ระยะเวลาประกอบอาชีพ ประเภทการค้า การเคยเป็นลูกค้า
 ธนาคารออมสิน การเป็นหนี้ในระบบ และจำนวนสินเชื่อ ไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพ
 ใจอย่างมีนัยสำคัญ และในส่วนของผู้ใช้บริการสินเชื่อในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร
 ออมสิน สาขาบางเล็ง มีความต้องการให้เพิ่มวงเงินกู้ให้สูงขึ้น แต่ขั้นตอนการกู้ให้น้อยลง และลด
 จำนวนผู้ค้าประกันให้น้อยลง

กล่าวโดยสรุปจากเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประส
 ผลสำเร็จ พบว่า ปัจจัยด้านอายุ เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถในการบริหารงาน
 การติดตามประเมินผล ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลทำให้การทำงานเกิด
 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กรอบความคิดในการวิจัย

