

การศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

A Study of Knowledge of Staff Providing Mortgage

Services of The Government Housing Bank

บุษกร ด่านสิริวัฒน์<sup>1\*</sup> และ อนูรักษ์ ไกรยุทธ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

\*ผู้รับผิดชอบบทความ

Butsakron Dansiriwath<sup>1\*</sup> and Anurak Kraiyuth<sup>2</sup>

E-mail: hi-boood@hotmail.com<sup>1</sup>, dranurak.k@gmail.com<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

<sup>2</sup>Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

\*Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ การดำเนินการวิจัยประชากรคือ พนักงานให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงใช้วิธีการทดสอบสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ในตัวแปรด้านเพศใช้การวิเคราะห์แบบ (t-test) ส่วนตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสพการณ์ทำงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (analysis of variance) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านทุนทางปัญญา ด้านทุนทางสังคม ด้านทุนทางอารมณ์ ตามลำดับ ผลการวิจัยความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อ

เพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน มีความแตกต่างกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และพิจารณาเป็นรายด้านเกี่ยวกับการศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านทุนทางปัญญา ด้านทุนทางสังคม และด้านทุนทางอารมณ์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 โดยธุรกิจธนาคารจะประสบความสำเร็จองค์กรต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าโดยเน้นเรื่องขององค์ความรู้ในการให้บริการเป็นสำคัญซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ:** องค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

### **Abstract**

Objective of this research (1) was to study the level of opinions on the knowledge of GHB's mortgage service staff (2) to study the differences between personal factors and knowledge of employees. Providing housing loan services of the Government Housing Bank The population research is Government Housing Bank Loan Service Officer And a sample group of 400 people Use convenient data collection methods The data were analyzed using descriptive statistics such as percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics were used for testing of inferential statistics such as gender variables, t-test, and age variables, educational level. Average monthly income Work experience One-way analysis of variance was used ANOVA (analysis of variance). The research results were found that Most of the respondents were female, 253 people, 63.25%, aged 31-40 years, 186 people, accounting for 46.5%, had a bachelor's degree, 303 people, accounting for 75.75%. Month 40,001 baht or more, 162 people, representing 40.50 percent, having work experience 6-10 years, 141 people, or 35.3 percent. The results of this research, opinion level on the knowledge study of the housing loan servicing staff of the Government Housing Bank. All aspects at the highest level are intellectual capital. Social capital The emotional capital, respectively. The findings of the study, the differences between personal factors and the knowledge study of mortgage service

workers. It was found that personal factors of sex, age, education level Average monthly income And work experience There are differences with opinions about knowledge education staff of address credit services. Of the Government Housing Bank And to consider individually on the knowledge study of the housing loan servicing staff of the Government Housing Bank. Which consists of Intellectual capital Social capital And emotional capital There is a statistically significant difference at level 0.5, with the banking business to be successful, the organization must take into account the needs of its customers with a focus on service knowledge, which will result in the business success. Continuously

**Keywords:** knowledge of mortgage service staff

## บทนำ

โลกในยุคปัจจุบันเป็นโลกแห่งการแข่งขัน องค์กรที่สามารถยืนหยัดอยู่ได้ต้องเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพครบถ้วนในทุกๆด้าน ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะประสิทธิภาพนั้น จะบ่งบอกถึงความสามารถขององค์กรที่จะดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง การที่จะทำให้องค์กรมีคุณภาพมีประสิทธิภาพนั้น ต้องเริ่มจากบุคลากรภายในองค์กร ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยในการ ขับเคลื่อนองค์กรให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย หากบุคลากรขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทำงาน จะทำให้เกิดผลเสียกับองค์กร สิ่งที่สำคัญคือทุก ๆ องค์กร จำเป็นต้องมีการวางแผนในการจัดการบุคลากร หรือทรัพยากรมนุษย์ มุ่งเน้นให้บุคลากรมีองค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคโลกแห่งการแข่งขันที่สูงขึ้น และการปรับตัว ให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคโลกแห่งการแข่งขันนั้นยังเป็นการขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมาย

ดังนั้น การให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยพนักงานผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความสามารถในการเรียนรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอารมณ์ที่เยี่ยมแจ่มใส มีความอดทนควบคุมอารมณ์ในการให้บริการ หากบุคลากรขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทำงาน จะทำให้เกิดประเด็นปัญหาต่างๆเช่น 1. การดำเนินการล่าช้า 2. การแจ้งยอดหนี้ไม่ถูกต้อง 3. การให้ข้อมูล สำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/เกินจริง 4. การคิดค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามข้อตกลง (เช่น ค่าธรรมเนียมยื่นกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ค่าธรรมเนียมนิติกรรม) 5. การแจ้งข้อมูลการคำนวณดอกเบี้ย ไม่ถูกต้อง เป็นต้น ทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อถือไม่เชื่อมั่นในองค์กร และนำไปสู่การร้องเรียนต่อไป การพัฒนา ให้องค์กรที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพครบถ้วนในทุก ๆ ด้านเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะประสิทธิภาพนั้น จะบ่งบอกถึงความสามารถขององค์กรที่จะดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง การที่จะทำให้องค์กรมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพนั้น ต้องเริ่มจากการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้บูรณาการจากทฤษฎีทุนมนุษย์ของ Lynda Gratton และ Sumantra Ghoshal ประกอบด้วย

1. ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital)
2. ทุนทางสังคม (Social Capital)
3. ทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital)

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ พนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คนของจำนวนประชากรทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโรยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95% ของค่าความคาดเคลื่อนที่ 0.05

ขอบเขตพื้นที่

ผู้วิจัยได้ศึกษาจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้ระยะเวลา ตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2564

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นการศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. ทราบถึงความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นการศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้มีคุณภาพการบริการเป็นไปในทางเดียวกันในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ
4. ประโยชน์สำหรับผู้วิจัยและสนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากวิจัยในครั้งนี้ไปต่อยอดเพื่อให้เกิดการพัฒนาในองค์กรในด้านต่างๆได้อย่างเหมาะสม

## การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนมนุษย์ (Human Capital)

ปัจจุบันนี้มีผู้รู้มากมายได้ทำการศึกษาค้นคว้าความรู้ของพนักงานในด้านของการให้บริการในหลากหลายรูปแบบอย่างแพร่หลาย โดยการให้ความหมายและแนวคิดของการศึกษาค้นคว้าความรู้ของพนักงานให้บริการ นั้นจึงมีมากมายหลากหลายด้าน ซึ่งมีผู้ได้ให้ความหมายของทุนมนุษย์ไว้หลายท่าน ดังนี้

(ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550) สำหรับประเทศไทยเริ่มได้ยินคำว่า “ทุนมนุษย์” เป็นครั้งแรกประมาณปี พ.ศ. 2544 และมีแนวคิดการมองทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถว่าเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าเพื่อการลงทุนสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กรในบรรดาปัจจัยการผลิตขั้นพื้นฐานทั้งหมดได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และเครื่องจักร (machine) (สาคร สุขศรีวงศ์, 2551) แตกต่างจากแนวคิดการจัดการองค์การในยุคเก่าที่มองมนุษย์เป็นเพียงค่าใช้จ่าย (expenses) และต้องมีการควบคุม มิเช่นนั้นอาจส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้

(ศิริภัสสร วงศ์ทองดี, 2557) ความหมายของทุนมนุษย์ทุนมนุษย์ หมายถึง ผลรวมของทักษะ ความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติเฉพาะส่วนบุคคล โดยเกิดจากการเสริมสร้างสั่งสมและรวบรวมมาตั้งแต่เยาว์วัยเริ่มจากครอบครัว สังคม โรงเรียน และสถาบันการศึกษาในระดับต่าง ๆ รวมถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์ผ่านกิจกรรมทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการยิ่งมนุษย์มีโอกาสได้มีการเรียนรู้และสะสมประสบการณ์มากเท่าใดก็จะมีทุนมนุษย์มากขึ้นเท่านั้น

(ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2555) ทุนมนุษย์เป็นสินทรัพย์ประเภทหนึ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากตัวตนของมนุษย์ทุนมนุษย์จึงถูกใช้เพื่อสร้างประโยชน์และเพิ่มผลตอบแทนให้กับเฉพาะเจ้าของทุนเท่านั้น (Park, 2004) ดังนั้นทุนมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญสามารถนำมาสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีการศึกษาครั้งนี้รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (documentary research) แนวคิดทฤษฎี และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวนประชากรทั้งสิ้น 400 คน และใช้วิธีการสุ่มเลือกแบบตามสะดวก (convenience sampling) ในพื้นที่ศึกษา หรือพื้นที่เป้าหมาย

คือ ในกลุ่มพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญคั่นการวิจัยเพื่อพิจารณาแบบสอบถามและเป็นการทดสอบ

ความเที่ยงตรง ความครอบคลุมคั่นเนื้อหาและความถูกต้องของสำนวนภาษาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง ข้อ  
คำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการด้วยการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง

(ioc : tem objective congruence index) ละผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (reliability)  
ของแบบสอบถามที่ระดับความเชื่อมั่นโดยใช้การคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์  
แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผลที่ได้มีค่า 0.96 และนำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบมา  
ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

4. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้จากแหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่ง  
ออกเป็น 2 แหล่ง คือ

4.1. ข้อมูลปฐมภูมิ ( primary data ) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีแจกแบบสอบถามออนไลน์  
ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์  
ซึ่งใช้วิธีการสุ่มเลือกแบบตามสะดวก (convenience sampling) เนื่องจากมีความสนใจที่ต้องการเก็บข้อมูลตัวอย่างนี้  
และด้วยข้อจำกัดของเวลาในการเนินการวิจัย

4.2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary sata) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล  
ทางด้านเอกสารเพื่อเป็นการศึกษาทบทวนเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษา โดยการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร  
รวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ  
การวิจัยรวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ  
(percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สถิติเชิงอนุมาน  
(inferential statistic) ได้แก่ ในตัวแปรเพศใช้การวิเคราะห์แบบ (t-test) ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวANOVA  
(analysis of variance)

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน  
คิดเป็นร้อยละ 63.25 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 การศึกษาปริญญาตรี  
จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 162 คน  
คิดเป็นร้อยละ 40.50 และประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของการศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย  
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากการบูรณาการกรอบแนวคิดทฤษฎีทุนมนุษย์สอดคล้องกับผลการศึกษา  
ของ คาร์ล ไฮน์ริช มากซ์ พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ (1) ด้านทุนทางปัญญา (X=4.79)  
(2) ด้านทุนทางสังคม (X=4.81) (3) ด้านทุนอารมณ์ (X=4.84) โดยสรุปเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ด้านทุนทางปัญญา อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า พนักงานสามารถเรียนรู้งานใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีความรู้ในการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้ วางแผนการทำงานของตนเองไว้ล่วงหน้าเสมอ ตอบข้อซักถามประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง สามารถอธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตนเองได้

2. ด้านทุนทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ทำงานร่วมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรได้ แนะนำทีมงานในการให้บริการกับลูกค้าที่หลากหลายประเภทได้ เสนอตนเองเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้า ก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ

3. ด้านทุนทางอารมณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ลูกค้าด้วยกริยาท่าทางที่สุภาพ เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า แสดงออกถึงความมีน้ำใจในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เข้าใจถึงทัศนคติที่แตกต่างกันของลูกค้า

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของการศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน โดยสรุปเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านทุนทางปัญญา ส่งผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน พบว่า การศึกษาสูงกว่าปริญญาโทให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับด้านทุนทางปัญญา โดยการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโทให้ความสำคัญน้อยกว่าระดับสูงกว่าปริญญาโท และประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับด้านทุนทางปัญญา

2. ด้านทุนทางสังคม ส่งผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน พบว่า การศึกษาสูงกว่าปริญญาโทให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับด้านทุนทางสังคม โดยการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโทให้ความสำคัญน้อยกว่าระดับสูงกว่าปริญญาโทและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่ระดับมากที่สุดกับด้านทุนทางสังคม

3. ด้านทุนทางอารมณ์ ส่งผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน พบว่า เพศหญิง และเพศชายให้ความสำคัญที่ระดับมากที่สุดกับด้านทุนทางอารมณ์และอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับด้านทุนทางอารมณ์โดยอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี 26-30 ปี ต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญน้อยกว่าอายุ 51 ปีขึ้นไป และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่ระดับมากที่สุดกับด้านทุนทางอารมณ์และประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับด้านทุนทางอารมณ์

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีประเด็นที่สำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านทุนทางปัญญาของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นประเด็นที่สำคัญของ

การศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยสามารถเรียนรู้งานใหม่ๆได้อย่างรวดเร็ว มีความรู้ในการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้ วางแผนการทำงานของตนเองไว้ล่วงหน้าเสมอ ตอบข้อซักถามประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง สามารถอธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รติมา อัจฉริยวูธ (2557) กล่าวว่าธนาคารพาณิชย์ควรจัดฝึกอบรมและพัฒนา ทักษะ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ โดยเฉพาะผู้ที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในตัว ผลิตภัณฑ์ มีทักษะการอธิบายการสื่อสารที่ดี ทักษะการเจรจา ฝึกการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า การเน้นถึงความสุขภาพและมารยาทในการให้บริการ การให้เกียรติลูกค้าในการเลือกอัตราดอกเบี้ยและแพ็คเกจต่าง ๆ รวมทั้งควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายของโครงการ อสังหาริมทรัพย์ที่เป็นผู้จัดส่งข้อมูลลูกค้าสินเชื่อของโครงการฯ ให้แก่ธนาคารด้วยเนื่องจากหากเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายของ โครงการฯ สามารถพิจารณาข้อมูลลูกค้าเบื้องต้นได้เองก่อนที่จะส่งข้อมูลลูกค้าให้แก่เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร ก็จะช่วยลดอัตราการปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารได้และช่วยให้ธนาคารพิจารณาข้อมูลลูกค้าได้รวดเร็วขึ้นอีกด้วย

2. ด้านทุนทางสังคมของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นประเด็นที่สำคัญของการศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยทำงานร่วมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรได้แนะนำทีมงานในการให้บริการกับลูกค้าที่หลากหลายประเภทได้เสนอตนเองเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสาวลักษณ์ แผลผลา (2558) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการถือเป็นด้านแรกที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการสามารถประสานงานและร่วมทำงานเป็นทีมในงานให้บริการสินเชื่อได้สามารถปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเองและมุ่งให้บริการแก่ลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกด้านสินเชื่อได้อย่างเต็มที่ตลอดจนเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และความชำนาญในงานให้บริการ สินเชื่ออย่างเหมาะสม เป็นต้น สำหรับในด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีกระบวนการให้บริการในระดับดี โดยมีการให้บริการในงาน สินเชื่อมีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ได้อย่างสะดวก ระเบียบคำสั่งธนาคารการปฏิบัติงาน/ การให้บริการสินเชื่อในระดับสาขาเป็นไปตามนโยบายการให้บริการในงานสินเชื่อเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ เป็นต้น

3. ด้านทุนทางอารมณ์ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นประเด็นที่สำคัญของการศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ลูกค้าด้วยกริยาท่าทางที่สุภาพ เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า แสดงออกถึงความมีน้ำใจในการให้บริการ



ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เข้าใจถึงทัศนคติที่แตกต่างกันของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รติมา อัจฉริยวุธ (2557) กล่าวว่า เนื่องจากข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมี รายละเอียดค่อนข้างมาก ธนาคารต่าง ๆ ก็นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ผู้มีส่วนมากยังขาดความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์ และหากผู้กู้จะศึกษารายละเอียดผลิตภัณฑ์ด้วยตนเองก็เป็นไปได้ยาก ดังนั้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จึงมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีบทบาทสำคัญในการให้คำปรึกษา ให้ความรู้ มีจิตใจให้บริการ บริการรวดเร็ว มีความเป็นมืออาชีพ ตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ดี ย่อมทำให้ ลูกค้าเกิดความประทับใจและมั่นใจเพิ่มโอกาสที่ลูกค้าผู้กู้จะใช้บริการกับธนาคารแห่งนั้นมากขึ้น กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อภายใต้โครงสร้างสัมพันธ์ 3 ฝ่าย ระหว่างธนาคารผู้ให้กู้ ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ และโครงการอสังหาริมทรัพย์นั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อมีบทบาทสำคัญยิ่งในการประสานงานกับสำนักงานใหญ่ และการติดต่อกับลูกค้าจากการสำรวจพบว่าการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็วจะส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจของผู้กู้เป็นอย่างมาก

ปัจจัยด้านบุคลากรในที่นี้หมายถึงการที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีการให้บริการที่ดี รวดเร็ว เต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการติดตามงาน ให้บริการด้วยความเป็นมิตร พุดจาไพเราะ มีความเป็นมืออาชีพ รวมถึงการให้ข้อมูลที่ชัดเจน ย่อมส่งผลให้ผู้กู่มอบความไว้วางใจที่จะยื่นกู้จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้ สัมภาษณ์ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านนี้ มีสูงเป็นอันดับ 3 หรือคิดเป็นร้อยละ 36 ของผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้งหมด ซึ่งนับว่าค่อนข้างสูง

### ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

1. การนำข้อมูลไปใช้การพัฒนางานของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคาร โดยการสามารถเรียนรู้งานใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีความรู้ในการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าในการทำงานได้ วางแผนการทำงานของตนเองไว้ล่วงหน้าเสมอ ตอบข้อซักถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการที่ตนรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง สามารถอธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ในงานของตนเองได้ ทำงานร่วมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรได้ แนะนำทีมงานในการให้บริการกับ ลูกค้าที่หลากหลายประเภทได้ เสนอตนเองเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ รับฟังความคิดเห็น ของลูกค้าในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ลูกค้าด้วยกริยาท่าทางที่สุภาพ เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า แสดงออกถึงความมีน้ำใจในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ และเข้าใจถึงทัศนคติที่แตกต่างกันของลูกค้า

2. การวางกลยุทธ์การส่งเสริมองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคาร ควรส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม สัมมนาต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการปฏิบัติงาน และการบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการเสริมสร้างทักษะองค์ความรู้ให้กับพนักงานเพื่อ ให้พนักงานปฏิบัติงานและให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ หากผู้วิจัยท่านอื่นสนใจ สามารถศึกษาองค์ความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับทฤษฎี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์ความรู้ของพนักงานได้

2. การวิจัยในครั้งนี้นำครอบคลุมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในพนักงานให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ หากมีการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตการวิจัยให้เพิ่มมากขึ้น เช่น ธนาคารพาณิชย์และธนาคารรัฐวิสาหกิจ เพื่อเป็นการเพิ่มฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการสินเชื่อกับทุกธนาคาร ให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ชำระศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2550). *ทุนมนุษย์ การกำหนดตัวชีวิตเพื่อพัฒนา*.  
กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2555). การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการ  
แข่งขัน. *วารสารนักบริหาร*, 32(4), 103-108.
- รติมา อัจฉริยวุธ. (2557). *บทบาทของเจ้าหน้าที่สินเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อ  
เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*.  
บทความวิจัยสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2557). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*.  
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2551). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 4)*.  
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวลักษณ์ แผลพาลา. (2558). *ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคาร  
พาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิต  
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*