



รายงานการปฏิบัติงานโครงการสหกิจศึกษา

สินเชื่อเคหะ ธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์

Housing Loans (Government Savings Bank: PhraSamut Chedi Branch)

โดย

นางสาวกรรณิการ์ โกลา 5901500023

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการสหกิจศึกษา

ภาควิชาการตลาด บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ สันเขื่อนเกาะ ธนาคารออมสินสาขาพระสมุทรเจดีย์

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาว กรรณิการ์ โกลา 5901500023

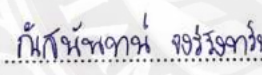
ภาควิชา การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์มนทิรา คันตระวาณิชย์

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการตลาดประจำภาค
การศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561

คณะกรรมการการสอบโครงการ


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์มนทิรา คันตระวาณิชย์)


..... พนักงานที่ปรึกษา
(นางสาวณัสนันท์ จงรีรังทรัพย์)


..... กรรมการกลาง
(อาจารย์สุรชัย ภัทรบรรเจิด)


..... ผู้ช่วยอธิการและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผศ.ดร.มารูจ ลิ้มปะวัฒนะ)

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2562

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาภาควิชาการตลาด

อาจารย์มนทิรา ตันตระวานิชย์

ตามที่คุณจัดท่านางสาวกรรณิการ์ โกลา นักศึกษาภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยามได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561 ในตำแหน่งพนักงานผู้ช่วยทำเอกสาร ณ ธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์ และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง “สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์”

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษานี้ได้สิ้นสุดลงแล้วผู้จัดทำจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้จำนวน 1 เล่มเพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงมาเรียนเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวกรรณิการ์ โกลา

นักศึกษาสหกิจศึกษาภาควิชา

การตลาด

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์ ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2561 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากฝ่ายดังนี้

1. นางสาวฉันทันท์ จงวิริทธิ์พรชัย ผู้จัดการสาขา
2. อาจารย์มนทิรา ตันตระวานิชย์ อาจารย์ที่ปรึกษา

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวกรรณิการ์ โภคา

นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

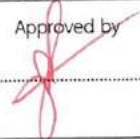
21 สิงหาคม 2561

Project Title : Housing Loans
(Government Savings Bank: PhraSamut Chedi Branch)
Credit : 5
By : Miss Kannika Poka
Advisor : Miss Monthira Tantravanich
Degree : Bachelor of Business Administration
Major : Marketing
Faculty : Business Administration
Semester / Academic year : 3/2017

Abstract

The Government Saving Bank is owned by the government and operates in the financial business, for example, financial transactions, deposit, and withdrawal cash. Other businesses included the housing loan service with a relatively low-interest rate to mitigate the financial burden of people. The bank aims to provide excellent services to all customers. The bank also originated the school bank project aiming to raise awareness for children to learn more about financial management. During the cooperative education with the bank, the student supported the team by handling the paperwork and providing service to customers ensuring that they are impressed with the service provided by the bank

Keywords: Government Saving Bank, housing loans, financial transaction

Approved by


ชื่อโครงการ :สินเชื่อเคหะ ธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์
หน่วยกิต :5 หน่วยกิต
ชื่อนักศึกษา :นางสาวกรรณิการ์ โภคา 5901500023
อาจารย์ที่ปรึกษา :อาจารย์มนทิรา ตันตระวาณิชย์
ระดับการศึกษา :ปริญญาตรี
ภาควิชา :การตลาด
คณะ :บริหารธุรกิจ
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา :3/2560

บทคัดย่อ

ธนาคารออมสินสาขาพระสมุทรเจดีย์ เป็นธนาคารของรัฐโดยการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่นในด้านการรับฝากเงิน-ถอนเงินเพื่อมุ่งเน้นให้ประชาชนต่างๆ ได้รู้จักการออมเงิน ธนาคารออมสินนอกจากจะมีบริการในด้านการฝาก-ถอนแล้ว ทางธนาคารออมสินยังมีบริการในด้านการบริการ ทางด้านสินเชื่อ เพื่อให้ประชาชน ชำราขการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถทำเรื่องกู้ได้ โดยคิด ดอกเบี้ยไม่สูงเพื่อให้ประชาชนสามารถทำเรื่องกู้ได้สะดวกทุกกลุ่มที่มีปัญหาต่างๆ และทาง ธนาคารออมสินยังมีโครงการธนาคารโรงเรียนเพื่อให้นักเรียนหรือนักศึกษาได้รู้จักการออมเงิน และยังสะดวกแก่เด็กเล็กๆ ในการใช้บริการการฝากเงิน

ในการปฏิบัติงานนั้นได้ทำการช่วยเหลือพนักงานของธนาคารในด้านการทำงานเกี่ยวกับ เอกสารต่างๆ หรืองานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในด้านการทำธุรกรรมต่างๆ ที่รวมเร็วขึ้น

คำสำคัญ : ธนาคารออมสิน / การบริการ / สินเชื่อ

สารบัญ

หน้า

จดหมายนำส่งรายงาน.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค
Abstract.....	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	2
1.3 ขอบเขตโครงการ.....	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
บทที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับขาย.....	3
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ.....	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	22
2.5 แนวคิดความเชื่อมั่น.....	26
2.6 สินเชื่อ.....	28

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	34
3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์และการให้บริการหลักขององค์กร.....	34
3.3 รูปแบบผังโครงสร้างองค์กร.....	37
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย.....	38
3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา.....	39
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	39
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	39
3.7.1 การนำเสนอหัวข้อโครงการ.....	39
3.7.2 การรวบรวมข้อมูล.....	39
3.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
3.7.4 การจัดทำรูปเล่มโครงการ.....	39
3.7.5 ระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	39
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	40
3.8.1 ฮาร์ดแวร์.....	40
3.8.2 ซอฟต์แวร์.....	40

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน

4.1 การให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์.....	41
4.2 สินเชื่อบุคคล.....	47
4.3 สินเชื่อตามนโยบายรัฐ.....	51
4.4 สินเชื่อกู้ยืมชุมชน.....	54
4.5 ขั้นตอนและการให้บริการ การให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์.....	57

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย.....	60
5.1.1 สรุปผลโครงการ.....	60
5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ.....	60
5.1.3 ข้อเสนอแนะ.....	60
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	60
5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	60
5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	61
5.2.3 ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	62

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก ก ภาพการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	63
ภาคผนวก ข บทความวิชาการ.....	66
ภาคผนวก ค ไวนิล.....	72
ประวัติผู้จัดทำ.....	73



สารบัญตาราง

ตารางที่ 3.1 ตารางระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	39
---	----



สารบัญรูปภาพ

รูปที่

หน้า

รูปที่ 2.1 กระบวนการเกิดสินเชื่อ (Credit Transaction).....	32
รูปที่ 3.1 สัญลักษณ์ของธนาคารออมสิน.....	34
รูปที่ 3.2 ผังโครงสร้างของธนาคารออมสิน.....	37
รูปที่ 3.3 นายชาติชาย พูนหนาวิชัย.....	38
ภาพ ก.1 ตรวจสอบรายชื่อ จ่ายประกัน.....	64
ภาพ ก.2 ตรวจสอบประวัติการกู้ยืมของลูกค้า.....	64
ภาพ ก.3 ออกนุทเปิดบัญชีตามสถานที่ต่างๆ.....	65



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กิจการการออมสิน เริ่มขึ้นในประเทศไทยเมื่อ พ.ศ. 2456 ตามพระราชประสงค์ของ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชน รู้จักการประหยัด การเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์เงินทองของ ประชาชนให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงได้ทรงจัดตั้ง “คลังออมสิน” หรือ “ธนาคารออมสิน” ใน วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 โดยสังกัดกรมพระคลัง มหาสมบัติ ดำเนินธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติ คลังออมสิน พ.ศ. 2456 จากพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้า เจ้าอยู่หัว ทรงพระราชปรารภความว่า การรักษาทรัพย์สมบัติซึ่งพระราชทานได้อุตสาหกรรม ได้อุดหนุน ให้ประกอบการทำมาค้าขาย มีกำไรออมไว้เป็นทุนนอนได้แล้ว แต่การรักษาให้ปราศจากอันตรายเป็น การลำบาก เพราะอะไรที่ฝากฝังอันมั่นคง ส่วนการที่ประชาชนออมสินไว้เพื่อประโยชน์การยืดอก ข้างหน้า ไม่จำเป็นเพื่อความเพลินใจชั่วขณะนั้น เป็นสิ่งควรอุดหนุนอย่างยิ่ง ใน พ.ศ. 2472 คลังออม สินได้อยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่นิยมของ ประชาชนมากขึ้น ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลเห็นถึงคุณประโยชน์ของการออม ทรัพย์ และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้น เป็นองค์การของรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคลดำเนินการภายใต้พระราช บัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีการบริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้ รับการแต่งตั้ง จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินการธุรกิจในรูปธนาคารออมสิน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2490 เป็นต้นมา

ธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์เป็นสถานที่ให้บริการด้านธุรกรรมทางการเงินใน ด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเปิดบัญชี การฝาก-การถอน การกู้ยืมเงินในด้านต่างๆ โดยผลิตภัณฑ์ที่เด่น นี้สุดของธนาคารนี้คือ สลากออมสินพิเศษที่มีรุ่น 3 ปี และรุ่นพิเศษ 5 ปี รวมถึงการให้บริการใน ด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมทุกอาชีพ ซึ่งในแต่วันมีลูกค้าจำนวนมากเข้ามาใช้บริการบริการด้านธุรกรรม ทางการเงินเป็นจำนวนมากโดยการติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินจะต้องใช้เอกสารที่เป็น ตัวจริงและ จะต้องตรวจสอบข้อมูลลูกค้าพร้อมฐานข้อมูลลูกค้าใหม่ทุกครั้ง

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาการให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์
- 1.2.2 เพื่อจะได้ทราบถึงขั้นตอนและการให้บริการ การให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาพระสมุทรเจดีย์

1.3 ขอบเขตของโครงการและแนวคิด

- 1.3.1 ด้านเนื้อหา : ศึกษาการทำเรื่องกู้ยืมของธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์
- 1.3.2 ด้านพื้นที่ในการศึกษา : ธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ
- 1.3.3 ด้านระยะเวลา : ศึกษาและจัดทำโครงการตั้งแต่ 14 พฤษภาคม – 31 สิงหาคม 2561

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ได้ทราบถึงขั้นตอนการให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาพระสมุทรเจดีย์
- 1.4.2 ทำให้ทราบถึงขั้นตอนและการให้บริการ การให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาพระสมุทรเจดีย์

บทที่ 2

ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับขาย

ความหมายของการขาย

การขาย (ยุทธนา ธรรมเจริญ, 2558) เป็นกิจกรรมทางการค้าอย่างหนึ่งของผู้ประกอบการธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลางหรือขนาดย่อม หรือธุรกิจส่วนตัว รวมถึงสถาบันต่างๆ ซึ่งการขาย มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลในสังคมและระบบเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น จึงต้องมีหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้ามากำกับดูแล โดยได้นิยามความหมายของคำที่มีลักษณะทางการขายไว้หลายทรรณะ

ลักษณะของการขาย

งานขายมีลักษณะเกี่ยวกับความสามารถในการชักจูงใจและโน้มน้าว หรือใช้ศิลปะการขาย เป็นสำคัญ การขายเกิดจากพฤติกรรมภายใน (ยุทธนา ธรรมเจริญ, 2558) ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด ความนิยมความชอบ ความพึงพอใจ ความเต็มใจของผู้ซื้อ ฯลฯ ดังนั้นนักขายจึงมีคุณสมบัติและความรอบรู้หลายประการ เช่น ด้านพื้นฐานการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการขายโดยตรง ด้านจิตวิทยาในการปรับตัวเข้าหาลูกค้า การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงานขาย และการปฏิบัติภายหลังสิ้นสุดการขาย ดังนั้นผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญของการขายเป็นหลัก นอกจากกิจการจะมีสินค้าพร้อมเพื่อขาย มีลูกค้ามุ่งหวังเป็นเป้าหมายสำคัญในการขาย มีบุคลากรปฏิบัติงานขายยังไม่เพียงพอสำหรับการสร้างเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพต้องอาศัยศิลปะการขายที่นักขายเหล่านั้นนำมาใช้ในระหว่างการปฏิบัติงานขายด้วย จึงจะบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

การขายสินค้าและบริการ

กิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายย่อมเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (ยุทธนา ธรรมเจริญ, 2558) ซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท คือ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้า และ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นบริการ ผลิตภัณฑ์ 2 ประเภทนี้มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าสามารถมองเห็นได้ จับต้อง หรือสัมผัสได้ ส่วนผลิตภัณฑ์ที่เป็นบริการไม่สามารถมองเห็นได้ จับต้องสัมผัสไม่ได้ การเสนอ สินค้าและการบริการจึงแตกต่างกัน

ความหมายของสินค้าและบริการ

สินค้า (ยุทธนา ธรรมเจริญ, 2558) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน สามารถมองเห็นได้ จับต้องหรือสัมผัสได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน เสื้อผ้า กระเป๋า บ้าน รถยนต์ ฯลฯ

บริการ (ยุทธนา ธรรมเจริญ, 2558) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถมองเห็นได้ จับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ หรือหมายถึง กิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นเกี่ยวกับความอำนวยความสะดวก ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการได้

สรุป การขายก็คือ กระบวนการเสนอสินค้าและบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ซื้อ และผู้ซื้อตัดสินใจซื้อด้วยความพึงพอใจ โดยมีพนักงานขาย คือผู้ที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ผู้ซื้อเห็นคุณค่า หรือประโยชน์ ที่จะได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการแล้วตัดสินใจ ด้วยความพอใจ

ความสำคัญของการขาย

วิชาการขายเป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ ดังนั้น ศิลปะการขาย (ยุทธนา ธรรมเจริญ, 2558) จึงหมายถึง การมีศิลปะในการเกลี้ยกล่อม จูงใจให้คนอื่นเห็นด้วยกับความคิดของเรา โดยเขาได้รับความพึงพอใจหรือประโยชน์จากการกระทำนั้น และเราได้กำไรเป็นการตอบแทน การขายนั้นเป็นอาชีพที่มีความสำคัญหลายประการ คือ

1. มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์

มนุษย์ทุกคนล้วนมีบทบาทเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้ขายในขณะเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมนุษย์ทำงานเป็นพนักงานเท่ากับเป็นการขายความคิด ขายแรงงานแก่เจ้าของกิจการ ขณะเดียวกันเมื่อกลับบ้าน จะต้องซื้อสินค้าหรือบริการจากกิจการอื่นๆ ที่ผลิตออกมาเพื่อนำอุปโภคบริโภค เช่น อาหาร เสื้อผ้า ใช้บริการร้านเสริมสวย บริการจากธนาคาร เป็นต้น

2. มีความสำคัญต่อกิจกรรมทางด้านธุรกิจการค้า

การขายเป็นกิจกรรมสำคัญของกิจการ ระบบการผลิตขายตัว สินค้าและบริการหลากหลายมากขึ้นเพราะมีกิจการขายเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค เมื่อมีการผลิตสินค้าและการขายสินค้านั้นออกไปแล้วจะส่งผลให้กิจการนั้นขยายตัว และยังส่งผลถึงการขยายตัวด้านการค้าทั้งในและต่างประเทศ ส่งผลด้านการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าด้านการสื่อสาร การผลิตและการอุตสาหกรรม

3. มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

โลกการค้าแบบเสรี คือแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ที่หมายถึงการซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างประเทศโดยไม่มีการเก็บภาษีศุลกากร และการกีดกันทางการค้าอื่นๆ รวมไปถึงการเคลื่อนย้ายแรงงานและทุนข้ามเขตแดนระหว่างประเทศโดยอิสระ การค้าเสรีคือสถานะที่ไม่มีการกีดกันใดๆ โดยรัฐบาลกับการค้าระหว่างปัจเจกบุคคลหรือบริษัท ที่อยู่คนละประเทศ โดยทั่วไปแล้วการค้าระหว่างประเทศมักถูกจำกัดด้วยภาษี, ค่าธรรมเนียมในการนำเข้าและส่งออกสินค้า, และกฎเกณฑ์ที่ไม่เกี่ยวกับภาษีอากรในการนำเข้า ในทางทฤษฎีแล้วการค้าเสรีนั้นต้องการยกเลิกข้อจำกัดเหล่านี้ทั้งหมด ความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม คือ ทำให้ประเทศมีเศรษฐกิจที่เจริญเติบโตมากขึ้น

เนื่องจากตลาดทำให้เกิดธุรกิจ เกิดการผลิต การลงทุน เกิดการจ้างงานซึ่งส่งผลต่อรายได้ เกิดการกระจายรายได้และทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นแก่บุคคล โดยไม่มีปัญหาเรื่องการจ้างงาน ทำให้บุคคลมีทรัพย์สินมากขึ้น ส่งผลไปยังการเพิ่มอำนาจในการซื้อของ ยังช่วยยกมาตรฐานระดับค่าครองชีพของสังคมให้สูงขึ้น ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ส่งผลย้อนกลับมาทำให้เศรษฐกิจและสังคมดีขึ้น

4. มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมของประเทศ

การตลาดเป็นเรื่องของการแลกเปลี่ยนด้วยการสร้างสมดุลระหว่างแรงดึงและแรงดัน กล่าวคือความต้องการซื้อและความต้องการขาย นอกจากนี้การตลาดสร้างความปรารถนาด้วยการสร้างอารมณ์ ความหวัง ความกลัว และความฝันอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างอันส่งผลให้เกิดการบริโภคอันเป็นการสร้างอุปสงค์นั่นเอง กล่าวคือการตลาดเอื้ออำนวยเศรษฐกิจ หรือการตลาดมีส่วนช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างรายได้ให้กับประเทศ เพราะการตลาดก่อให้เกิดการซื้อขายสินค้า ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ทำให้มีการลงทุนและมีการจ้างงานเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้ประชาชนมีงานทำ และส่งผลทำให้เพิ่มอำนาจซื้อให้กับประชาชน จากการมีงานทำ ช่วยในการยกระดับการครองชีพของประชาชน ซึ่งมีผลต่อการอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการหมุนเวียนของปัจจัยการผลิต มีการนำทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่มาแปรรูปซึ่งสามารถสร้างคุณค่าให้กับสินค้าทำให้สินค้ามีมูลค่าเพิ่มขึ้นมีการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และปรับปรุงให้ได้มาตรฐานเพื่อสนองความต้องการของตลาดโลก

แนวความคิดทางการขายกับแนวความคิดทางการตลาด

แนวความคิดด้านการตลาด (ชนเสกฐ์ อาษา, 2557) หมายถึง “การที่องค์กรใช้ความพยายามทั้งสิ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อมุ่งให้เกิดยอดขายและกำไรในที่สุด” ในอดีตแนวความคิดด้านการตลาดเป็นแบบเก่าที่เน้นเรื่องการผลิต ผู้ผลิตสินค้ามีน้อยราย ความต้องการสินค้ามีมากกว่าสินค้าที่ผลิตออกมาหรืออุปสงค์ มีมากกว่าอุปทาน ต่อมาเมื่อมีการผลิตจำนวนมาก ต้นทุนสินค้าต่ำลง ตลาดก็ขยายตัวขึ้น ความเจริญทางเศรษฐกิจขยายตัวเพิ่มมากขึ้น

กิจการต่างๆ เริ่มหันมาสนใจและเน้นการตลาดมากขึ้นทำให้แนวความคิดด้านการตลาดเปลี่ยนไปเป็นแนวความคิดด้านการตลาดมุ่งเน้นการตลาดเพื่อสังคม แนวความคิดด้านการตลาดที่ธุรกิจและองค์กรได้ยึดถือและปฏิบัติกันมาซึ่งมีการใช้กันอยู่ทั้งในอดีตและปัจจุบัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดซึ่งต่อไปนี้จะอธิบายถึงแต่ละแนวความคิดโดยจัดเรียงลำดับจากแนวความคิดที่เกิดขึ้นก่อนหลัง

ความสำคัญทางการตลาด

การตลาด (ชนเสฐฐ์ อาษา, 2557) คือ กระบวนการของการสื่อสารคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการไปยังลูกค้า การตลาดอาจถูกตีความว่าเป็นศิลปะแห่งการขายสินค้าในบางครั้ง แต่การขายนั้นเป็นเพียงส่วนเล็กๆ ส่วนหนึ่งของการตลาด

การตลาดอาจถูกมองว่าเป็นหน้าที่ขององค์กรและกลุ่มกระบวนการเพื่อการผลิต การส่งสินค้าและการสื่อสารคุณค่าไปยังลูกค้า และการจัดการความสัมพันธ์ต่อลูกค้า ในทางที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรและผู้ถือหุ้น การจัดการการตลาดเป็นศิลปะของการเลือกตลาดเป้าหมาย ตลอดจนการได้มาและการรักษาลูกค้า ผ่านทางการจัดหาคุณค่าของลูกค้าที่เหนือกว่า

มีมโนทัศน์ห้าอย่างหลักๆ ที่องค์กรสามารถเลือกเพื่อนำไปดำเนินการธุรกิจได้แก่ มโนทัศน์เน้นการผลิต เน้นผลิตภัณฑ์ เน้นการขาย เน้นการตลาด และเน้นการตลาดองค์รวม ซึ่งองค์ประกอบสี่อย่างของการตลาดองค์รวมคือ การตลาดความสัมพันธ์ การตลาดภายใน การตลาดครบวงจร และการตลาดรับผิดชอบต่อสังคม กลุ่มของภาระหน้าที่ที่สำคัญต่อการจัดการการตลาดที่ประสบผลสำเร็จประกอบไปด้วย การมองการตลาดเชิงลึก การติดต่อเชื่อมโยงกับลูกค้า การสร้างตราสินค้าที่มั่นคง การสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองลูกค้า การส่งสินค้าและการสื่อสารคุณค่า การสร้างความเจริญเติบโตในระยะยาว และการพัฒนากลยุทธ์และแผนการตลาด

การตลาดมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต และยกระดับความเป็นอยู่ของมนุษย์ในสังคม ทำให้เกิดการพึ่งพาอาศัยกันอย่างเป็นระบบในสังคมมนุษย์แต่ละคน สามารถประกอบอาชีพที่ตนเองถนัดและได้ใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลได้ อย่างเต็มกำลังความสามารถ และการตลาดมีบทบาทอย่างใหญ่หลวงต่อความเจริญเติบโต และพัฒนาการทางเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากการตลาดเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการวิจัย และพัฒนาหาสิ่งแปลกใหม่ มาสนองความต้องการของตลาดและสังคม ทำให้ผู้บริโภคมีโอกาส เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ต้องการได้หลายทางและ ผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค จึงมีผลทำให้เกิด การจ้างงาน เกิดรายได้กับแรงงาน และธุรกิจ ทำให้ประชาชน มีกำลังการซื้อ และสามารถสนอง ความต้องการในการบริโภค ซึ่งทำให้ มาตรฐาน การครองชีพของบุคคล ในสังคมมีระดับสูงขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นความสำคัญ ของการตลาดอาจกล่าวได้ดังนี้

1. การตลาดเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน

การดำเนินการตลาดของธุรกิจจะทำให้ผู้ผลิตกับผู้บริโภคเข้ามาใกล้กัน และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคด้วยการเสนอผลิตภัณฑ์ ที่ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค จนทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนในระดับผู้ซื้อและผู้ขายเกิดความพึงพอใจ การตลาดยังไม่ได้เป็นเพียง เครื่องมือทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเท่านั้นแต่ยังเป็นเครื่องมือที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้บริโภคเกิดความซื่อสัตย์ภักดีต่อผลิตภัณฑ์ ทำให้ผู้บริโภคกลับมาใช้ หรือซื้อซ้ำเมื่อมีความต้องการ

2. การตลาดเป็นตัวเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของผลิตภัณฑ์กับผู้บริโภค

การดำเนินการทางการตลาดทำให้ผู้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ด้วยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับภาวการณ์สถานภาพ ของผู้บริโภคด้วยการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในปริมาณ ในเวลา ในสถานที่ที่ผู้บริโภคต้องการ ในราคา ที่ผู้บริโภคมองว่าการซื้อ และโอนความเป็นเจ้าของได้ การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์กับผู้บริโภค นอกจากจะดำเนินการในหน้าทางการตลาด ให้เกิดการเชื่อมโยงสัมพันธ์กันในเรื่องดังกล่าว สิ่งที่สำคัญจะต้องกระทำอีกประการหนึ่งก็คือ การสร้างการรับรู้ให้กับผู้บริโภคในกิจกรรมดังกล่าว

3. การตลาดเป็นตัวผลักดันให้มีการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์

ด้วยแนวคิด ของการตลาด ในการมุ่งสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค และรับผิดชอบต่อสังคม ผลักดันให้ผู้ผลิตต้องพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ให้ตรงต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค ตลอดจนจูงใจผู้บริโภคด้วยการเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ และการตลาดระบบการตลาดเสรี ซึ่งมีการแข่งขันกันมากในการสร้างความพึงพอใจ และจูงใจผู้บริโภค จึงยังเป็นแรงผลักดันให้มีการพัฒนาปรับปรุง ผลิตภัณฑ์เพื่อการแข่งขันในตลาดเสรี

4. การตลาดเป็นกลไกในการเสริมสร้างระบบเศรษฐกิจ

ด้วยการก่อให้เกิดการบริโภคและการพึ่งพากันอย่างเป็นระบบมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับระบบเศรษฐกิจทั้งระบบ การสร้างความต้องการและการสนองความต้องการในการบริโภคผลิตภัณฑ์ทำให้เกิดการไหลเวียนในระบบเศรษฐกิจ คือเกิดการจ้างงาน เกิดรายได้ เกิดการบริโภค และเกิดการใช้จ่ายแรงงาน ซึ่งจะมีการพึ่งพากันและเชื่อมโยงไหลเวียนตามลำดับอย่างเป็นระบบ ผลจะทำให้การดำรงชีวิต ของมนุษยชาติในสังคมอยู่ในระดับที่มีการกินดีอยู่ดี มีความเป็นอยู่ อย่างเป็นสุขโดยทั่วกัน

หน้าที่การตลาด

การตลาด หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในทางธุรกิจที่มีผลให้เกิด (ชนเสกฐ์ อาษา, 2557)

การเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการจากผู้ผลิต (มีการโอนกรรมสิทธิ์ โดยอาศัยกลไกการแลกเปลี่ยน) ไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ เพื่อให้ได้รับความพอใจ ขณะเดียวกันก็ต้องบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการด้วย

กิจกรรมหลักทางการตลาด เรียกว่า “ส่วนผสมทางการตลาด” (Marketing Mix) หรือ “4 P’s” ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ที่ต้องมีการสำรวจ วิจัย ออกแบบ พัฒนา เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด
2. ราคา (Price) มูลค่าของสินค้าหรือบริการที่อยู่ในรูปตัวเงิน การตั้งราคาต้องคำนึงถึงอำนาจซื้อ ราคาคู่แข่ง กำไรที่ต้องการ วงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ ส่วนลด และสินเชื่อ
3. การจัดจำหน่าย (Place) วิธีการกระจายสินค้าหรือบริการให้ไปถึงมือผู้บริโภค
4. การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) เพื่อบอกให้ผู้บริโภคได้รู้จักและยอมรับสินค้าหรือบริการได้ง่าย โดยการโฆษณา ลด แจก แคม ชิงโชค คุปอง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า ต้องการ ได้ว่าอยากได้ ใคร่ได้และประสงค์ ซึ่งความต้องการของมนุษย์มีอิทธิพลก่อให้เกิดแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในให้มนุษย์ได้ปรับตัวในการตอบสนองแรงผลักดันที่เกิดขึ้น การปรับตัวเพื่อตอบสนองแรงผลักดัน คือความต้องการนั่นเอง

2.1.1 ความสำคัญของความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์ ได้รับการศึกษาจากนักปราชญ์เป็นเวลานานแล้ว โดยพยายามที่จะทำความเข้าใจว่า ทำไมคนจึงประพฤติปฏิบัติเช่นนี้ แนวคิดที่จะอธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ได้แก่ มนุษย์หลีกหนีความเจ็บปวด และแสวงหาความสุขสบาย อย่างไรก็ตามข้อสังเกตในการหลีกหนีความเจ็บปวด และการแสวงหาความสุขสบาย จากการสังเกตจากสิ่งที่คุณนั้นเลือกกระทำหรือหลีกเลี่ยงการกระทำซึ่งแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ความเจ็บปวดสำหรับคนหนึ่งอาจเป็นความสุขสบายของอีกคนหนึ่งก็ได้จากปัจจัยใจเดียวกัน เรื่องการจูงใจของมนุษย์โดยสัญชาตญาณแรงขับและความต้องการจำเป็น แต่ก็ไม่สามารถอธิบายความต้องการของมนุษย์ได้ครอบคลุมอย่างใดก็ตามความเข้าใจในเรื่องความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร เพราะความต้องการของมนุษย์เป็นแรงผลักดันให้คนทำงานหรือทำให้มีกำลังใจในการทำงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547)

ความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องการอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างใด เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของคนเราเป็นสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นทำให้เกิดความว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งภายนอกและภายใน ได้แก่

1.1 ความต้องการอาหาร ความหิว ทำให้คนเราต้องกินอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

1.2 ความต้องการน้ำ เมื่อร่างกายของเราขาดน้ำทำให้เรารู้สึกว่าลำคอแห้ง ปากแห้ง ผาก เกิดความต้องการที่จะได้ดื่มน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย

1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้จะเริ่มเมื่อเราเข้าสู่วัยรุ่นและเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น

1.4 ความต้องการของอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย

1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ความเจ็บป่วยเป็นไข้ของร่างกาย ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็หลีกเลี่ยงหรือต่อสู้ป้องกันตัว

1.6 ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย เนื่องจากการใช้พลังงาน ออกแรงในการทำงาน เกิดความเหนื่อยล้าจากการอ่อนเพลียของร่างกาย เราจึงต้องการนอนหลับพักผ่อน เพื่อผ่อนคลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่และซ่อมแซมส่วนสึกหรบของร่างกาย

1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจนสำหรับการหายใจ เราอาจอดข้าวอดน้ำได้หลายวัน แต่กลืนหายใจไม่ได้นาน

1.8 ความต้องการการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกาย ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับอาหารและน้ำ เพราะของเหลือเหล่านี้เป็นพิษต่อร่างกาย ทำให้เราอึดอัดไม่สบาย บางครั้งอาจทำร้ายชีวิตได้ คติทางพุทธศาสนา ได้กล่าวถึง ความต้องการที่เป็นพื้นฐานในด้านความต้องการทางวัตถุหรือสิ่งที่มองเห็นได้ ได้แก่ ปัจจัย 4 อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

2. ความต้องการทางด้านจิตใจและสังคม (Psychological and Social Need) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่มนุษย์นั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคม ดังนี้

2.1 ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรมและกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปแต่ละสังคม

2.2 ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางที่เราต้องศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไรควรทำอย่างไรต่อไป

3. ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียวกัน

4. ความต้องการนี้จะมากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

5. ความต้องการนี้มีพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผยจะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

6. ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

7. ความต้องการจิตใจและสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547)

เกศรินทร์ วิริยะอาภรณ์ (2545) ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับความต้องการ ไม่ว่าจะความต้องการจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสวงหาสิ่งต่างๆ ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเพราะมีความต้องการต่างๆ เป็นแรงขับเคลื่อน ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์จะสนองความต้องการของตนซึ่งเกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็จะเกิดตามมาไม่มีที่สิ้นสุด จึงมีผลให้บุคคลเกิดการแสวงหาในสิ่งอื่นๆ ต่อไป และการพัฒนาไปตามลำดับขั้นสุดท้าย คือการนำตนเองไปสู่ระดับสูงสุด โดยการพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งความต้องการด้านจิตใจจะมีส่วนร่วมให้เกิดแรงขับเคลื่อนในการพัฒนาศักยภาพตนเองด้วย อีกทั้งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นความต้องการพื้นฐานที่สนองทางด้านร่างกายและความรู้สึกต่างๆ สำหรับความต้องการทางด้านการศึกษาจึงเป็นความต้องการในการพัฒนาสถานภาพทางสังคม และสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

อมรรัตน์ ปักโคทานัง (2548) ได้สรุปความต้องการการพัฒนาตน เพื่อให้สมปรารถนาตามที่ต้องการนั้นคือ ความต้องการทางสรีระ ความต้องการทางความปลอดภัย ความต้องการทางความรักและเป็นส่วนหนึ่ง และความต้องการที่จะรู้สีกว่าตนเอง มีค่าและเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่นจนเป็นหลักการพื้นฐานในการปฏิบัติของมนุษย์ เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ

วิจิตร อาวะกุล (2540 อ้างถึงใน เกศรินทร์ วิริยะอาภรณ์, 2545) กล่าวว่าความต้องการ (Need) เป็นความต้องการของมนุษย์ หมายถึง สภาวะที่บุคคลยังขาดหรือยังไม่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และมีความต้องการที่จะมี หรือให้ได้มาซึ่งสิ่งเหล่านั้น ซึ่งมีความต้องการจำเป็นที่เป็นพื้นฐานแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการทางด้านสังคม การที่บุคคลชวนชวนให้ได้มาซึ่งที่ตนยังขาดอยู่จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในตนเองอย่างไม่หยุดยั้งด้วยการเรียนรู้ ศึกษาจากวิชาการประสบการณ์ จนกว่าจะได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาตามความต้องการแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้ คือ

1. ความต้องการในสิ่งที่ใช้ในการดำรงชีวิต (Biological Need) หรือความต้องการทางร่างกาย เช่น ต้องการอากาศหายใจ ต้องการน้ำดื่ม เป็นต้น

2. ความต้องการในสิ่งจรโลงใจ (Socio – Psychological Need) หรือความต้องการทางใจ เช่น ความต้องการการยอมรับ ความรัก ความเห็นอกเห็นใจ เป็นต้น

จะเห็นว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่ซ่อนเร้นอยู่ในตนเอง บางอย่างไม่สามารถบอกใครได้ แต่เป็นความต้องการที่อยากได้ อยากมีและอยากเป็น มนุษย์ขวนขวายหาความรู้ (Knowledge) เพิ่มเติม เพื่อสนองตอบความต้องการซึ่งซ่อนเร้นอยู่ ความรู้เพื่อความต้องการของตนเองสามารถแยกได้ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดความมั่นคงในอารมณ์ (Emotional Security) เช่น ความเชื่อมั่นและกล้าตัดสินใจ
2. มีความเชื่อมั่นในความพยายามและเชื่อมั่นว่าตนเองมีคุณค่า (Recognition of our Efforts or Reassurance of our Worth as Individual)
3. มีการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ (Creative Outlets) ทำสิ่งให้อย่างสร้างสรรค์
4. ความเป็นอมตะ (Immortality) ความรู้ทำให้มนุษย์เอาตัวรอดได้ ดำรงอยู่ได้
5. มีความรักในสรรพสิ่ง (Love in all its form) มีความรัก มีเหตุมีผล
6. มีความหยิ่งทิฐิमानะแห่งตน (Ego Gratification) หยิ่งในภูมิความรู้ของตนเอง ยึดมั่นในเหตุผลและหยิ่งในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
7. มีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) ความรู้สึกที่ทำให้มนุษย์มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ
8. มีความรู้สึกถึงการมีอำนาจ (Sense of Power) ภายใต้อำนาจของอำนาจ
9. ทำให้เกิดประสบการณ์ใหม่ (New Experiences) มนุษย์ได้เรียนรู้ในเรื่องใดย่อมเพิ่มพูนประสบการณ์ใหม่ และสานต่อประสบการณ์เดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ในการทำงานให้มากขึ้น

จักรพงษ์ ไชยวงศ์ (2550) ความต้องการจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมแสวงหาสิ่งต่างๆ ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นนั้น เพราะมีความต้องการต่างๆ เป็นแรงขับ ผลักดันความต้องการทางกายภาพเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ จะสนองความต้องการของตนที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต้นแล้ว

ความต้องการขั้นถัดไปก็จะเกิดขึ้นมาไม่มีวันสิ้นสุด จึงมีผลให้บุคคลเกิดการแสวงหาสิ่งอื่นๆ ต่อไป และมีการพัฒนาไปตามลำดับขั้น และจนท้ายสุด นั่นคือ การนำตนเองไปสู่ระดับสูงสุด โดยการพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งความต้องการ ทางด้านจิตใจ จะมีส่วนช่วยให้เกิดแรงขับเคลื่อนในการพัฒนาศักยภาพของตนเองด้วย

สรุปได้ว่า ความต้องการจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสวงหาสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตนที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอน และต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็จะเกิดตามมาไม่มีวันสิ้นสุด เพื่อให้ตนเองสมปรารถนาตามที่ตนต้องการ นั่นคือ ความต้องการทางด้านสรีระ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านความรัก ความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนเองมีค่าและเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น จึงเป็นหลักการพื้นฐานในการปฏิบัติของมนุษย์ เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

มนุษย์เมื่อมีความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จะพยายามบำบัดความต้องการเหล่านั้น ด้วยการขวนขวาย เสริมสร้างให้ความต้องการนั้นประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1954 อ้างถึงในปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547) ได้เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่ได้ครอบครอง ความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลได้ดังนี้ (Hick, 1967)

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็เกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่เป็นที่ยังใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นที่ยังใจในพฤติกรรมของคนนั้น
3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับขึ้นความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการด้านพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม และความคุ้มครองจากผู้อื่น
3. ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ ความรู้สึกว่าคุณได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก
4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

ทฤษฎีของเฮอซเบิร์ก (Herzberg) เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow ที่กล่าวถึงความพอใจ และแรงจูงใจเป็นแรงขับให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลโดยปัจจัยตัวแรกคือ ตัวสร้างความพอใจ (Satisfiers) และปัจจัยตัวที่สอง คือ ตัวสุขอนามัย (Hygienic) ซึ่งเรียกว่า ทฤษฎีปัจจัย 2 ประการของความพอใจและการจูงใจ (Two Factors Theory of Satisfaction and Motivation) และความจำเป็นที่ต้องจัดให้มีการพัฒนาบุคคลนั้น โทมัส (Tomas อ้างถึงในดำรงศักดิ์ ต่อประเสริฐ, 2544) ได้จำแนกความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

1. เป็นความต้องการที่ต้องการเพิ่มความสามารถในการทำงานที่ปฏิบัติอยู่
2. เป็นความต้องการที่จะเพิ่มพูนความรู้ให้มากขึ้น
3. เป็นความต้องการที่จะต้องพัฒนาทัศนคติ บุคลิกภาพในการทำงาน

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972 อ้างในปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547) ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่าทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence – Relatedness – Growth Theory) เป็นแนวคิดในกลุ่มที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือสาเหตุแห่งพฤติกรรม อันส่งผลต่อการพัฒนาของบุคลากรในฐานะปัจเจกบุคคลหรือบุคลากรในองค์กร เป็นผลงานของ Clayton P. Alderfer (1992) ทฤษฎี ERG นี้ นับว่าเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ซึ่งได้จำแนกลำดับขั้นของความต้องการไว้ 5 ขั้นดังได้กล่าวมาแล้ว แต่ Alderfer ได้มาจำแนกกลุ่มของความต้องการใหม่ออกได้เป็นสามประเภท กล่าวคือ (1) ความต้องการมีชีวิต เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย (Existence Needs = E) (2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นเป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย (Relatedness Needs = R) (3) ความต้องการเจริญก้าวหน้าเป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่อง และความสำเร็จในชีวิต (Growth Needs = G) ซึ่งความต้องการทั้ง 3 กลุ่มตามแนวคิดของ Alderfer ดังกล่าว ที่ประกอบด้วย ความต้องการดำรงชีวิต (E) ความต้องการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น (R) และความต้องการเจริญก้าวหน้า (G) นั้น หากพิจารณาในรายละเอียดแล้วจะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับความต้องการของ Maslow โดยความต้องการเพื่อดำรงชีวิตคล้ายคลึงกับความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยของ Maslow ความต้องการด้านความสัมพันธ์คล้ายคลึงกับความต้องการทางสังคมและความต้องการความรัก ความต้องการเจริญก้าวหน้าคล้ายคลึงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต อย่างไรก็ตาม Alderfer ยังมีข้อโต้แย้งที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัดจากของ Maslow จำนวน 2 ประการ ประการแรก ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow มีด้วยกัน 5 ขั้น คือ โดยจะเรียงลำดับจากต่ำไปสูง

โดยขั้นที่ต่ำกว่าจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน แต่ Alderfer ไม่เห็นด้วยเช่น บางกรณีที่คนปฏิบัติตามความต้องการในระดับที่สูงก่อนความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า และบางกรณีเมื่ออยู่ในระดับที่สูงกว่ากลับมีความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า เช่น คนที่ได้รับการยกย่องจากสังคมและประสบความสำเร็จในชีวิต บางครั้งก็กลัวในเรื่องความปลอดภัย ประการที่สอง ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow เน้นว่าเมื่อคนเราบรรลุความต้องการขั้นหนึ่งแล้วจะต้องการขั้นต่อไปทีละขั้น

จนครบ 5 ชั้นเรียงตามลำดับ แต่ Alderfer ไม่เห็นด้วย กล่าวว่า คนเรามีความต้องการพร้อมกันหลายๆ ชั้นได้ไม่ใช่ที่ละชั้นเหมือน Maslow เช่น คนเรามีความต้องการด้านร่างกายในขณะเดียวกันก็ต้องการความปลอดภัยและการยอมรับในสังคมและการได้รับการยกย่องหรือต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการ Alderfer ยังขยายทฤษฎีมาสโลว์ โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-Progression Principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับชั้นความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าและในทางตรงข้ามหลักของการถดถอยความตึงเครียด (Frustration-Regression Principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นเขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการ ขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray, 1938 อ้างถึงในปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547) ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ความต้องการของบุคคลที่มีความสำคัญเกี่ยวกับการทำงาน มีอยู่ 4 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำคัญ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วง
2. ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
3. ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่เป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland, 1965 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547) ได้เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพล และครอบงำเหนือผู้อื่น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานใดๆ ประสบความสำเร็จได้ นักธุรกิจหรือผู้นำที่มีความสามารถจะศึกษาความต้องการของลูกค้าหรือผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความพึงพอใจในสินค้าและบริการให้กับลูกค้า หรือทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ความหมายความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ศึกษาทำความเข้าใจในลักษณะทางจิตด้านความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคคลไว้เป็นจำนวนมาก นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ ซึ่งส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน มีรายละเอียดบางส่วนต่างกับผู้ศึกษาค้นคว้านำเสนอนิยามของความพึงพอใจในการทำงานที่นักวิชาการได้อธิบายสรุปไว้ ดังนี้

สมยศ รักสวน (2522 อ้างถึงใน ชรีย์พร ภูมา, 2543) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

กมล รักสวน (2523 อ้างถึงใน ชรีย์พร ภูมา, 2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้ที่ถูกต้องงาน และ สภาพการทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อลักษณะงาน ผลประโยชน์สิ่งตอบแทนในการทำงาน ได้รับการยกย่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

กิตติมา ปรีดีดิลก (2524 อ้างถึงใน ชริย์พร ภูมา, 2543) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวความคิดของ คาร์เตอร์ (carter) หมายถึง คุณภาพสภาพ หรือ ระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของ บุคคลที่มีคุณภาพ และสภาพของงานนั้นๆ

2. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวความคิดของ เบนจามิน (benjamin) หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

3. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ เอิร์นสท์ (emest) และ โจเซฟ (joseph) หมายถึง ความต้องการต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การทำงานแล้วได้รับการตอบสนอง

4. ความพึงพอใจตามแนวความคิดของจอร์จ (george) และเลโอนาร์ด (leonard) หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์

วุฒิชัย จานง (2525 อ้างถึงใน ชริย์พร ภูมา, 2543) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เต็มใจ และพร้อมใจในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจ และเกิดขึ้นจากแรงจูงใจและ/หรือสิ่งจูงใจของ องค์กรหรือผู้บังคับบัญชา

ธีรวุฒ บุนนยโสภณ (2528 อ้างถึงใน ชริย์พร ภูมา, 2543) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่างๆ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำ เช่น สวัสดิการ ความมั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า ค่าจ้างสูง เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี งานที่ทำท้าทายความสามารถ เป็นต้น

ธงชัย สันติวงศ์ (2533 อ้างถึงใน ชริย์พร ภูมา, 2543) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

ปรียาพร วงศ์บุตรโรจน์ (2536 อ้างถึงใน ชริย์พร ภูมา, 2543) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิด

ความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของ ผลการทำงานรวมทั้งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

จอมพล พิเศษกล (2537 อ้างถึงใน ชรัยพร ฎมา, 2543) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลจะปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น อันจะเป็นผลจะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจหรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ของ องค์การ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2539 อ้างถึงใน ชรัยพร ฎมา, 2543) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ พึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

สมศักดิ์ คงเที่ยง และ อัญชลี โพธิ์ทอง (2542 อ้างถึงใน ชรัยพร ฎมา, 2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นผลของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบ หรือไม่ชอบ ต่อสภาพต่างๆ ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนศึกษาที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน และสำเร็จจนเกิดความ พึงพอใจและได้รับผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ตามที่คาดหวัง

สมพงษ์ เกษมสิน (2518 อ้างถึงใน ชรัยพร ฎมา, 2543) บุคคลจะเกิด ความพึงพอใจได้นั้น จะต้องมีการจงใจ ได้กล่าวถึงการจงใจว่า “การจงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่น ปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุ ความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการ ทางจิตใจ”

จากการศึกษา สรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกนึกคิด หรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเป็นไปได้ในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน

แนวคิดการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982) สมิธ และ ฮุสตัน (Smith and Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) (อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี้ (Crosby, 1988: 15 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

พาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของ นักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับว่า มีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภคนั่นเอง

ตามแนวคิดของบัซเซลและเกลล์ (Buzzell and Gale, 1987 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจเห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า คือ ซีแทมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000) ความแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจ

ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กร อย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที ซีแอมส์ พาราซูรามาน และเบอร์รี ให้ความสนใจในการ ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา คุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ (3) องค์กรสามารถ แก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดขึ้นได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

นักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจอีกกลุ่มหนึ่งได้แก่ บิทเนอร์และฮับเบิร์ท (Bitner and Hubbert, 1994 cited in Lovelock, 1996 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000)ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้า ผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มี ขณะที่ไวท์ และเอเบล (White and Abel, 1995: 37 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของ ผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ บริการเช่นนี้ ไวท์และเอเบล เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับ ต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ แน่นนอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้ว บริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับ ต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค

ประเด็นที่น่าสนใจ คือ คุณภาพการให้บริการเป็นการพิจารณาจากเรื่องใด

ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000)ได้กล่าวถึงคุณภาพการ ให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะ ได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการ มองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะ เป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลฟล็อก (Lovelock, 1996) มอง คุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้างๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือ

บริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ซีเนลดิน (Zineldin, 1996 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้นๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

วิเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney, 2000 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

ในทัศนะของนักวิชาการไทย เช่น วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543 อ้างถึงใน พรณี วิเศษนิมิตชัย 2551) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ ส่วน สมวงศ์ พงศ์สภาพ (2550 อ้างถึงใน พรณี วิเศษนิมิตชัย 2551) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

2.5 แนวคิดความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นไม่ว่าจะเป็นของหน่วยงาน องค์กร นั้นเป็นส่วนสำคัญต่อการประสบผลสำเร็จของธุรกิจไม่ว่าจะสมัยไหน ความเชื่อมั่นนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้ในโลกธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ใดๆ จะเล็กหรือใหญ่ หากไม่มีความน่าเชื่อถือเกิดขึ้นแล้ว ความเชื่อมั่นของลูกค้าย่อมจะไม่พึงบังเกิด จะเห็นได้ว่า ความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นนั้นสำคัญกับธุรกิจทุกประเภท ความน่าเชื่อถือนั้นไม่ได้มีความสำคัญเพียงแต่ชื่อเสียง หรือผลิตภัณฑ์ที่ได้คุณภาพเท่านั้น องค์กรประกอบในภาพรวม ไม่ว่าจะเป็นรูปลักษณ์ขององค์กร สภาพแวดล้อม ตัวของผลิตภัณฑ์ แม้กระทั่งพนักงานขององค์กร ล้วนแล้วแต่สำคัญ ต่อการสร้าง ความเชื่อมั่นของลูกค้า ต่อองค์กร

ลาเซลเลอร์ และฮัสตัน (Larzelere & Huston, 1980 อ้างถึงใน Vroom, V. H. 1990) กล่าวว่า สิ่งสำคัญ 2 ประการนั้นเป็นลักษณะของความไว้วางใจของผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการ มีความสำคัญอย่างสูงต่อสิ่งที่เรียกว่า ความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความสัตย์ ความยุติธรรม ความสามารถ ความมีน้ำใจและความเมตตากรุณา

พาราสุรามาน เบอร์รี่ และเซย์แทมล์ (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985 อ้างถึงใน Vroom, V. H. 1990) ให้ความหมายของความเชื่อมั่นว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องมีศักยภาพที่บ่งบอกว่ามีความสามารถในการบริการที่ดี ความสามารถในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล กิริยามารยาทงาม บอกกล่าวสื่อสารอย่างชัดเจน และตอกย้ำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มัวร์แมน เดสซ์แพนค์ และซอลท์แมน (Moorman, Deshpande & Zaltman, 1990 อ้างถึงใน Vroom, V. H. 1990) ได้ให้คำจำกัดความของความเชื่อมั่นว่า ความเชื่อมั่น คือ ความเต็มใจที่จะวางใจต่อหุ้นส่วนการแลกเปลี่ยนของคนคนหนึ่งด้วยความเชื่อมั่นซึ่งมีกรอบแนวคิด คือการรับรู้ที่ผู้บริโภคต้องมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรธุรกิจด้วยความสนใจอย่างที่สุดในระหว่างการใช้บริการอยู่นั้น ความเชื่อมั่นจะปรากฏเมื่อผู้บริโภคพิจารณาผู้ให้บริการที่เป็นทางเลือก 2 ประการ คือความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ และยังกล่าวไว้ว่า พันธะสัญญา (Commitment) ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้ในการรักษาคุณค่าของความสัมพันธ์กับลูกค้า

มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt, 1994 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคสามารถประเมินได้จากความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละองค์การมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการแตกต่างกัน และจะเกิดการประเมินได้เมื่อผู้รับบริการ รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว การบริการนั้นจะถูกเปรียบเทียบกับข้อตกลงก่อนการใช้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ หากผู้รับบริการบรรลุวัตถุประสงค์ ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้น ความเชื่อมั่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการระบุข้อตกลง เพื่อแสดงสัมพันธภาพระหว่างลูกค้าและองค์กร ความเชื่อมั่นคือสภาพความเป็นจริงเมื่อคนจำนวนหนึ่งเกิดความเชื่อมั่น ในขณะที่ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์ (Integrity) โดยมีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และขนานกับกรอบแนวคิดที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและจิตวิทยา

มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt, 1994 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000) ได้กล่าวว่า ความเชื่อถือจะมีอยู่ ถ้าฝ่ายหนึ่งมีความมั่นใจในความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของอีกฝ่าย เป็นความไว้วางใจที่แต่ละฝ่ายมีให้กันแสดงออกให้รู้สึกเชื่อมั่น ความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นต่ออีกฝ่ายว่าสามารถวางใจหรือเชื่อถือได้ ซึ่งนิยามข้างต้นมีจุดมุ่งเน้นที่คล้ายคลึงกัน คือ การสร้างความมั่นใจ นอกจากนี้ในงานวิจัยอื่นๆ นำเสนอเกี่ยวกับความเชื่อถือว่า ความเชื่อมั่นคือองค์ประกอบของความเชื่อถือซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อที่มีต่อองค์การว่าองค์การนั้นเป็นองค์การที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์หรือมีจริยธรรม ซึ่งประกอบไปด้วย การมีสินค้าและบริการที่ดี มีความจริงใจ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม มีน้ำใจ จิตอาสาและช่วยเหลือการกุศล มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ของความเชื่อถือ ที่ส่งผลลัพธ์เชิงบวกให้กับองค์การและไม่กระทำการสิ่งใดที่ไม่คาดหวังที่อาจส่งผลลัพธ์เชิงลบต่อองค์การ ยิ่งกว่านั้นความคาดหวังต่อหุ้นส่วนจะเกิดขึ้นเมื่อองค์การมีความมั่นใจว่า หุ้นส่วนนั้นมีความจริงใจ กล่าวได้ว่าองค์ประกอบของการตลาดเชิงสัมพันธภาพ ได้แก่ ความเชื่อถือและพันธะสัญญา ซึ่งความเชื่อถือเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว ช่วยให้องค์การมุ่งมั่นถึงสิ่งที่จะได้รับตอบแทนในระยะยาวมากกว่าการสิ่งที่จะได้รับตอบแทนระยะสั้น ถึงกระนั้นความสัมพันธ์ที่ผูกมัดทั้งสองฝ่ายจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับทรัพยากรความรู้ และประเด็นต่างๆ จะปรากฏจากความสัมพันธ์นั้นๆ คือ การกระทำของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะให้ผลลัพธ์ต่ออีกฝ่าย ซึ่งผลลัพธ์นี้ส่งผลให้เกิดความกังวลใจและความไม่แน่นอนแก่องค์กรความเชื่อถือนั้นเป็นพลังหรืออำนาจอย่างหนึ่งที่สามารถเอาชนะความกังวลใจ ความไม่แน่นอนและสร้างความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งได้ การรับรู้ความเชื่อถือของคนนั้น เกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น และยังคงกล่าวว่า ความเชื่อมั่นจะ

ปรากฏเมื่อเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นระหว่างกันและกัน โดยที่ความเชื่อมั่นนี้ได้เป็นศูนย์กลางของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ทั้งหลายภายใต้รูปแบบของความสัมพันธ์ของพันธะสัญญาและความเชื่อมั่น ซึ่งได้กำหนดวิธีในการวัดความเชื่อมั่นไว้ 4 เรื่องดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของบริษัท
2. สินค้าและบริการมีคุณภาพดี
3. การทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจก่อนเป็นเจ้าของ
4. การรักษาสัญญาหรือคำพูด

สเตอร์น (Stern, 1997 อ้างถึงใน Hornby, A. F. 2000) ความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์คือการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เอาใจใส่เพื่อครองใจลูกค้ามีทฤษฎีทั้งสิ้น 5 C ได้แก่ การสื่อสาร ความดูแลและการให้ การให้ข้อมูล การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง และการให้ความไว้วางใจ

2.6 สินเชื่อ

ประเภทของสินเชื่อ

สินเชื่อนี้มีหลายประเภทซึ่งการศึกษาการแบ่งประเภทของสินเชื่อแบบต่างๆ ทำให้เราทราบว่ารูปแบบของการให้สินเชื่อนั้นสามารถกระทำได้ในรูปแบบใดได้บ้าง ประเภทของสินเชื่อ มีดังนี้ (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2548)

1. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามระยะเวลา

1.1 สินเชื่อระยะสั้น คือ สินเชื่อที่มีอายุไม่เกิน 1 ปี เช่น สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อการค้า เครื่องมือสินเชื่อประเภทนี้ เช่น ตั๋วเงินคลัง (Treasury Bills) และตราสารพาณิชย์ (Commercial Papers) เป็นต้น

1.2 สินเชื่อระยะกลาง คือ สินเชื่อที่มีอายุระหว่าง 1-5 ปี เช่น การผ่อนส่งการซื้อสินค้าคงทน เป็นต้น

1.3 สินเชื่อระยะยาว คือ สินเชื่อที่มีอายุตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยทั่วไปเป็นการลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ ใช้เงินจำนวนมาก หรือเป็นการบริโภคสินค้าคงทนที่มีมูลค่าสูงมากเช่น บ้านและที่ดิน เป็นต้น

2. การแบ่งประเภทของสินเชื่อตามวัตถุประสงค์

2.1 สินเชื่อเพื่อการบริโภค หมายถึง สินเชื่อที่ให้กับบุคคล เพื่อประโยชน์ในการนำมาบริโภค สินเชื่อประเภทนี้อาจเกิดขึ้นในหลายรูปแบบเช่น การเปิดบัญชีไว้กับร้านอาหาร เมื่อถึงสิ้นเดือนจึงชำระครั้งเดียว การผ่อนส่งจากการซื้อสินค้าโดยเฉพาะสินค้าคงทน เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ รถยนต์ เป็นต้น นอกจากนี้สินเชื่อจากบัตรเครดิตก็เป็นสินเชื่อเพื่อการบริโภคเช่นกัน

2.2 สินเชื่อเพื่อการลงทุน อาจเป็นสินเชื่อเพื่อการจัดหาปัจจัยการผลิตหรือสินทรัพย์ถาวรต่างๆ เพื่อใช้ในการดำเนินการผลิตไม่ว่าจะเป็นในด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และการบริการ สินเชื่อประเภทนี้มักเป็นสินเชื่อระยะยาวอาจอยู่ในรูปของการออกหุ้นกู้ หรือสินเชื่อจากสถาบันการเงิน

2.3 สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์หรือสินเชื่อการค้า โดยทั่วไปเป็นสินเชื่อเพื่อการซื้อขายสินค้าประเภทวัตถุดิบ หรือการซื้อสินค้ามาจำหน่ายต่อ เป็นการรับสินค้ามาก่อน แล้วค่อยชำระค่าสินค้าภายหลังโดยทั่วไปจะเป็นสินเชื่อระยะสั้น เช่น 30-60 วัน เป็นสินเชื่อที่ช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้แก่การทำธุรกิจ ทั้งนี้รวมไปถึงการออก Letter of Credit เพื่อใช้เป็นเครื่องป้องกันความเสี่ยงในการชำระค่าสินค้าจากการซื้อขายระหว่างประเทศด้วย

3. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามผู้ขอรับสินเชื่อ

3.1 สินเชื่อสำหรับบุคคล มักเป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค เช่น สินเชื่อบัตรเครดิต เป็นต้น

3.2 สินเชื่อสำหรับธุรกิจ เป็นสินเชื่อสำหรับกิจการห้างร้านไม่ว่าจะนำไปใช้เพื่อลงทุนเพื่อการผลิตหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน

3.3 สินเชื่อสำหรับรัฐบาล ในยามที่รัฐบาลมีรายได้ไม่เพียงพอแก่รายจ่ายหน่วยงานภาครัฐจึงมีความจำเป็นต้องกู้เงินซึ่งอาจอยู่ในรูปของตั๋วเงินคลัง พันธบัตรรัฐบาลกิจ และ

พันธบัตรรัฐบาลรูปแบบต่างๆ เช่น พันธบัตรเพื่อชดเชยการขาดดุลงบประมาณ และพันธบัตรออมทรัพย์ เป็นต้น

4. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามผู้ให้สินเชื่อ

4.1 บุคคลเป็นผู้ให้ เช่น การให้กู้ยืมในหมู่คนรู้จัก ญาติพี่น้อง หรือการปล่อยกู้ในระบบ เป็นต้น

4.2 สถาบันการเงินเป็นผู้ให้ ซึ่งสถาบันการเงินก็มีหลายประเภทและอาจตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น เงื่อนไขและประเภทของวัตถุประสงค์ของการให้สินเชื่อก็อาจแตกต่างกันไป สถาบันการเงินเหล่านี้ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารอิสลามและสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น

4.3 หน่วยงานอื่นๆ เป็นผู้ให้ เช่น มูลนิธิ องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร หน่วยงานการกุศล และกองทุนต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เป็นต้น

5. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามหลักประกัน

5.1 สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน สินเชื่อประเภทนี้อาศัยความน่าเชื่อถือ เทียบตรง และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้เป็นเครื่องพิจารณาการให้สินเชื่อ สินเชื่อประเภทนี้จึงมีความเสี่ยงสูงเพราะไม่มีหลักประกันให้แก่ผู้ให้กู้ในกรณีที่เกิดการผิดสัญญาขึ้น

5.2 สินเชื่อที่มีหลักประกัน สินเชื่อประเภทนี้มีความเสี่ยงต่ำกว่าเนื่องจากผู้กู้มีหลักประกันแก่ผู้ให้กู้เพื่อชดเชยความเสียหายหากเกิดการผิดสัญญาขึ้น โดยหลักประกันดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของอสังหาริมทรัพย์ เช่น การจำนองที่ดิน สหกรณ์ทรัพย์ เช่น พันธบัตร ทองคำ หรืออยู่ในรูปของการค้ำประกันจากบุคคลหรือสถาบันการเงิน (อาวัล) ก็ได้

สาระสำคัญของสินเชื่อ

สินเชื่อ เป็นความเชื่อถือนและไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ในการที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขเวลาการชำระคืนในอนาคต (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2548) สินเชื่อประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้คือ

1. ความเชื่อ Trust
2. การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ Economic Exchange
3. ความเสี่ยง Risk
4. เวลาในอนาคต Futurity

เราอาจกล่าวถึงสินเชื่อในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้คือ

ทางการค้า : สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อที่ผู้ขายมีต่อผู้ซื้อ และยอมมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อไปก่อน โดยยังไม่ต้องชำระเป็นเงินสด แต่มีสัญญาการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการนั้นในวันข้างหน้าตามการตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเป็นเจ้าหนี้และลูกหนี้ตามมา

ทางด้านการเงิน : สินเชื่อ หมายถึง ความสามารถที่จะได้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยตกลงว่าจะนำเงินมาชำระค่าสินค้าหรือบริการในภายหลัง

ทางด้านการเงิน : สินเชื่อ หมายถึง บริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงินที่ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่สถาบันการเงิน คือดอกเบี้ยรับจากการให้สินเชื่อและค่าธรรมเนียมต่างๆ

กระบวนการทางด้านสินเชื่อ

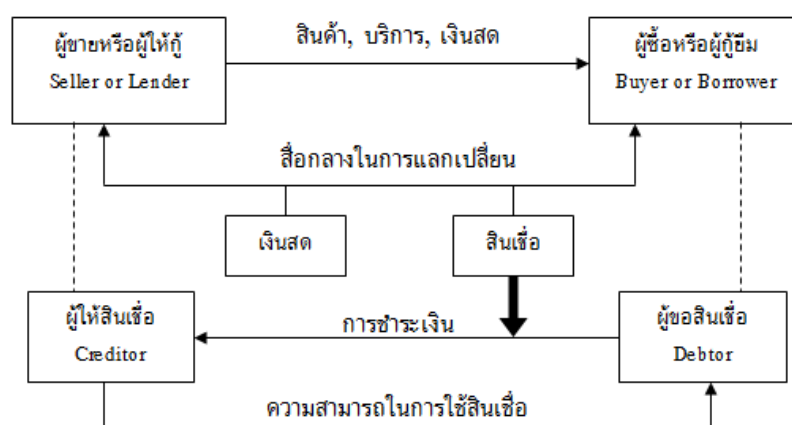
กระบวนการทางด้านสินเชื่อ มี 3 ขั้นตอน ดังนี้ คือ (NovaBizz, 2561)

1. Credit Transaction การเกิดรายการสินเชื่อ
2. Credit Standing สถานะทางสินเชื่อ
3. Credit Instruments การใช้เครื่องมือประกอบการด้านสินเชื่อ

กระบวนการเกิดสินเชื่อ (Credit Transaction)

กระบวนการเกิดสินเชื่อเริ่มต้นเมื่อผู้ขาย (ผู้ให้สินเชื่อ) จัดหาสินค้า, บริการ, เงินทุนให้กับผู้ซื้อ (ผู้ขอสินเชื่อ) และผู้ซื้อ (ผู้ขอสินเชื่อ) จะต้องจัดหาสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน (Medium of exchange) เพื่อแลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการที่ได้รับจากผู้ขาย (ผู้ให้สินเชื่อ) ซึ่งอาจเสนอเงินสด (Money) หรือสินเชื่อ (Credit) ก็ได้ ซึ่งถ้าหากสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเป็นเงินสด กระบวนการซื้อขายสินค้าหรือบริการก็จะเกิดขึ้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว แต่ถ้าใช้สินเชื่อในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผู้ซื้อ (ผู้ขอสินเชื่อ) ก็ต้องสัญญาว่าจะชำระค่าสินค้าหรือบริการดังกล่าวในอนาคตข้างหน้าตามแต่จะตกลงกัน ซึ่งการเกิดสินเชื่อขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้ขาย (ผู้ให้สินเชื่อ) ว่าข้อตกลงตามสัญญาของผู้ซื้อ (ผู้ขอสินเชื่อ) มีมูลค่าเป็นตัวเงินและยอมรับให้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้

เมื่อเกิดสินเชื่อขึ้นแล้ว จะมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย คือ ผู้ขายที่อาจจะเรียกว่า ผู้ให้สินเชื่อ (Creditor) และผู้ซื้อ ที่อาจเรียกว่า ผู้ขอสินเชื่อ (Debtor) เมื่อผู้ขอสินเชื่อ ได้รับสินเชื่อที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ให้สินเชื่อเรียบร้อยแล้ว ผู้ขอสินเชื่อก็ต้องแสดงความสามารถในการจ่ายชำระหนี้คืนให้กับผู้ให้สินเชื่อในอนาคตตามระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ ซึ่งความสามารถในการชำระหนี้จะขึ้นอยู่กับรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ และความตั้งใจที่จะชำระหนี้ให้กับผู้ให้สินเชื่อ (NovaBizz, 2561)



ภาพที่ 2.1 กระบวนการเกิดสินเชื่อ (Credit Transaction)

ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสินเชื่อ

ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสินเชื่อ มีดังนี้ (NovaBizz, 2561)

1. ความเสี่ยง (Risk) จะเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อไม่สามารถชำระเงินคืนให้กับผู้ให้สินเชื่อ
2. เวลา (Time) ผู้ให้สินเชื่อต้องรอคอยเวลาในการได้รับชำระเงินสดจากผู้ขอสินเชื่อ
3. หลักประกัน (Security or Collateral) ผู้ให้สินเชื่ออาจจะต้องการหลักประกันในการให้สินเชื่อเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงจากการที่อาจจะไม่ได้รับเงินคืนจากผู้ขอสินเชื่อ
4. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (Extra Expense) ผู้ให้สินเชื่ออาจจะมีค่าใช้จ่ายอื่นเพิ่มเติมหลังจากที่ให้ผู้ขอสินเชื่อไปแล้ว เช่น ค่าจ้างพนักงานสินเชื่อ หรือค่าเอกสาร ล้วนแล้วแต่เป็นต้นทุนในการให้สินเชื่อทั้งสิ้น
5. กฎข้อบังคับทางกฎหมาย กระบวนการเกิดสินเชื่อจะมีผลผูกพันทางกฎหมายทั้งในด้านเจ้าหนี้และลูกหนี้
6. เงินเฟ้อ จะมีผลเกิดขึ้นในกรณีที่ระยะเวลาในการชำระคืนยาวนานและมีภาวะเงินเฟ้อเกิดขึ้น ผู้ให้สินเชื่อจะเป็นฝ่ายเสียเปรียบเมื่อค่าของเงินลดลงต่ำกว่าตอนที่ผู้ขอสินเชื่อสินค้าหรือบริการไปใช้
7. ค่าธรรมเนียมทางการเงิน ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้สินเชื่อเป็นผู้กำหนด หรือเป็นการตกลงร่วมกัน

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : ธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์

: Government Savings Bank (PhraSamut Chedi Branch)

ที่อยู่สถานประกอบการ : 9/7 หมู่ 3 ตำบลปากคลองบางปลากด อำเภอพระสมุทรเจดีย์
จังหวัด สมุทรปราการ 10290

โทรศัพท์ : 0-2425-1092-4



ภาพที่ 3.1 สัญลักษณ์ของธนาคารออมสิน

3.2 ลักษณะการประกอบการ

เพราะเราเป็นธนาคารของคนไทย 105 ปี ธนาคารออมสินยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการด้านการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการให้กับพี่น้องคนไทยในทุกด้าน และพร้อมเดินหน้าสร้างสรรค์ประเทศไทยให้เป็นสังคมแห่งการแบ่งปันและช่วยเหลือเกื้อกูล เพื่อนำมาซึ่งอนาคตที่มั่นคง มั่งคั่ง และความสุขที่ยั่งยืนของประเทศและประชาชน นับจากนี้ธนาคารออมสินจะเดินหน้าสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการทางการเงินที่มีคุณค่า ตอบโจทย์ด้านการเงินของทุกกลุ่มลูกค้า นำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ และพร้อมที่จะร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุค Digital Economy และ Thailand 4.0 เพื่อก้าวสู่ศตวรรษที่ 2 ของธนาคารออมสินอย่างสง่างาม เป็นธนาคารของคนไทย...มากกว่าการธนาคาร ธนาคารเพื่อสังคม

วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นผู้นำ ในการส่งเสริมการออม เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน
เสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน

พันธกิจ (Mission)

1. ส่งเสริมการออมและสร้างวินัย ทางการเงิน
2. สนับสนุนการลงทุนและ การพัฒนาประเทศ
3. ส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจ ฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อมให้มีศักยภาพอย่าง ยั่งยืน
4. ให้บริการทางการเงินครบวงจร ที่ล้ำ สมัยและเหนือความคาดหว้ง ภายใต้ความเสี่ยงที่
ยอมรับได้
5. เป็นธนาคารเพื่อสังคม ที่มีธรรมาภิบาล

ค่านิยมองค์กร (Core Value) เชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของธนาคาร
ไปสู่การนำ ไปปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร

- SOCIAL RESPONSIBILITY รับผิดชอบต่อสังคม
- ACCOUNTABILITY อุทิศตนต่อหน้าที่ เพื่องค์กร
- VIRTUE ยึดมั่นในความถูกต้อง
- EXCELLENCE คู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน

ปี 2561-2565 ธนาคารเน้นขับเคลื่อนภารกิจเข้าสู่ศตวรรษที่ 2 อย่างมั่นคงและยั่งยืน มุ่งสู่
การเป็น GSB New Century: Digi-Thai Banking “Digital for all Thais” โดยนำ เทคโนโลยีและ
นวัตกรรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ตลอดจนช่องทางการให้ บริการ เพื่อส่งมอบ
ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้ลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้ารายย่อยและฐานรากได้ใช้อย่าง
สะดวกสบาย เข้าถึง ง่ายและปลอดภัย พร้อมสร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ

3.2.1 ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักของธนาคารออมสิน

ประเภทเงินฝาก

1. เงินฝากเพื่อเรียก
2. เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ
3. เงินฝากประจำรายเดือนยกเว้นภาษี

ประเภทบัตร

1. สินเชื่อบัตรเงินสด: บัตร Prima Card , บัตร People Card
2. บัตรเครดิต: บัตรเครดิตธนาคารออมสิน พรีเมียม , พรีเมียม , เพรสทิจ
3. บัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม: บัตรออมสิน เดบิต สมาร์ท แกร์ , วีซ่า เดบิต สมาร์ท ไลฟ์ , วีซ่า เดบิต

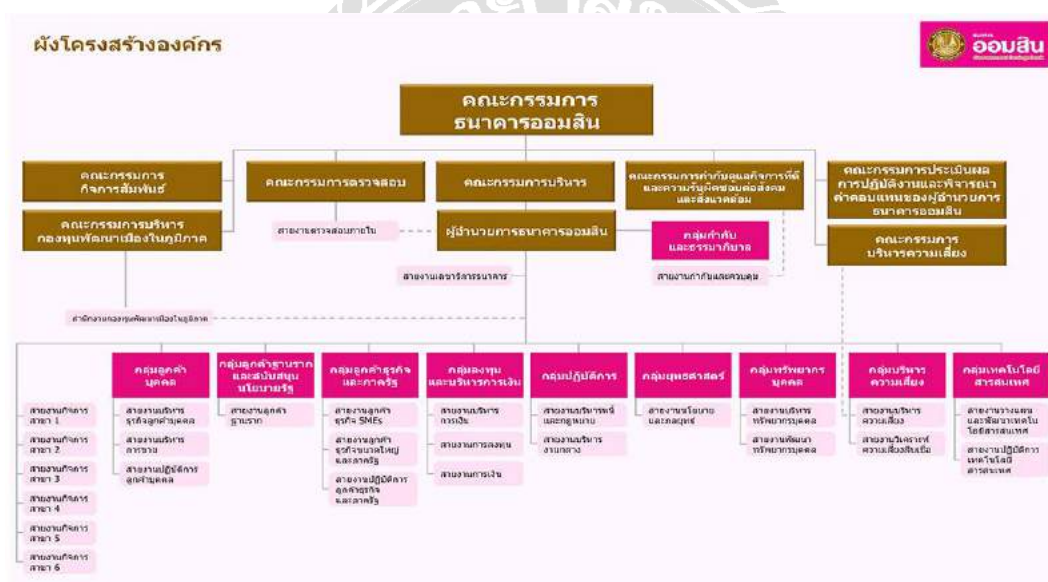
ประเภทสลาก

1. สลากออมสินพิเศษ 3 ปี สลากออมสินพิเศษ อายุ 3 ปี งวดที่ 110 หน่วยละ 50 บาท มีสิทธิถูกรางวัลทุกเดือนเป็นเวลานานถึง 36 เดือน รางวัลที่ 1 มูลค่ารางวัลละ 10 ล้านบาท 3รางวัลและรางวัลอื่นๆ อีกมากมายฝากครบอายุรับเงินต้นคืนพร้อมดอกเบี้ย หน่วยละ 50.60 บาทเงินรางวัลและดอกเบี้ยของบุคคลธรรมดาไม่เสียภาษี
2. สลากออมสินพิเศษ 5 ปี สลากออมสินพิเศษ อายุ 5 ปี งวดที่ 509 หน่วยละ 100 บาท มีสิทธิถูกรางวัลทุกเดือนเป็นเวลานานถึง 60 เดือน รางวัลที่ 1 มูลค่ารางวัลละ 5 ล้านบาท 2รางวัลและรางวัลอื่นๆ อีกมากมายฝากครบอายุรับเงินต้นคืนพร้อมดอกเบี้ย หน่วยละ 104 บาทเงินรางวัลและดอกเบี้ยของบุคคลธรรมดาไม่เสียภาษี

ประเภทสินเชื่อ

1. สินเชื่อบุคคล: สินเชื่อเคหะ , สินเชื่อโทรทองอเนกประสงค์ , สินเชื่อสวัสดิการ , สินเชื่อสุขสันต์, สินเชื่อ OD Happy life , สินเชื่อเคหะสำหรับกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ , สินเชื่อและผลิตภัณฑ์ผู้สูงอายุ
2. สินเชื่อตามนโยบายรัฐ: สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน , สินเชื่อพระราชรัฐเพื่อผู้สูงอายุ
3. สินเชื่อองค์กรชุมชน: สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท สำหรับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

3.3 รูปแบบผังโครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 3.2 ผังโครงสร้างของธนาคารออมสิน

ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน



ภาพที่ 3.3 นายชาติชาย พูนนาวิชัย

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

3.4.1 ตำแหน่งงาน

นางสาว กรรณิการ์ โกลา ตำแหน่งงาน : พนักงานฝึกงาน

3.4.2 ลักษณะการทำงาน

1. จัดเตรียมเอกสารในการเปิด-ปิดบัญชี เอกสารในการทำบัตร เครดิต/เดบิต
2. การถ่ายเอกสาร พิมพ์เอกสารที่ได้รับมอบหมาย
3. ตรวจสอบประวัติของลูกค้าโดยใช้ระบบตรวจสอบข้อมูลทะเบียนราษฎร์
4. จัดทำเอกสารทั่วไป
5. ออกนุสรเปิดบัญชี นอกสถานที่
6. จ่าย-รับประกันสงเคราะห์ในระบบ
7. ลงทะเบียนคลุมเอกสารต่างๆ
8. ประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลการเปิดบัญชีแต่ละประเภทของธนาคารออมสิน

3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

คุณคุณณัสนันท์ จงรีรังทรัพย์

ตำแหน่งงาน : ผู้จัดการสาขา

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลา 15 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึง 31 สิงหาคม 2561

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1 การนำเสนอหัวข้อโครงการ การนำเสนอหัวข้อให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาและพี่เลี้ยงเพื่อได้ทราบข้อเสนอว่าหัวข้อนี้เหมาะสมในการทำรายงานหรือไม่

3.7.2 การรวบรวมข้อมูล การค้นคว้าข้อมูลจากทางเว็บไซต์

3.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูล การนำข้อมูลต่างๆ มารวมกัน และหาเนื้อหาส่วนที่ต้องการเพื่อนำมาทำเป็นเนื้อหาของรูปเล่มของรายงาน

3.7.4 การจัดทำรูปเล่มโครงการ การนำเนื้อหาจากการค้นคว้าที่ได้หามาประกอบกับการที่ได้ไปสถานที่ฝึกงาน นำเอาเนื้อหามารวมกันเพื่อจัดทำรูปเล่มให้สมบูรณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและพี่เลี้ยง และได้นำเล่มรายงานให้มหาวิทยาลัยและสถานประกอบการได้ใช้ศึกษาต่อไป

3.7.5 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ขั้นตอนการทำงาน	พ.ค.61	มิ.ย.61	ก.ค.61	ส.ค.61
1.การนำเสนอหัวข้อ	↔			
2.การรวบรวมข้อมูล		↔		
3.การวิเคราะห์ข้อมูล		↔		
4.เริ่มปฏิบัติงาน		↔		
5.จัดทำรูปเล่ม			↔	↔

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

3.8.1 ฮาร์ดแวร์

3.8.1.1 Computer

3.8.1.2 Printer

3.8.1.3 โทรศัพท์มือถือ

3.8.2 ซอฟต์แวร์

3.8.2.1 โปรแกรม Microsoft word 2010

3.8.2.2 โปรแกรม Microsoft Power Point 2010



บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

4.1 การให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์

4.1.1 สินเชื่อธุรกิจห้องแถว

เพิ่มความมั่นใจการประกอบกิจการได้ง่ายๆ ด้วยเงินทุนหรือเงินทุนหมุนเวียน
อำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ประกอบการธุรกิจห้องแถว ด้วยสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ช่วยเพิ่มความ
มั่นใจในการประกอบธุรกิจของคุณให้ง่ายมากขึ้น ช่วยเพิ่มเงินทุนหรือเงินทุนหมุนเวียนในการ
ประกอบกิจการ

4.1.1.1 เอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณา การขอกู้เงิน บุคคลธรรมดา

- สำเนาบัตรประชาชน และทะเบียนบ้านของผู้กู้และคู่สมรส
- สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์/ทะเบียนการค้า หรือเอกสารอื่นที่ แสดงว่าประกอบ
ธุรกิจ เช่น สัญญาเช่าสถานประกอบการบิลใบสั่งซื้อสินค้า แบบแสดงรายการ
ภาษีเงินได้ ฯลฯ
- สำเนาใบเสร็จเงินกู้ หรือ statement จากธนาคารที่ติดต่อ อยู่ย้อนหลัง 6 เดือน
พร้อมสัญญากู้และสัญญาจำนอง (ถ้ามี)
- เอกสารหรือข้อมูลแสดงรายรับ – รายจ่ายของกิจการ

4.1.1.2 คุณสมบัติผู้กู้

- เป็นบุคคลธรรมดา อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี บริบูรณ์ หรือนิติบุคคล
- สัญชาติไทย หรือจดทะเบียนตามกฎหมายไทย
- ประกอบธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร

4.1.1.3 จุดเด่นของบริการ

- วงเงินกู้ต่อรายไม่เกิน 1,000,000 บาท
- ระยะเวลาการกู้ไม่เกิน 10 ปี

4.1.1.4 ระยะเวลาชำระเงินกู้

- เงินกู้ระยะสั้น ระยะเวลาชำระเงินกู้ไม่เกิน 1 ปี ทั้งนี้ ให้มีการทบทวนวงเงินทุกปี
- เงินกู้ระยะยาว ระยะเวลาชำระเงินกู้ไม่เกิน 10 ปี

4.1.1.5 หลักประกัน

ใช้ประเภทใดประเภทหนึ่งหรือหลายประเภท ดังนี้

- สมุดเงินฝากออมสินทุกประเภท หรือสลากออมสินพิเศษ ของผู้กู้หรือบุคคลอื่นตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด
- อสังหาริมทรัพย์ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด
- พันธบัตรรัฐบาล หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด
- บุคคลค้ำประกัน ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด
- หลักประกันอื่นตามเกณฑ์ของธนาคาร

4.1.1.6 ค่าธรรมเนียมบริการ

- ค่าเนาโฉนดที่ดิน รูปถ่ายอาคาร/กิจการ พร้อมแผนที่สังเขป
- เอกสารหลักประกันอื่นตามเกณฑ์ของธนาคาร

4.1.1.7 จำนวนเงินให้กู้

- ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืนเกินกว่าร้อยละ 200,000 บาทขึ้นไป แต่ไม่เกิน
- 1,000,000 บาท

4.1.1.8 นิติบุคคล

- หนังสือรายงานการประชุมที่มีมติให้กู้เงิน
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียน
- สำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนของผู้มีอำนาจ
- สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน (รง.4)

- เอกสารการค้า,ใบสั่งซื้อ, ใบเสร็จรับเงิน, เอกสารแสดงรายรับ – รายจ่ายของกิจการ
- สำเนาใบเสร็จเงินกู้ หรือ statement จากธนาคารที่ติดต่ออยู่ย้อนหลัง 6 เดือน พร้อมสัญญากู้และจำนอง (ถ้ามี)
- สำเนางบการเงินย้อนหลัง 3 ปี

4.1.1.9 วัตถุประสงค์

- เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจ-พาณิชย์กรรม ธุรกิจบริการ และเกษตรกรรม

4.1.1.10 สถานที่ติดต่อของกู้

- ให้ยื่นกู้ได้ที่ สำนักพลโยธิน สำนักราชดำเนิน และธนาคารออมสินทุกสาขา

4.1.1.11 อัตราดอกเบี้ย

- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัด ไม่ชำระหนี้ ให้เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด

4.1.2 สินเชื่อ GSB SMEs StartUP

4.1.2.1 วัตถุประสงค์การกู้

- เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการ
- ลงทุนในสินทรัพย์ถาวร
- ยกเว้น การซื้อขายที่ดินที่มีลักษณะเก็งกำไร

4.1.2.2 คุณสมบัติผู้กู้

- เป็นนิติบุคคลจดทะเบียนตามกฎหมายไทย และ
- เป็นผู้ประกอบการที่เริ่มประกอบกิจการ หรือ ประกอบกิจการมาไม่เกิน 3 ปี
- เป็นผู้ประกอบกิจการอยู่แล้ว ที่มีนวัตกรรมใหม่/มีผลิตภัณฑ์ใหม่/มีสายการผลิตใหม่

4.1.2.3 จำนวนเงินให้กู้

- สูงสุดรายละไม่เกิน 10,000,000 บาท

4.1.2.4 ประเภทสินเชื่อ

- วงเงินกู้ระยะสั้น (O/D และ P/N)
- วงเงินกู้ระยะยาว (L/T)

4.1.2.5 ระยะเวลาชำระเงิน

- วงเงินกู้ระยะสั้น ชำระเงินกู้ไม่เกิน 1 ปี
- วงเงินกู้ระยะยาว ชำระเงินกู้ไม่เกิน 10 ปี

4.1.2.6 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

- ปีที่ 1-2 ร้อยละ 3.99 ต่อปี
- ปีที่ 3-10 ให้เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด

4.1.2.7 เอกสารเกี่ยวกับกิจการ

- สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการ
- สำเนาใบอนุญาตจัดตั้งโรงงาน
- ข้อมูลกิจการ
- ข้อมูลโครงการและแผนธุรกิจ

4.1.2.8 เอกสารเกี่ยวกับหลักประกัน

- สำเนาหนังสือสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินหรือที่ดินพร้อมอาคาร
- แผนผังบริเวณที่ตั้งหลักประกัน
- แบบแปลนอาคาร และรายงานผู้ประกอบการ
- สำเนาใบอนุญาตให้ก่อสร้างอาคารหรือต่อเติมซ่อมแซม
- สำเนาสัญญาว่าจ้างก่อสร้างอาคารหรือต่อเติมซ่อมแซม
- ธนาคารอาจขอเอกสารอื่นๆ ตามความเหมาะสม

4.1.2.9 เอกสารด้านการเงิน

- งบการเงินย้อนหลัง 3 ปี (ถ้ามี)
- สำเนาบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ ของธนาคารออมสินและสถาบันการเงินอื่น

4.1.2.10 หลักประกันการกู้เงิน

- สมุดเงินฝากออมสิน สลากออมสิน
- ที่ดินและอาคาร
- โฉนดที่ดิน นส.3ก. หรือห้องชุด
- หลักทรัพย์อื่นๆ ตามที่ธนาคารกำหนด

4.1.2.11 หลักฐานในการขอกู้

- แบบคำขอแจ้งความประสงค์ขอสินเชื่อ
- สำเนาบัตรประชาชน
- สำเนาสำคัญการจดทะเบียนนิติบุคคลและบริษัทมหาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- สำเนาทะเบียนรายชื่อผู้ถือหุ้น

4.1.3 สินเชื่อเพื่อการประกอบธุรกิจ

4.1.3.1 จุดเด่นของบริการ

- สนับสนุนให้ผู้ประกอบการ สามารถดำเนินธุรกิจ ได้อย่างต่อเนื่อง
- เป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลที่มีสัญชาติไทย

4.1.3.2 ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้

- เงินกู้ระยะสั้น ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ไม่เกิน 1 ปี
- ระยะยาว ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ไม่เกิน 10 ปี โดยจะให้ปลอดชำระหนี้เงินต้นไม่เกิน 2 ปี ในกรณีที่มิมีระยะเวลาตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป
- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยในกรณีผิดนัดไม่ชำระหนี้ ให้เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด

4.1.3.3 วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินการ
- เพื่อลงทุนในทรัพย์สินถาวร
- เพื่อไถ่ถอน จำนองจากสถาบันการเงินอื่น
- ยกเว้น การซื้อขายที่ดินที่มีลักษณะเก็งกำไร

4.1.3.4 หลักประกันการกู้ยืม

เป็นของผู้กู้หรือบุคคลอื่นที่มีความสามารถในการทำนิติกรรม ดังนี้

- สมุดฝากเงินออมสินทุกประเภท ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด
- สลากออมสินพิเศษ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ยกเว้นสลากออมสินพิเศษชนิดระบุให้ใช้เงินแก่ผู้ถือสลากออมสินพิเศษ หรือสลากออมสินพิเศษของผู้เยาว์ ไม่สามารถนำมาเป็นหลักประกันได้
- พันธบัตรรัฐบาล หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

- ที่ดิน ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง หรือห้องชุด และมีหลักเกณฑ์อื่นตามที่ธนาคารกำหนด
- หลักทรัพย์อื่นๆ โดยให้อยู่ในอำนาจการพิจารณาของคณะกรรมการสินเชื่อตามที่ธนาคารกำหนด

4.2 สินเชื่อบุคคล

4.2.1 สินเชื่อบุคคลทั่วไป

4.2.1.1 คุณสมบัติผู้กู้

- เป็นผู้ฝากเงินประเภทเผื่อเรียกของธนาคาร
- มีอายุครบ 20 ปีขึ้นไป และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี
- มีอาชีพและรายได้แน่นอน

การกู้ร่วมกับบุคคลอื่น มีเงื่อนไขดังนี้

- กู้ร่วมกับบุคคลอื่นที่มีความสัมพันธ์เป็นคู่สมรส บุตร บิดา มารดา หรือ พี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องถือกรรมสิทธิ์ร่วมในหลักประกันทุกคนก็ได้
- กู้ร่วมกับบุคคลอื่นที่นอกเหนือจาก (1) ต้องถือกรรมสิทธิ์ร่วมในหลักประกันทุกคน

ทั้งนี้ ในกรณีที่กู้ร่วมกับบุคคลอื่นให้นับระยะเวลาชำระเงินกู้ตามอายุของผู้กู้ที่มีอายุน้อยที่สุดเพียงคนเดียว

4.2.1.2 วัตถุประสงค์ผู้กู้

- ซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร
- ซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุด
- ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น

- ซื่อที่ดินที่มีอาคารของผู้กู้ หรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว
- เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินซึ่งเป็นของผู้กู้หรือคู่สมรส
- เพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดิน ที่ดินและอาคาร หรือห้องชุด ของผู้กู้หรือคู่สมรสจากสถาบันการเงินอื่น
- ทั้งนี้ สามารถยื่นกู้วัตถุประสงค์เพื่อการไถ่ถอนจำนองร่วมกับการปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารได้

4.2.1.3 จำนวนเงินให้กู้

ให้กู้ได้ทุกกรณีรวมกันไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินหลักทรัพย์ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

กรณีลูกค้าประสงค์ทำประกันชีวิตเพื่อประกันสินเชื่อ

4.2.1.3.1 เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย

- ที่ดินพร้อมอาคาร ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของราคาประเมินหลักทรัพย์
- ห้องชุด ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของราคาประเมินหลักทรัพย์
- สำหรับที่อยู่อาศัยที่มีราคาซื้อขายตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาซื้อขายหรือราคาประเมินหลักทรัพย์แล้วแต่ราคาใดจะต่ำกว่า

4.2.1.3.2. กู้เพิ่มเติมเพื่อการอุปโภคบริโภค ตกแต่ง หรือซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัย สำหรับที่อยู่อาศัยที่มีราคาซื้อขายต่ำกว่า 10 ล้านบาท กรณีที่ดินพร้อมอาคาร ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 5 ของราคาประเมินหลักทรัพย์

4.2.1.3.3. กู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นค่าเบี้ยประกันชีวิตเพื่อประกันสินเชื่อ รวมทั้งกรณีที่มีการกู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย ให้กู้ได้ตามจำนวนที่จ่ายจริง

แต่เมื่อรวมจำนวนเงินให้กู้ทั้งหมด ต้องไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินหลักทรัพย์

กรณีลูกค้าไม่ประสงค์ทำประกันชีวิตเพื่อประกันสินเชื่อ

- เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย
 - ที่ดินพร้อมอาคาร ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมินหลักทรัพย์
 - ห้องชุด ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมินหลักทรัพย์
 - สำหรับที่อยู่อาศัยที่มีราคาซื้อขายตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาซื้อขายหรือราคาประเมินหลักทรัพย์ แล้วแต่ราคาใดจะต่ำกว่า
- กู้เพิ่มเติมเพื่อการอุปโภคบริโภค ตกแต่ง หรือซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัย สำหรับที่อยู่อาศัยที่มีราคาซื้อขายต่ำกว่า 10 ล้านบาท ดังนี้
 - ที่ดินพร้อมอาคาร ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 5 ของราคาประเมินหลักทรัพย์
 - ห้องชุด ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 5 ของราคาประเมินหลักทรัพย์
- กู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย และประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (ถ้ามี) ให้กู้ได้ตามจำนวนที่จ่ายจริงและไม่เกินร้อยละ 2 ของราคาประเมินหลักทรัพย์

กรณีกู้เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร

ให้กู้ได้ไม่เกิน 100 ของราคาประเมินของอาคารที่ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซม แต่ต้องไม่เกินอัตราส่วนตามที่กำหนดไว้

4.2.1.4 หลักประกันเงินกู้

- ที่ดิน หรือที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุด ตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ซึ่งเป็นของผู้กู้หรือคู่สมรส บุตร บิดา มารดา หรือพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน และ

ตั้งอยู่ในแหล่งความเจริญ มีไฟฟ้า สาธารณูปโภคอื่นๆ ตามความจำเป็น และมี
ทางสาธารณประโยชน์ซึ่งรถยนต์ผ่านเข้าออกได้สะดวก

- สิทธิการเช่าที่ดินและ / หรืออาคารตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารประกาศกำหนด
- หลักทรัพย์อื่นตามที่ธนาคารกำหนด

4.2.1.5 หลักฐานใช้ขอกู้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ และคู่สมรส
- สำเนาใบสำคัญสมรส หรือสำเนาใบแสดงการหย่า หรือสำเนา ใบมรณบัตร
ของผู้สมรส
- สำเนาทะเบียนบ้านของผู้กู้และคู่สมรส

4.2.1.6 ระยะเวลาชำระเงินกู้

- กรณีกู้เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย
 - ไม่เกิน 30 ปี นับตั้งแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้และดอกเบี้ยงวดแรกตามที่
กำหนดในสัญญา และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่
เกิน 65 ปี แต่ถ้าหลักประกันเป็นอาคารพาณิชย์ (ห้องแถว) ให้กำหนด
ระยะเวลาโดยมีเงื่อนไข ดังนี้
 - กรณีกู้เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย ไม่เกิน 30 ปี
 - กรณีกู้เพื่อประกอบการค้าและอยู่อาศัย ไม่เกิน 20 ปี
 - ทั้งนี้กรณีกู้เพิ่มเติมเพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารจะขยาย
ระยะเวลาชำระเงินกู้จากสัญญาเดิมก็ได้ แต่ต้องไม่เกินหลักเกณฑ์ตาม
วรรคหนึ่ง
- กรณีกู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นค่าประกันชีวิตเพื่อประกันสินเชื่อ รวมทั้งกรณีที่มีการกู้
เพิ่มเติมเพื่อเป็นค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยให้เป็นไปตามข้อที่ 1

- กรณีผู้เพิ่มเติมเพื่ออุปโภคบริโภคฯ ไม่เกิน 15 ปี นับตั้งแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้และดอกเบี้ยงวดแรกตามที่กำหนดในสัญญา และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี

4.3 สินเชื่อตามนโยบายรัฐ

4.3.1 คุณสมบัติผู้กู้

เป็นผู้มีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

- เป็นผู้ประกอบการรายย่อย เช่น ผู้ประกอบอาชีพค้าขาย บริการ และ ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคเพื่อจำหน่าย
- เป็นผู้มิรายได้ประจำ เช่น ข้าราชการ ทหาร ตำรวจ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน ที่มีเงินเดือนประจำ
- เป็นผู้ที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพใดๆ ที่มีความตั้งใจจะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย
- เป็นบุคคลธรรมดา สัญชาติไทย มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 60 ปี ในกรณีที่ผู้กู้มีอายุไม่ครบ 20 ปีบริบูรณ์ ต้องให้ผู้ปกครองจัดทำหนังสือให้ความยินยอมในการจัดทำนิติกรรมสัญญา
- เป็นผู้มีถิ่นที่อยู่แน่นอน สามารถติดต่อได้
- มีสถานที่ประกอบอาชีพ/ที่อยู่อาศัยแน่นอน
- เปิดบัญชีเงินฝากประเภทเพื่อเรียก ณ สาขาที่ยื่นขอกู้เงิน
- ไม่เป็นลูกจ้าง พนักงาน ผู้บริหาร หรือกรรมการของธนาคารออมสิน
- ต้องไม่เป็นผู้กู้สินเชื่อพัฒนาองค์กรชุมชน (รายบุคคล) อเนกประสงค์
- ต้องไม่เป็นผู้ที่มีรายชื่อในฐานข้อมูล Negative File จากฝ่ายบริหารการป้องกันการทุจริต ก่อนการอนุมัติสินเชื่อ

4.3.2 อัตราดอกเบี้ย

- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และอัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดไม่ชำระหนี้ ให้เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด

4.3.3 หลักประกันการกู้เงิน

สามารถใช้หลักประกันประเภทหนึ่งประเภทใด ดังนี้

กรณีใช้บุคคลค้ำประกัน ผู้ค้ำประกันต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และเมื่อรวมอายุผู้ค้ำประกันกับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 60 ปี
- เป็นผู้มิถิ่นที่อยู่อาศัยแน่นอน สามารถติดต่อได้
- ไม่เป็นพนักงานธนาคารออมสิน
- ค้ำประกันผู้กู้ได้ ไม่เกิน 2 สัญญา เมื่อรวมทุกสัญญาแล้วต้องไม่เกิน 200,000 บาท

หลักเกณฑ์และเงื่อนไข

- วงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท เป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ หรือเป็นผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอน ตั้งแต่เดือนละ 9,000 บาทขึ้นไป ไม่น้อยกว่า 1 คน
- วงเงินกู้ตั้งแต่ 50,001 - 200,000 บาท
 - เป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ หรือเป็นผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอน ตั้งแต่เดือนละ 9,000 บาทขึ้นไป ไม่น้อยกว่า 2 คน หรือ
 - เป็นผู้ที่มีอาชีพและรายได้แน่นอน ตั้งแต่เดือนละ 20,000 บาทขึ้นไป ไม่น้อยกว่า 1 คน

หลักประกันประเภทอื่นที่เป็นของผู้กู้หรือของบุคคลอื่นที่ยินยอมให้ใช้ค้ำประกันได้ ได้แก่ อสังหาริมทรัพย์ประเภทที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ที่ดินว่างเปล่าหรือห้องชุด ที่ดินที่เป็นที่สวน ที่ไร่ ที่นา ซึ่งตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ มีไฟฟ้า สาธารณูปโภคพื้นฐานตามความจำเป็น และมีทางสาธารณประโยชน์ซึ่งสามารถเข้า-ออกได้สะดวก ให้รับเป็นหลักประกันได้ร้อยละ 100 ของราคาประเมิน ทั้งนี้ผู้ค้ำประกันต้องไม่เป็นเจ้าของหลักประกันเงินกู้ตามสัญญาเงินฉบับเดียวกัน

หลักประกันทางธุรกิจที่กำหนดรับเป็นหลักประกัน ดังนี้

- หนังสือรับรอง สิทธิการเช่าของแผงค้า / ร้านค้า ที่สามารถเปลี่ยนมือได้ ให้รับเป็นหลักประกันได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหนังสือรับรอง สิทธิการเช่าที่ใช้เป็นหลักประกัน
- ยานพาหนะที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ให้รับเป็นหลักประกันได้ไม่เกินร้อยละ 95 ของราคาซื้อขายรวมอุปกรณ์ตกแต่งที่ติดกับตัวรถ และไม่เกินราคาประเมินของธนาคาร แล้วแต่ราคาใดต่ำกว่า กรณีเป็นยานพาหนะที่ใช้งานแล้ว คำนวณราคาประเมินให้ร้อยละ 70 ของราคาประเมินยานพาหนะที่ใช้งานแล้ว

4.3.4 วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นเงินทุน
- เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ
- เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ
- ชำระหนี้สินอื่นๆ
- ต้องไม่นำไปปิดบัญชีเดิมที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของธนาคาร ทั้งนี้ต้องไม่นำเงินกู้อะไรส่วนจากการกู้ในครั้งนี้ ไปลงทุนในสลากออมสินแล้วนำมาเป็นหลักประกันเงินกู้ในคราวเดียวกัน

4.3.5 จำนวนเงินให้กู้

- ให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระหนี้ ไม่เกินรายละ 200,000 บาท ทั้งนี้เมื่อรวมจำนวนเงินกู้คงเหลือตามสัญญาเดิมของสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนทุกประเภทกับจำนวนเงินที่ขอกู้ในครั้งนี้ ณ วันที่ทำนิติกรรมสัญญา ต้องไม่เกิน 200,000 บาทต่อราย

4.4 สินเชื่อองค์กรชุมชน

4.4.1 คุณสมบัติผู้กู้

- เป็นองค์กรชุมชน หรือองค์กรพัฒนาเอกชน หรือกลุ่มผู้ประกอบการ OTOP หรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ที่เป็นสมาชิก สฟช. และมีบัญชีเงินฝากเป็นบัญชีร่วมประเภทเพื่อเรียก ชื่อบัญชี “กลุ่ม.....” กับสาขาที่ขอกู้เงิน
- มีผลงาน หรือกิจกรรมที่ทำร่วมกันอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน กรณีไม่เป็นไปตามเกณฑ์ดังกล่าวให้อยู่ในดุลยพินิจของสาขา
- มีเงินออม หรือเงินกองทุนของกลุ่มอยู่จำนวนหนึ่ง

4.4.2 วัตถุประสงค์การขอกู้

- กรณีใดกรณีหนึ่งหรือหลายกรณี ดังนี้
- ปรับปรุงหรือขยายกิจกรรมที่ทำอยู่เดิม
- ลงทุนใหม่ในกิจกรรมเพื่อการผลิตหรือการค้า
- ลงทุนในการก่อสร้างหรือซ่อมแซมสิ่งสาธารณประโยชน์และมีแผนการ จัดเก็บเงินจากผู้ได้รับประโยชน์เพื่อใช้คืนเงินกู้
- เป็นเงินทุนหมุนเวียนที่เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มหรือสมาชิก

4.4.3 วงเงินให้กู้

4.4.3.1 กรณีกลุ่มเป็นองค์กรชุมชน หรือองค์กรพัฒนาเอกชน ให้กู้ได้ไม่เกิน 5 เท่าของเงินออม หรือเงินกองทุนที่กลุ่มมีอยู่ ณ วันที่ยื่นขอกู้ ดังนี้

- กรณีกลุ่มเป็นนิติบุคคล ให้กู้ประเภทที่มีระยะเวลา (LT) และ/หรือ ให้กู้ประเภทเบิกเงินเกินบัญชี (OD)
- กรณีกลุ่มไม่เป็นนิติบุคคล ให้กู้ประเภทที่มีระยะเวลา (LT)

4.4.3.2 กรณีกลุ่มผู้ประกอบการ OTOP หรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ทั้งที่เป็นนิติบุคคล และไม่เป็นนิติบุคคล ให้กู้ประเภทมีระยะเวลา (LT) และ/หรือประเภทเบิกเงินเกินบัญชี (OD) ทั้งนี้ให้กู้รวมกันได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท โดยพิจารณาวงเงินกู้ตามแผนงาน หรือโครงการและความสามารถในการชำระคืน

4.4.4 หลักประกันการกู้

4.4.4.1 วงเงินกู้ไม่เกิน 3,000,000 บาท มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

4.4.4.1.1 กรณีกลุ่มไม่เป็นนิติบุคคล แยกเป็น 2 กรณี

- กรณีกลุ่มมีสมาชิกน้อยกว่า 10 คน ใช้คณะกรรมการกลุ่มและสมาชิกทุกคนลงลายมือชื่อร่วมกันในฐานะผู้กู้สัญญาเงิน
- กรณีกลุ่มมีสมาชิกตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ให้คณะกรรมการกลุ่มทุกคนลงลายมือชื่อร่วมกันในฐานะผู้กู้ในสัญญาเงิน ทั้งนี้ผู้ลงลายมือชื่อร่วมกันในฐานะผู้กู้ในสัญญาเงินตาม (1) และ (2) ต้องเป็นผู้ฝากเงินประเภทเพื่อเรียกของธนาคาร

4.4.4.1.2 กรณีกลุ่มเป็นนิติบุคคล ให้คณะกรรมการกลุ่มทุกคนลงลายมือชื่อในสัญญาค้ำประกัน

4.4.4.2 วงเงินกู้เกิน 3,000,000 บาท ให้จัดหาบุคคลค้ำประกันร่วมกับหลักทรัพย์ประเภทอื่นของผู้กู้ หรือของบุคคลอื่นที่ยินยอมให้ใช้ค้ำประกัน ดังนี้

4.4.4.2.1 สมุดฝากเงินออมสิน และ/หรือสลากออมสินพิเศษ ค้ำประกันได้ไม่เกินร้อยละ 100 ของจำนวนเงินฝากคงเหลือในสมุด หรือของมูลค่าสลากออมสินพิเศษ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- เป็นของผู้กู้ และ/หรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นของสาขาที่ให้ผู้กู้เงิน
- ต้องมอบให้ธนาคารยึดถือ พร้อมทั้งโอนสิทธิการถอนไว้ให้ธนาคาร
- สลากออมสินพิเศษชนิดระบุให้ผู้กู้เงินแก่ผู้ถือสลากออมสินพิเศษ ซึ่งยังไม่มี การโอนเปลี่ยนชนิดสลาก หรือสมุดฝากเงินเพื่อประโยชน์ของผู้เยาว์/สลากออมสินพิเศษของผู้เยาว์ไม่สามารถใช้เป็นหลักประกันการกู้เงินได้

4.4.2.2 อสังหาริมทรัพย์ ซึ่งตั้งอยู่ในทำเลที่มีความเจริญสาธารณูปโภคอื่นตามความจำเป็น และมีทางสาธารณประโยชน์ รถยนต์เข้าออกสะดวก ดังนี้

- ไม่เกินร้อยละ 95 ของราคาประเมิน โฉนดที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง
- ไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมิน โฉนดที่ดินว่างเปล่า
- ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาประเมินห้องชุด
- ไม่เกินร้อยละ 60 ของราคาประเมิน โฉนดที่ดิน ที่ไร่ ที่นา

ทั้งนี้ ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการสินเชื่อเขตและคณะกรรมการสินเชื่อสำนัก พิจารณาอนุมัติ โดยผู้ค้ำประกันต้องต้องไม่เป็นผู้จ้างงาน อสังหาริมทรัพย์ไว้กับธนาคารเพื่อประกันการชำระหนี้เงินกู้ตามสัญญาเงินฉบับเดียวกัน

4.4.2.3 บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ OTOP และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

4.4.5 การจ่ายเงินสนับสนุน

4.4.5.1 กรณีกลุ่มเป็นองค์กรชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน ธนาคารจะจ่ายเงินสนับสนุนให้แก่กลุ่มในอัตราร้อยละ 1 ของยอดเงินกู้คงเหลือก่อนรับชำระหนี้ในแต่ละงวดเมื่อครบรอบปี หรือเมื่อมีการชำระหนี้ปิดบัญชีหลังจากที่กลุ่มกู้เงินไปแล้ว ตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไปและมีคุณสมบัติครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

- กลุ่มต้องไม่ผิดนัดชำระหนี้ภายใน 1 ปี ที่มีการจ่ายเงินสนับสนุน
- จำนวนสมาชิกออมเงินสัจจะสม่ำเสมอ ร้อยละ 98 ขึ้นไป
- จำนวนสมาชิกส่งเงินชำระคืนสม่ำเสมอ ร้อยละ 98 ขึ้นไป
- มีการจัดสรรกำไร เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่สมาชิก และ/หรือพัฒนาท้องถิ่น
- กรณีเบิกเงินเกินบัญชี (OD) ธนาคารจะไม่จ่ายเงินสนับสนุนให้แก่กลุ่ม

4.4.5.2 กรณีกลุ่มเป็นผู้ประกอบการ OTOP หรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ธนาคารจะไม่จ่ายเงินสนับสนุนให้แก่กลุ่ม

4.5 ขั้นตอนและการให้บริการ การให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์

4.5.1 ปิดบัญชีลูกหนี้ด้วยการบ่มปิดบัญชีในเอกสารของลูกหนี้ทุกแผ่น ทั้งหน้าและหลัง

ปิดบัญชีลูกหนี้ด้วยการบ่มปิดบัญชีต่อเมื่อลูกหนี้ได้มาติดต่อธนาคารและมาขอปิดบัญชีตามยอดที่ค้างชำระทั้งหมด พร้อมเอกสารข้อมูลต่างๆ จะถูกบ่มปิดบัญชีทั้งหมด กรณีที่ลูกหนี้ชำระเงินครบทั้งหมดของธนาคาร สามารถขอยื่นกู้สินเชื่อใหม่ได้อีกครั้ง

4.5.2. การตรวจสอบสถานะของลูกหนี้

การตรวจสอบสถานะของลูกหนี้ จะตรวจจากระบบของ CSB ของธนาคารดูลูกหนี้มีสถานการณ์ชำระหนี้แบบไหน ซึ่งจะมีสถานการณ์ชำระหนี้อยู่หลายแบบ เช่น ชำระเป็นปกติ มีหนี้ค้างชำระในงวดนี้ ดัดหนี้ ส่งฟ้องดำเนินคดี บัญชีดำ เป็นต้น

4.5.3. เพิ่มลูกหนี้จากคลังเก็บเอกสาร

เพิ่มลูกหนี้จากคลังเอกสาร จะถูกบันทึกเมื่อต้องการติดตามหนี้ที่ลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระในระยะเวลาหลายๆ เดือน แล้วไม่สามารถติดตามหนี้ได้ จะต้องเอาเอกสารมาถ่ายเอกสาร แล้วนำส่งไปทำเรื่องฟ้องร้องดำเนินคดี เพื่อให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ตามที่ธนาคารกำหนด โดยเอกสารที่จะต้องนำมาด้วยประกอบ เช่น ข้อมูลลูกหนี้ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน แบบคำขอขึ้นกู้ ใบรับรองเงินเดือน เพื่อนำมาดำเนินคดีต่างๆ เพื่อที่จะได้จัดส่งให้ทนายความส่งเรื่องดำเนินต่อไป

4.5.4. พิมพ์รายชื่อลูกหนี้ที่ปล่อยกู้ใหม่

ลูกค้านำยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินพร้อมเอกสารที่ครบถ้วนแล้ว จะทำการพิมพ์รายชื่อลูกหนี้ลงในระบบที่กรอกข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากลูกหนี้เก็บเข้าแฟ้มทะเบียนลูกหนี้ นำไปติดตามการชำระของลูกหนี้ และนำข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปพิจารณาการปล่อยสินเชื่อต่างๆ ก่อนจะปล่อยให้กับลูกค้า

4.5.5. ปะแฟ้มลูกหนี้

ข้อมูลจากลูกหนี้ครบถ้วนแล้ว จะพิมพ์รายชื่อลูกหนี้ ผู้ค้า และและบัญชีของลูกหนี้มาปะแฟ้มหน้าทะเบียนบัญชีของลูกหนี้

4.5.6. ติดตามจดหมายลูกหนี้

เป็นการติดตามจดหมายแนบเอกสารลูกหนี้ด้วย เพื่อนำส่งไปที่บ้าน เป็นการเตือนลูกหนี้ที่ยังมียอดค้างชำระ ณ เดือนนั้น ต้องมาชำระตามที่ธนาคารกำหนด

4.5.7. โทรตามหนี้

โทรติดตามหนี้ให้มาชำระเงิน จะต้องตรวจสอบสถานะของลูกหนี้ว่าลูกหนี้มีสถานะอะไร เช่น ถ้าชำระเป็นปกติสามารถข้ามลูกหนี้คนนี้ได้เลย ถ้ามียอดค้างชำระจำนวนไม่มากจะดูในฐานะข้อมูลของระบบ โดยกรอกเลขที่บัญชี หรือ ชื่อ ของลูกหนี้ แล้วตรวจสอบยอดค้างชำระ ถ้าลูกค้ารายนี้มีเงินชำระบางส่วนหรือไม่มีการชำระสามารถโทรติดตามลูกหนี้รายนั้นได้

4.5.8. บันทึกตามลูกหนี้

การบันทึกตามลูกหนี้จะทำได้ก็ต่อเมื่อหลังจากการโทรติดตามเจ้าหนี้เสร็จแล้วเท่านั้น โดยการบันทึกตามลูกหนี้ได้ทำข้อตกลงว่าจะชำระเงินในจำนวนเท่าไร และสามารถชำระเงินภายในเวลาที่วัน ซึ่งจะทำการบันทึกลงไปในระบบ ในหมวดการติดตามผลการติดตามลูกหนี้ ตัวอย่างการบันทึกลูกหนี้มีดังนี้

- ลูกค้านำตกลงชำระเงินตามจำนวน ภายในวันที่ ที่กำหนด
- ลูกค้านำขอชำระเงินบางส่วน
- ลูกค้านำขอปรับโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารในวันที่
- ไม่สามารถติดต่อได้
- ตัดสายทิ้ง
- ลูกค้าเปลี่ยนเบอร์

4.5.9. ตัดหนี้สูญ

การตัดหนี้สูญลูกหนี้จะทำได้ก็ต่อเมื่อไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ อาจจะจากหลายๆสาเหตุ เช่น ลูกหนี้ได้ย้ายที่อยู่ เปลี่ยนเบอร์โทร ลูกค้าไม่ได้ชำระหนี้เป็นเวลานาน ซึ่งในกรณีนี้เป็นกระบวนการที่ถึงที่สุดแล้ว แต่ยังมีกรโทรตามลูกหนี้เช่นเดิม จนกว่าลูกหนี้จะมาชำระเงินและสามารถปิดยอดหนี้ได้

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงาน

5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 สรุปผลโครงการ

สามารถเข้าใจระบบในการติดตามลูกหนี้ของธนาคารออมสิน

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

5.1.2.1 ไม่เคยมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องสินเชื่อมาก่อน

5.1.2.2 ไม่เคยศึกษาเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ของธนาคาร

5.1.3 ข้อเสนอแนะ

5.1.3.1 ควรมีการอบรมเด็กฝึกงานก่อนที่จะให้ปฏิบัติงาน

5.1.3.2 ควรแนะนำการให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับลูกค้า

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1.1 ได้รับความรู้ใหม่ๆ จากการที่ได้ทำงานจริง

5.2.1.2 ได้นำประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการชีวิตในการทำงานในภายหน้า

5.2.1.3 ได้รู้จักความรับผิดชอบต่อนหน้าที่

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

จากการที่ได้ไปปฏิบัติงานที่ธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์ การเข้าไปทำงานในวันแรกค่อนข้างที่จะปรับตัวยากในระยะหนึ่ง เพราะไม่ได้มีประสบการณ์ในการฝึกงานในธนาคารมาก่อน เลยต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ในธนาคารค่อนข้างมาก อาจจะมีการทำงานผิดพลาดได้ สรุปดังนี้

- การศิษย์ข้อมูลให้ลูกค้าผิด
- การตรวจสอบเอกสารที่ต้องใช้ความเข้าใจอย่างสูง
- การทำงานล่าช้า เพราะไม่มีพื้นฐานในการทำงาน

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

- 5.2.3.1 ควรให้คำแนะนำนักศึกษาก่อนที่จะให้มาทำงานจริงๆ
- 5.2.3.2 ควรแนะนำขั้นตอนในการทำงานให้นักศึกษาได้ทราบ

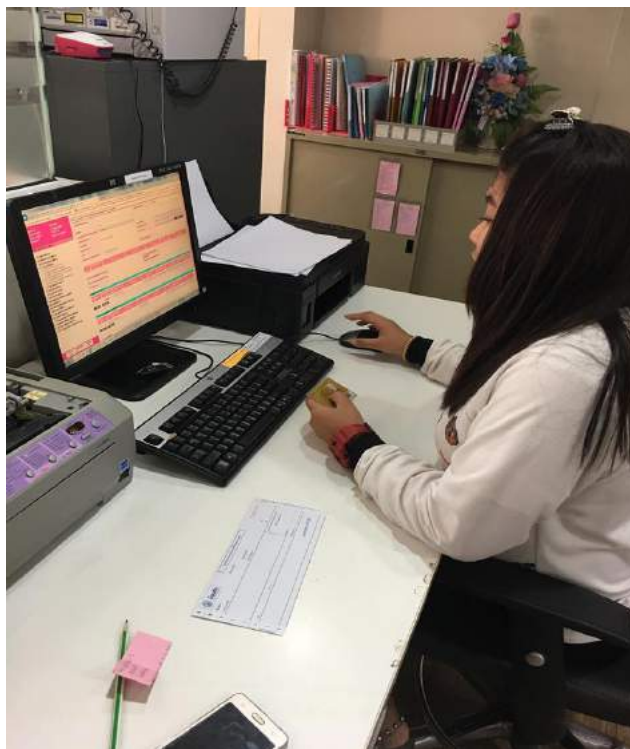
บรรณานุกรม

- เกศรินทร์ วิริยะอาภรณ์. (2545). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมวิชาการ
กระทรวงศึกษาธิการ. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- จักรพงษ์ ไชยวงศ์. (2550). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสถานศึกษาชั้น
พื้นฐาน จังหวัดร้อยเอ็ด. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ดำรงศักดิ์ ตอประเสริฐ. (2544). ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน
กองตำรวจสันติบาล 1. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ชนเสกฐ์ อาษา. (2562). วิธีสืบค้นข้อมูลวัสดุสารสนเทศ. เข้าถึงได้จาก
<https://sites.google.com/site/basicseling/hnwy-thi-1>.
- พรณี วิเศษนิมิตชัย. (2551). ค่านิยม พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวโน้ม
การใช้บริการสนามกอล์ฟ ปัญญาอนิทรา. สารนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุทธนา ธรรมเจริญ. (2562). วิธีสืบค้นข้อมูลวัสดุสารสนเทศ. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sms/market/mainunit.htm>.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2562). วิธีสืบค้นข้อมูลวัสดุสารสนเทศ. เข้าถึงได้จาก
<http://www2.fpo.go.th/S-I/Source/ECO/ECO29.htm>.



ภาคผนวก ก

ภาพการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา



ภาพ ก.1 ตรวจสอบรายชื่อ จ่ายประกัน



ภาพ ก.2 ตรวจสอบประวัติการกู้ยืมของลูกค้า



ภาพ ก.3 ออกบูทเปิดบัญชีตามสถานที่ต่างๆ





ภาคผนวก ข

สินเชื่อเคหะ ธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์

Housing Loans (Government Savings Bank: PhraSamut Chedi Branch)

นางสาวกรรณิการ์ โกลา 5901500023

ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

Inislannika.95@gmail.com

บทคัดย่อ

ธนาคารออมสินสาขาพระสมุทรเจดีย์ เป็นธนาคารของรัฐโดยการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น ในด้านการรับฝากเงิน-ถอนเงินเพื่อมุ่งเน้นให้ประชาชนต่างๆ ได้รู้จักการออมเงิน ธนาคารออมสิน นอกจากจะมีบริการในด้านการฝาก-ถอนแล้ว ทางธนาคารออมสินยังมีบริการในด้านการบริการ ทางด้านสินเชื่อ เพื่อให้ประชาชน ช้าราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถทำเรื่องกู้ได้ โดยคิด ดอกเบี้ยไม่สูงเพื่อให้ประชาชนสามารถทำเรื่องกู้ได้สะดวกทุกกลุ่มที่มีปัญหาต่างๆ และทางธนาคาร ออมสินยังมีโครงการธนาคาร โรงเรียนเพื่อให้นักเรียนหรือนักศึกษาได้รู้จักการออมเงิน และยังสะดวก แก่เด็กเล็กๆ ในการใช้บริการการฝากเงิน

ในการปฏิบัติงานนั้นได้ทำการช่วยเหลือพนักงานของธนาคารในด้านการทำงานเกี่ยวกับ เอกสารต่างๆ หรืองานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในด้านการทำธุรกรรม ต่างๆ ที่รวดเร็วขึ้น

คำสำคัญ : ธนาคารออมสิน / การบริการ / สินเชื่อ

Abstract

Government Saving Bank is owned by the government and work in financial transaction. For example, deposit and withdrawal cash. The bank aims to offer good services For customers. The organization also has a school bank project for small children to learn about financial transaction. Additionally the bank has a service called housing loans. in order to help the citizen, give low interest rate and make the loaning process less complicate.

In working process, student helped the team with the paper tasks and other assigned work to make the operation faster and customers are impressed with the services.

Keywords: Government Saving Bank / housing loans / financial transaction

1.วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.1.1 เพื่อศึกษาการให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์
- 1.1.2 เพื่อจะได้ทราบถึงขั้นตอนและการให้บริการ การให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์

1.2 ขอบเขตของโครงการและแนวคิด

- 1.2.1 ด้านเนื้อหา : ศึกษาการทำเรื่องกู้ยืมของธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์
- 1.2.2 ด้านพื้นที่ในการศึกษา : ธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ
- 1.2.3 ด้านระยะเวลา : ศึกษาและจัดทำโครงการตั้งแต่ 14 พฤษภาคม – 31 สิงหาคม 2561

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.3.1 ได้ทราบถึงขั้นตอนการให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาพระสมุทรเจดีย์
- 1.3.2 ทำให้ทราบถึงขั้นตอนและการให้บริการ การให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาพระสมุทรเจดีย์

1.4 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

- 1.4.1 การนำเสนอหัวข้อโครงการ การนำเสนอหัวข้อให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาและพี่เลี้ยงเพื่อได้ทราบข้อเสนอว่าหัวข้อนี้เหมาะสมในการทำรายงานหรือไม่
- 1.4.2 การรวบรวมข้อมูล การค้นคว้าข้อมูลจากทางเว็บไซต์
- 1.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล การนำข้อมูลต่างๆ มารวมกัน และหาเนื้อหาส่วนที่ต้องการเพื่อนำมาเป็นเนื้อหาของรูปเล่มของรายงาน
- 1.4.4 การจัดทำรูปเล่มโครงการ การนำเนื้อหาจากการค้นคว้าที่ได้หามาประกอบกับการที่ได้ไปสถานที่ฝึกงาน นำเอาเนื้อหามารวมกันเพื่อจัดทำรูปเล่มให้สมบูรณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและพี่เลี้ยง และได้นำเล่มรายงานให้มหาวิทยาลัยและสถานประกอบการได้ใช้ศึกษาต่อไป

1.5 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

1.5.1 ฮาร์ดแวร์

1.5.1.1 Computer

1.5.1.2 Printer

1.5.1.3 โทรศัพท์มือถือ

1.5.2 ซอฟต์แวร์

1.5.2.1 โปรแกรม Microsoft word 2010

1.5.2.2 โปรแกรม Microsoft Power Point 2010

1.6 สรุปผลโครงการ

1.6.1 สรุปผลโครงการ

สามารถเข้าใจระบบในการติดตามลูกหนี้ของธนาคารออมสิน

กิตติกรรมประกาศ

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์ ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2561 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากฝ่ายดังนี้

1. นางสาวณัฏฐนันท์ จงรีรังทรัพย์ ผู้จัดการสาขา

2. อาจารย์มนทิรา ตันตระวานิชย์ อาจารย์ที่ปรึกษา

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวชื่อนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

บรรณานุกรม

- เกสรินทร์ วิริยะอาภรณ์. (2545). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จักรพงษ์ ไชยวงศ์. (2550). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชรัยพร ภูมา. (2543). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่าย เพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดำรงศักดิ์ ต่อประเสริฐ. (2544). ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน กองตำรวจสันติบาล 1. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรณี วิเศษนิมิตชัย. (2551). ค่านิยม พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวโน้มการใช้บริการสนามกอล์ฟ ปญญาอนิธรา .สารนิพนธ์ บ.ธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชนเสกฐ์ อาษา. วิธีสืบค้นข้อมูลวัสดุสารสนเทศ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <https://sites.google.com/site/basicseling/hnwy-thi-1>. (วันที่ค้นข้อมูล: 4 กุมภาพันธ์ 2562).
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ยุทธนา ธรรมเจริญ. วิธีสืบค้นข้อมูลวัสดุสารสนเทศ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sms/market/mainunit.htm>. (วันที่ค้นข้อมูล: 5 กุมภาพันธ์ 2562).
- วิจิตร อาวะกุล. (2540). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: เอ เอส พรินติ้งเฮาส์.

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. วิธีสืบค้นข้อมูลวัสดุสารสนเทศ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:

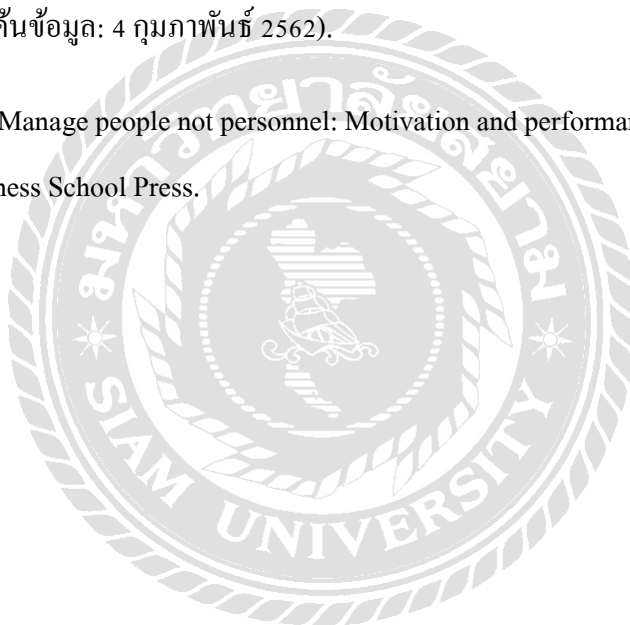
<http://www2.fpo.go.th/S-I/Source/ECO/ECO29.htm>. (วันที่ค้นข้อมูล: 4 กุมภาพันธ์ 2562).

อมรรัตน์ ปักโคทานัง. (2548). ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford University.

NovaBizz. วิธีสืบค้นข้อมูลวัสดุสารสนเทศ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.novabizz.net/credit-1.html>. (วันที่ค้นข้อมูล: 4 กุมภาพันธ์ 2562).

Vroom, V. H. (1990). Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal. Boston: Harvard Business School Press.



รายงานการปฏิบัติงานโครงการสหกิจศึกษาสินเชื่อเคหะ ธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์

Housing Loans (Government Savings Bank: PhraSamut Chedi Branch)



อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์มนทิรา ตันตระวานิชย์

พนักงานที่ปรึกษา : นางสาวณัสนันท์ จงรีรังทรัพย์

นักศึกษา : นางสาวกรรณิการ์ โภคา

บทคัดย่อ

ธนาคารออมสินสาขาพระสมุทรเจดีย์ เป็นธนาคารของรัฐโดยการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่นในด้านการรับฝากเงิน-ถอนเงินเพื่อมุ่งเน้นให้ประชาชนต่างๆ ได้รู้จักการออมเงิน ธนาคารออมสินนอกจากจะมีบริการในด้านการฝาก-ถอนแล้ว ทางธนาคารออมสินยังมีบริการในด้านการบริการทางด้านสินเชื่อ เพื่อให้ประชาชนชำระหนี้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถทำเรื่องกู้ได้ โดยคิดดอกเบี้ยไม่สูงเพื่อให้ประชาชนสามารถทำเรื่องกู้ได้สะดวกทุกกลุ่มที่มีปัญหาต่างๆ และทางธนาคารออมสินยังมีโครงการธนาคารโรงเรียนเพื่อให้นักเรียนหรือนักศึกษาได้รู้จักการออมเงิน และยังสามารถแก้แค้นเล็กๆ ในการใช้บริการการฝากเงิน

ในการปฏิบัติงานนั้นได้ทำการช่วยเหลือพนักงานของธนาคารในด้านการทำงานเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ หรืองานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในด้านการทำธุรกรรมต่างๆ ที่รวมเร็วขึ้น

วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.เพื่อศึกษาการให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน สาขาพระสมุทรเจดีย์
- 2.เพื่อจะได้ทราบถึงขั้นตอนและการให้บริการ การให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาพระสมุทรเจดีย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ได้ทราบถึงขั้นตอนการให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาพระสมุทรเจดีย์
- 2.ทำให้ทราบถึงขั้นตอนและการให้บริการ การให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาพระสมุทรเจดีย์

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ-นามสกุล

นางสาว กรรณิการ์ โกคา

รหัสนักศึกษา

5901500023

คณะบริหารธุรกิจ

สาขา การตลาด

ที่อยู่

39/1 ม.9 แขวง/เขต ทวีวัฒนา กทม. 10170

