

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ การรื้อปรับระบบ (Reengineering) แนวการสร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยนำเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์
- 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)
- 2.3 การรื้อปรับระบบ (Reengineering) แนวคิดใหม่ในการบริหารธุรกิจ
- 2.4 แนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

2.1.1. ความเป็นมาของบริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ในประเทศไทยมีการจัดตั้งขึ้นเป็นครั้งแรกในปี 2496 ในรูปของบริษัทหลักทรัพย์ คือบริษัท เบิร์ด จำกัด โดยในระยะแรกบริษัทได้ประกอบธุรกิจด้าน Import-Export เป็นงานหลัก จนกระทั่งถึงปี พ.ศ.2506 จึงได้เริ่มดำเนินงานด้านกิจการ นายหน้าค้าหุ้นอย่างจริงจัง ส่วนในด้านธุรกิจเงินทุนนั้นกิจการให้เข้าซื้อรถยนต์เป็นสถาบันที่เกิดขึ้นก่อนในปี 2504 โดยบริษัท บางกอกอินเวสเมนต์ จำกัด ต่อมาช่วงต้นปี พ.ศ.2508 บริษัท เครดิตการพาณิชย์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้จัดตั้งขึ้น เพื่อกิจการให้เข้าซื้อรถยนต์

จนกระทั่งปี พ.ศ. 2512 ได้มีบริษัทหลายแห่งจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินงานทั้งทางด้าน ธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ โดยได้รับความสนับสนุนจากสถาบันการเงินต่างประเทศ ในระยะแรกบริษัทอาศัยเงินทุนจากสถาบันการเงินต่างประเทศเป็นหลัก และประกอบธุรกิจให้กู้ยืม แทนบริษัทแม่ในต่างประเทศ หรือให้บริการทางการเงินบางประเภทที่ธนาคารพาณิชย์ไม่มี หรือ

มีบ้างแต่ยังไม่แพร่หลายได้แก่ บริการด้านสินเชื่อ เช่น การให้เข้าซื้อสินค้า การรับซื้อสดเช็ด รวมทั้งบริการทางการเงินแก่ลูกค้าในลักษณะที่ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถปฏิบัติได้ เช่น การรับฝากเงินระยะสั้นจากบริษัทใหญ่ ๆ ซึ่งมีเงินสดส่วนเกิน และต้องการได้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่เคยได้รับจากการฝากเงินไว้กับธนาคารพาณิชย์ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จัดตั้งขึ้นเพื่อระดมเงินทุนอีกหลายบริษัท เนื่องจากในขณะนั้นไม่ต้องขออนุญาตจากกระทรวงการคลังและมีข้อห้ามไม่ให้ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศขยายสาขาในประเทศไทย ทำให้ธุรกิจเงินทุนในประเทศไทยจึงเริ่มเจริญเติบโตและขยายขอบเขตธุรกิจอย่างรวดเร็ว

ต่อมา กระทรวงการคลังได้เริ่มมองเห็นความจำเป็นที่จะต้องควบคุมบริษัทที่ประกอบธุรกิจเงินทุนเพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นว่า การลงทุนของตนจะได้รับความคุ้มครองที่ดีพอ และ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของทางราชการมีโอกาสศึกษาการดำเนินการของบริษัทที่ประกอบธุรกิจเงินทุนเหล่านั้น ดังนั้นในปี พ.ศ. 2515 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ว่าด้วยการควบคุมกิจการค้าขาย อันกระทบถึงความปลอดภัยหรือผาสึกแห่งสาธารณชน และกระทรวงการคลังได้ประกาศกำหนดรายละเอียดและเงื่อนไขในการอนุญาตให้ประกอบกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 (7) และ (8) แห่งประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 กล่าวคือ บุคคลใดจะประกอบธุรกิจเงินทุนได้ ต้องขออนุญาตจากกระทรวงการคลังโดยผ่านธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน ซึ่งมีผลใช้บังคับต่อกิจการที่ประกอบธุรกิจเงินทุนอยู่ก่อนแล้วด้วย

ในทางกฎหมาย บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ไม่อาจดำเนินการรับฝากเงินจากประชาชนได้ เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ ฉะนั้นเงินทุนของบริษัทเงินทุนฯ จึงได้มาจากการขายหุ้นหรือตราสารพาณิชย์ให้แก่ประชาชน และกู้ยืมเงินจากธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ๆ มาเป็นเงินทุนของบริษัทเงินทุนฯ ที่อยู่ในเครือของธนาคารพาณิชย์มักจะกู้เงินจากธนาคาร แม้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำแล้วมาให้ลูกค้ากู้ในอัตราสูงกว่าได้

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2516 เป็นต้นมา บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ต่าง ๆ เหล่านี้ได้มีการขยายปริมาณธุรกิจและแขนงงานธุรกิจเพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวาง เช่น การสนับสนุนให้มีการค้าผ่านส่งและทำธุรกิจการเข้าซื้อรถยนต์ และประกอบกับผู้ถือหุ้นของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มักจะประกอบธุรกิจการค้าและอุตสาหกรรมของตนอยู่ด้วย (ซึ่งนับเป็นข้อเสียที่สำคัญ) ฉะนั้นการปล่อยเงินจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จึงมุ่งที่จะสนับสนุนธุรกิจที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ เป็นสำคัญด้วย และถ้าธุรกิจการค้าและอุตสาหกรรมรายได้ขัดกับผลประโยชน์ของตน ก็จะไม่ได้รับการสนับสนุน

ทางการเงินเท่าที่ควรภาวะการณ์ เช่นนี้จึงมีแนวโน้มเพื่อการผูกขาดเงินทุนที่ทำให้แก่ธุรกิจการค้าและอุตสาหกรรมบางประเภท เช่นเดียวกับกรณีของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงเริ่มให้ความสนใจพิจารณาร่างกฎหมาย เพื่อควบคุมบริษัทการเงินให้รัดกุมยิ่งขึ้น

การออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุนได้เริ่มครั้งแรกประมาณเดือนตุลาคม พ.ศ. 2516 กระทรวงการคลังได้ออกใบอนุญาตให้บริษัทจำกัดประกอบธุรกิจเงินทุนรวมทั้งสิ้น 54 บริษัท เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจเงินทุนอย่างเดียว ซึ่งเรียกว่าบริษัทเงินทุน จำนวน 13 บริษัท และเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ ซึ่งเรียกว่า บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ อีกจำนวน 41 บริษัท หลังจากนั้นมีการออกใบอนุญาตเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนถึงปี พ.ศ. 2537 บริษัทเงินทุนที่ได้รับใบอนุญาตทั้งหมด 21 บริษัทและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์อีก 70 บริษัท รวมทั้งสิ้น 91 บริษัท

2.1.2 ประเภทและลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

ในการประกอบธุรกิจเงินทุน และธุรกิจหลักทรัพย์จะกระทำได้อต่อเมื่อได้จัดตั้งในรูปบริษัทมหาชน จำกัด และได้ใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง หรือการประกอบธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์จะกระทำได้อต่อเมื่อจัดตั้งในรูปบริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการค้าขายอันกระทบกระเทือนถึงความปลอดภัยหรือผาสุขแห่งสาธารณชน แต่ทั้งนี้บริษัทจำกัดที่ได้รับอนุญาตจะต้องมีการกระจายหุ้นไปยังผู้ถือหุ้นรายย่อยให้ได้จำนวนผู้ถือหุ้นโดยบริษัทเงินทุนฯ ต้องมีผู้ถือหุ้นที่เป็นบุคคลธรรมดาไม่ต่ำกว่า 100 ราย ดังนี้

1. ผู้ถือหุ้นดังกล่าวต้องถือหุ้นรวมกันเป็นจำนวนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้วทั้งหมด และ
2. ผู้ถือหุ้นแต่ละรายต้องถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.6 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ต้องมีจำนวนหุ้นที่บุคคลที่มีสัญชาติไทยถืออยู่ไม่ต่ำกว่าสามในสี่ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดและต้องมีการเป็นบุคคลผู้มีสัญชาติไทยไม่ต่ำกว่าสามในสี่ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

ความในข้อหนึ่งมีให้ใช้บังคับบริษัทเงินทุนฯ ที่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ

บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเงินทุนอยู่ 2 ประเภทคือ บริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

1. บริษัทเงินทุน หมายถึง บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเงินทุน กล่าวคือ ธุรกิจการจัดหาเงินและใช้ทุนนี้ในการประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งจำแนกประเภทได้ดังนี้

- กิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ คือ การจัดหาเงินทุนจากประชาชนและให้กู้ยืมเงินในระยะสั้น รวมทั้งการเป็นผู้รับรอง ผู้รับอ่าวัด หรือผู้สืบทอดเข้าแก้หนี้ในตัวเองเป็นทางค้าปกติ
- กิจการเงินทุนเพื่อการพัฒนา คือ กิจการจัดหาเงินทุนจากประชาชนและให้กู้ยืมเงินในระยะปานกลาง หรือระยะยาวแก่กิจการอุตสาหกรรม เกษตรกรรม หรือพาณิชย์กรรมเป็นทางค้าปกติ
- กิจการเงินทุนเพื่อการจำหน่ายและการบริโภค คือ การจัดหาเงินทุนจากประชาชนเพื่อให้ได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือบ้านที่อยู่อาศัย ให้กู้ยืมเงินเพื่อใช้ในการจัดหาที่ดินหรือบ้านที่อยู่อาศัยมาจำหน่ายแก่ประชาชนรวมทั้งให้ประชาชนเช่าซื้อ
- กิจการเงินทุนอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ หมายถึง บริษัทเงินทุนที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการทั้งธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ควบคู่กันไปด้วย ซึ่งในส่วนของธุรกิจหลักทรัพย์ประกอบด้วยธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- กิจการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ คือ กิจการเป็นนายหน้าหรือตัวแทนซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนหลักทรัพย์ให้แก่บุคคลอื่น โดยได้รับค่านายหน้าหรือบำเหน็จเป็นการตอบแทนเป็นทางค้าปกติ
- กิจการค้าหลักทรัพย์ คือ กิจการซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนหลักทรัพย์ในนามของตนเองเป็นทางค้าปกติ
- กิจการที่ปรึกษาการลงทุน คือ กิจการให้คำแนะนำแก่ประชาชนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเกี่ยวกับคุณค่าของหลักทรัพย์ หรือความเหมาะสมในการลงทุน หรือซื้อหรือขาย

หลักทรัพย์ใด ๆ เป็นทางคำปกติ ทั้งนี้โดยได้รับค่าบริการหรือบำเหน็จเป็นการตอบแทนสำหรับการนั้น

- กิจการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ คือ กิจการจัดการจำหน่ายหลักทรัพย์ให้แก่ประชาชน
- กิจการจัดการลงทุน คือ กิจการจัดการลงทุนตามโครงการ โดยการออกตราสารหรือหลักฐานแสดงสิทธิในทรัพย์สินของแต่ละโครงการจำหน่ายให้แก่ประชาชน และนำเงินที่ได้จากการจำหน่ายตราสาร หรือหลักฐานแสดงสิทธินั้นไปลงทุนในหลักทรัพย์ตามที่กำหนดไว้ในโครงการ
- กิจการอื่นเกี่ยวกับหลักทรัพย์ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.1.3 แหล่งที่มาของเงินทุนของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

แหล่งที่มาของเงินทุนของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จะแยกพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้ คือ

1. แหล่งเงินทุนจากภายในกิจการ (Internal Source)

แหล่งเงินจากภายในกิจการของบริษัทเงินทุนและหรือหลักทรัพย์หมายถึงแหล่งเงินทุนที่ได้จากส่วนของผูถือหุ้น (Owner's Equity) ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 แหล่งด้วยกัน คือ

- (1) ทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว (Paid - up Capital) หมายถึง เงินทุนที่บริษัทเงินทุนและหรือหลักทรัพย์ได้จัดไว้กับกระทรวงพาณิชย์ว่าเป็นทุนของบริษัทที่ได้จากผูถือหุ้นและได้มีการชำระแล้ว
- (2) ส่วนเกินทุนหรือเงินส่วนมูลค่า (Surplus or Premium) หมายถึง เงินทุนที่ได้จากการขายหุ้นในราคาที่สูงกว่าราคาที่ตราไว้
- (3) สำรองตามกฎหมายและสำรองอื่น (Statutory Reserve and other reserve) หมายถึง ส่วนที่จัดสรรออกจากผลกำไรแต่ละงวดบัญชีของกิจการให้เป็น สำรองตามกฎหมาย และในรูปอื่น ๆ เช่น สำรองทั่วไป สำรองเพื่อขยายกิจการ
- (4) กำไรสะสมที่ยังไม่ได้จัดสรร (Unappropriated Retained Earnings) หมายถึง กำไรของบริษัทที่ไม่ได้ถูกสำรองเป็นสำรองอย่างหนึ่งอย่างใดในปีที่เกิดการขาดทุน ส่วนขาดทุนนั้นจะถูกนำมาเข้ามารวมในส่วนนี้ด้วย

2. แหล่งเงินทุนจากภายนอกกิจการ (External Source)

แหล่งเงินทุนจากภายนอกกิจการเป็น แหล่งเงินทุนที่ได้มาจากการที่กิจการ เป็นหนี้สิน ต่อภายนอก ซึ่งจะประกอบด้วยเงินกู้ยืมอันเป็นแหล่งเงินทุนที่ใหญ่และสำคัญที่สุดของระบบธุรกิจ เงินทุนและหรือหลักทรัพย์ การกู้ยืมสามารถกู้ยืมได้จากทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล การกู้ยืม จากภายนอกกิจการ โดยการขายตั๋วสัญญาใช้เงินและโดยการกู้ยืมเงินโดยตรง สามารถจำแนก ตามแหล่งที่มาของเงินกู้ได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

(1) แหล่งเงินทุนจากการกู้ยืมภายในประเทศ (Local Fund)

แหล่งเงินทุนจากการกู้ยืมภายในประเทศ มีทั้งการกู้ยืมที่ได้จากการขายตั๋วสัญญา ใช้เงินแก่ประชาชนทั่วไป และการกู้ยืมโดยตรง จำแนกตามลักษณะของผู้ให้กู้ได้เป็น 2 ประเภท คือ

ก. แหล่งเงินทุนจากการกู้ยืมจากบุคคลธรรมดา

บุคคลธรรมดาในที่นี้ หมายถึง ประชาชนทั่ว ๆ ไป ห้างร้านที่มีจดทะเบียน เป็นนิติบุคคล การกู้ยืมจากบุคคลธรรมดานี้ส่วนใหญ่มักเป็นการออกตั๋วสัญญาใช้เงินขายแก่ผู้ฝากซึ่ง คล้ายคลึงกับการรับฝากเงินของธนาคารพาณิชย์ที่มีสมุดคู่ฝากเป็นหลักฐานการฝากเงิน แต่ต่าง กันตรงที่ว่า บริษัทจะต้องรับฝากเงินและแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่าวงเงินขั้นต่ำสุดซึ่งกำหนดโดย ธนาคารแห่งประเทศไทย ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์เรียกเก็บเท่าใดก็ได้

การกู้ยืมจากบุคคลธรรมดานี้เป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญ และมีบทบาทในการระดม เงินทุนของบริษัท เงินทุนและบริษัท เงินทุนและหลักทรัพย์ แต่สำหรับบริษัทหลักทรัพย์แล้วแหล่ง เงินทุนนี้ไม่มีความสำคัญ เพราะไม่สามารถจะขายตั๋วสัญญาใช้เงินได้ จะทำได้แต่กู้ยืมโดยตรง เท่านั้นซึ่งมีบทบาทน้อยมาก

ข. แหล่งเงินทุนจากการกู้ยืมจากนิติบุคคล

นิติบุคคล หมายถึง สถาบันที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ อันได้แก่ บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มูลนิธิหรือสมาคม ที่เป็นนิติบุคคล เป็นต้น การกู้ยืมจากนิติบุคคลนี้ทั้งการกู้ยืมในลักษณะของการขายตั๋วสัญญา ใช้เงินและการกู้ยืมโดยตรง ขึ้นอยู่กับประเภทของเจ้าหน้าที่ให้กู้

(2) แหล่งเงินทุนจากการกู้ยืมจากต่างประเทศ (Offshore Fund)

แหล่งเงินทุนจากต่างประเทศนี้ ส่วนใหญ่จะได้จากธนาคารและบริษัทเงินทุนใน ต่างประเทศ สาเหตุที่ทำให้มีการกู้ยืมจากต่างประเทศ เนื่องจากเงินบาทที่มีอยู่ในประเทศไม่

เพียงพอ ทำให้อัตราดอกเบี้ยในประเทศสูงเกินไป เนื่องจากอุปสงค์ของเงินมากกว่าอุปทาน อัตราดอกเบี้ยของต่างประเทศมีต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศมาก

2.1.4 การบริหารเงินทุนของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ จะพิจารณาใช้เงินทุนของบริษัทไปในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้กู้ยืม

เงินให้กู้ยืมเป็นแหล่งใช้ไปที่มีอัตราส่วนของการใช้เงินทุนสูงที่สุด คือ ประมาณ 80-90 % ของแหล่งใช้ไปในทั้งหมดสำหรับบริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์แหล่งใช้ไปโดยการให้กู้ยืมสามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

(1) การให้กู้ยืมเพื่อธุรกิจเงินทุนประกอบด้วย

- กิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์
- กิจการเงินทุนเพื่อการพัฒนา
- กิจการเงินทุนเพื่อการจำหน่ายและบริโภค
- กิจการเงินทุนเพื่อการเคหะ
- กิจการเงินทุนอื่น ๆ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(2) การให้กู้ยืมเพื่อธุรกิจหลักทรัพย์

การให้กู้ยืมเพื่อธุรกิจหลักทรัพย์โดยทั่วไปจะออกมาในลักษณะของการให้กู้ยืม เพื่อซื้อหลักทรัพย์แก่บุคคลธรรมดา การให้บริการกู้ยืมเพื่อซื้อหลักทรัพย์ มีกระทำการทั้งในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ บริษัทที่มีบทบาทมากในการให้บริการกู้ยืมชนิดนี้ส่วนใหญ่จะได้แก่บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ขนาดใหญ่ และขนาดกลาง เนื่องจากมีความสามารถในการระดมเงินทุนอยู่ในอัตราที่สูงกว่าบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ขนาดเล็กและบริษัทหลักทรัพย์ อีกทั้งบริษัทเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของตลาดหลักทรัพย์ฯ ในการเป็นนายหน้าซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์

2. เงินลงทุน

เงินลงทุนของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จะออกมาใน 2 ลักษณะ คือ เป็นการซื้อหลักทรัพย์รัฐบาลและหลักทรัพย์เอกชน

(1) เงินทุนซื้อหลักทรัพย์รัฐบาล

หลักทรัพย์รัฐบาลที่นิยมซื้อกันได้แก่ พันธบัตรรัฐบาลและตั๋วเงินคลัง การลงทุนซื้อหลักทรัพย์รัฐบาลมักให้อัตราผลตอบแทนต่ำกว่าการลงทุนซื้อหลักทรัพย์เอกชน และการให้กู้ยืมแต่เนื่องมาจากข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยในการกำหนดให้บริษัทเงินทุน และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ต้องดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเป็นอัตราส่วนกับยอดเงินฝากที่รับจากประชาชนทั่วไป ทำให้บริษัทจำต้องลงทุนซื้อหลักทรัพย์รัฐบาลซึ่งเป็นสินทรัพย์สภาพคล่องชนิดหนึ่ง เพราะจะได้ผลตอบแทนมากกว่าการถือไว้ในรูปของเงินสด

(2) เงินลงทุนซื้อหลักทรัพย์เอกชน

หลักทรัพย์เอกชน หมายถึง หุ้นและหุ้นกู้ของบริษัทต่าง ๆ ทั้งที่จดทะเบียนและไม่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการลงทุนซื้อหลักทรัพย์เอกชนนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยมิได้มีข้อกำหนดให้แต่ละบริษัทต้องซื้อไว้แต่อย่างไร แต่มีข้อกำหนดไม่ให้บริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มีหุ้นในบริษัทอื่น ๆ เกินกว่า 10 % ของจำนวนหุ้นทั้งหมดในบริษัทนั้น ๆ

ดังนั้น บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จึงมักนิยมลงทุนทั้งในหลักทรัพย์รัฐบาล และหลักทรัพย์เอกชน เพราะทำให้บริษัทได้อัตราผลตอบแทนจากการดำรงสภาพคล่องด้วยหลักทรัพย์รัฐบาล และทำให้บริษัทสามารถเก็งกำไรด้วยหลักทรัพย์เอกชน ส่วนบริษัทเงินทุนซึ่งส่วนใหญ่ก็มีเงินทุนน้อยจึงนิยมลงทุนในหลักทรัพย์รัฐบาลเพื่อรักษาสภาพคล่องมากกว่า

3. สินทรัพย์อื่น ๆ

หมายถึง การใช้เงินทุนไปเพื่อให้ได้มาถึงสินทรัพย์อื่น ๆ ที่มีใช้ลูกหนี้จากการให้กู้ยืมและการลงทุนในลักษณะของเงินทุนในหลักทรัพย์ต่าง ๆ อันได้แก่ การให้เงินทุนไปเพื่อให้ได้มาซึ่งสินทรัพย์ประจำ ทรัพย์สินเพื่อขาย รายจ่ายล่วงหน้า ฯลฯ การให้ไปเพื่อสินทรัพย์อื่น ๆ นั้นเป็นเพียงแหล่งใช้ไปย่อย ๆ

2.1.5 บทบาทของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่ง เป็นกลไกที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจในการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการระดมเงินทุนจากหน่วยเศรษฐกิจที่เกินดุล คือ เงินออกมาจากบุคคลและเงินออกมาจากธุรกิจ แล้วนำเงินทุนที่ระดมมาได้ไปกระจายให้

กู้ยืม คือหรือกระจ่ายการลงทุนไปยังหน่วยเศรษฐกิจที่ขาดดุล คือ ผู้ขาดแคลนเงินทุนทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ ซึ่งจะมีข้อแตกต่างกันก็เฉพาะวิธีการระดมเงินทุนเท่านั้น กล่าวคือ ธนาคารพาณิชย์ใช้วิธีระดมเงินทุนโดยการรับฝากเงิน แต่บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ใช้วิธีการระดมเงินทุนโดยการกู้ยืม

นับตั้งแต่บริษัทเงินทุนฯ ได้เกิดขึ้นมา ก็ได้ก้าวเข้ามามีบทบาทในระบบเศรษฐกิจของประเทศเรื่อยมา และเพิ่มบทบาทความสำคัญขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในด้านการระดมเงินออมและการให้กู้ยืม ซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

1. บทบาทในการระดมเงินออมและเงินลงทุน

บริษัทเงินทุนฯ ทำการระดมเงินออมในรูปของการกู้ยืมเงิน โดยการออกตั๋วสัญญาใช้เงินให้แก่ผู้ให้กู้ยืม ซึ่งแตกต่างจากลักษณะการระดมเงินออมของธนาคารพาณิชย์ ที่ระดมเงินออมในรูปของการรับฝากเงินจากประชาชน ถึงแม้ว่าวิธีการระดมเงินออมของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จะทำให้เกิดการเสียเปรียบแก่ธนาคารพาณิชย์อยู่บ้าง เนื่องจากการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำไว้ ทำให้การระดมเงินของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์อยู่ในวงแคบกว่าของธนาคารพาณิชย์ แต่การให้ค่าตอบแทนในรูปของดอกเบี้ย ด้วยอัตราที่สูงกว่าของธนาคารพาณิชย์ก็สามารถทดแทนความเสียเปรียบ ในด้านการระดมเงินออมได้ อย่างไรก็ตามอัตราดอกเบี้ยของบริษัทเงินทุนก็ถูกควบคุมให้เป็นไปตามอัตราสูงสุดของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมแต่ละประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดด้วย

2. บทบาทในการให้กู้ยืม

บทบาทของบริษัทเงินทุนฯ ในด้านการให้กู้ยืมนี้ ถ้าจะกล่าวโดยทั่วไปก็ถือเป็นการนำเงินที่ระดมได้จากประชาชนในประเทศ และจากการกู้ยืมเงินจากต่างประเทศไปแสวงหาผลประโยชน์นั่นเอง บทบาทการให้กู้ยืมของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่มีภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ นั้น อาจจำแนกเป็นประเภทที่สำคัญ ๆ ได้ดังนี้

(1) บทบาทในการให้เข้าซื้อ การให้เข้าซื้อเป็นการประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการจำหน่ายและการบริโภคน ซึ่งหมายถึงการให้ประชาชนเข้าซื้อสินค้าที่รับโอนกรรมสิทธิ์มาจากกิจการซึ่งจำหน่ายสินค้านั้น เมื่อตกลงจะให้เข้าซื้อ และการให้กู้ยืมแก่ผู้ดำเนินธุรกิจการจำหน่ายสินค้าโดยการเข้าซื้อ สินค้าในที่นี้หมายถึงรวมถึง รถยนต์นั่งส่วนบุคคล รถมอเตอร์ไซด์

รถแทรกเตอร์ ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกภายในบ้าน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องซักผ้า เครื่องไฟฟ้า เป็นต้น สินค้าที่บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์นิยมให้เข้าซื้อกันมากคือ รถยนต์นั่งส่วนบุคคล การให้เข้าซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลดังกล่าวนี้ กรรมสิทธิ์ในรถยนต์จะตกเป็นของบริษัทตลอดระยะเวลาการเข้าซื้อ เมื่อมีการผ่อนชำระเสร็จสิ้นแล้ว จึงจะมีการโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ลูกค้าผู้เข้าซื้อต่อไป ดังนั้นหลักประกันในการให้เข้าซื้อก็คือ หลักฐานแห่งความเป็นเจ้าของคือ ทะเบียนรถยนต์นั่นเอง

(2) บทบาทในการรับซื้อลดเช็ค การรับซื้อลดเช็คเป็นธุรกิจการให้กู้ยืมอย่างหนึ่งของบริษัทเงินทุนฯ ซึ่งมีความสำคัญคิดเป็นสัดส่วนต่อเงินให้กู้ยืมทั้งสิ้นค่อนข้างสูง ทั้งนี้เนื่องจากเป็นการให้กู้ยืมในระยะสั้น ทำให้บริษัทเงินทุนฯ สนใจประกอบกิจการด้านนี้อย่างแพร่หลาย การประกอบกิจการประเภทนี้ถือเป็นการประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ เนื่องจากเป็นการให้กู้ยืมระยะสั้น

(3) บทบาทในการให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย การให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นกิจการเงินทุนเพื่อการเคหะ ปัจจุบันบริษัทเงินทุนฯ ส่วนใหญ่ได้ให้กู้ยืมแก่ประชาชน เพื่อให้ได้ซึ่งกรรมสิทธิ์ที่ดิน และ/หรือบ้านที่อยู่อาศัยมาจำหน่ายแก่ประชาชนหรือให้ประชาชนเช่าซื้อ

(4) บทบาทในการให้กู้ยืมเพื่อการพัฒนา การพัฒนาบทบาทเพื่อการพัฒนาของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ปรากฏว่าให้กู้ยืมแก่ภาคอุตสาหกรรมมากที่สุด การที่บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ให้กู้ยืมแก่ภาคอุตสาหกรรมในจำนวนที่สูง เนื่องมาจากความต้องการเงินทุนในภาคอุตสาหกรรมสูงมากตามการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรม ความต้องการเงินทุนดังกล่าวนี้เป็นเงินทุนระยะยาวด้วย ซึ่ง

ธนาคารพาณิชย์ไม่มีใครให้ความสนใจที่จะให้สินเชื่อระยะยาว บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จึงให้ความสนใจในด้านนี้ เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนในการระดมเงินทุนมาลงทุนในโครงการที่สำคัญในภาคอุตสาหกรรม การให้กู้ยืมแก่ภาคอุตสาหกรรมนี้ บริษัทมักจะพิจารณาคุณสมบัติของโครงการเป็นหลักมากกว่าที่จะให้ความสำคัญกับหลักประกัน ซึ่งตรงข้ามกับธนาคารพาณิชย์ที่ให้ความสำคัญกับหลักประกันมาก

(5) บทบาทอื่น ๆ เช่น บทบาทในตลาดเงิน บทบาททางสังคมเกี่ยวกับการศึกษาและการวิจัย เป็นต้น

บทบาทในตลาดเงินคือ การเข้าไปซื้อและขายพันธบัตรในตลาดรับซื้อคืนและขายคืน (Repurchase Market) ซึ่งตั้งอยู่ภายในธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ยังมีบทบาทในการเข้าถือตัวเงินคลังของรัฐบาล

สำหรับบทบาทด้านการศึกษาและวิจัยนั้น มีบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เพียงไม่กี่บริษัทที่ให้บริการแก่ลูกค้าในด้านการวิจัยตลาด วิจัยความเป็นไปได้ของโครงการต่าง ๆ แม้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จะมีบทบาทในด้านนี้อยู่บ้างแต่ก็นับว่าน้อยมาก เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น

การที่ทำให้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มีบทบาทในระบบเศรษฐกิจดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ มีสาเหตุที่สำคัญมาจากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์พอสรุปได้ดังนี้

1) เป็นระยะที่ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยกำลังพัฒนา มีธุรกิจใหม่ ๆ ได้เกิดขึ้นมากมาย และธุรกิจเหล่านี้ต้องการขยายตัวย่อมต้องการเงินทุนเป็นจำนวนมาก

2) เนื่องจากการดำเนินงานอย่างมีขอบเขตจำกัดของธนาคารพาณิชย์ ทำให้การระดมเงินทุนจากประชาชนของธนาคารพาณิชย์เสียเปรียบบริษัทเงินทุนฯ ซึ่งไม่มีข้อจำกัดของกฎหมายไว้ โดยเฉพาะในเรื่องอัตราดอกเบี้ย เงินรับฝากจากประชาชน จึงสามารถให้ดอกเบี้ยในอัตราสูงกว่าได้ เป็นเหตุให้เกิดการกระทบกระเทือนต่อการระดมเงินทุนของธนาคารพาณิชย์นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดที่ว่า ธนาคารพาณิชย์จะกู้โดยไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันไม่ได้ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงได้จัดตั้งบริษัทเงินทุนฯ ของตนเองขึ้นมา

3) ธุรกิจใหญ่ ๆ บางแห่ง ที่ต้องการเงินทุนเป็นจำนวนมากมาใช้ในกิจการธนาคารกู้ยืมจากต่างประเทศ และธนาคารพาณิชย์บางครั้งอาจประสบอุปสรรค เช่น หลักประกันไม่พอ อัตราดอกเบี้ยสูง เป็นต้น จึงได้มีการตั้งบริษัทเงินทุนฯ ขึ้นเพื่อระดมเงินทุนจากประชาชนมาใช้ในการกิจการของตน

4) เนื่องจากบริษัทเงินทุนฯ สามารถดำเนินธุรกิจหลาย ๆ ด้านที่ธนาคารพาณิชย์ยังมิได้กระทำกันอย่างแพร่หลาย เช่น ธุรกิจเข้าซื้อสังหาริมทรัพย์ต่าง ๆ อาทิ รถยนต์ โทรทัศน์ ตู้เย็น เป็นต้น ซึ่งมีผลกำไรอันงดงาม จึงเป็นเหตุให้มีการนิยมจัดตั้งบริษัทเหล่านี้ขึ้น

2.2 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)

1) ประวัติความเป็นมา

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2513 โดยในขณะนั้นมีชื่อว่า บริษัทครีนเวสต์ จำกัด ต่อมาเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2514 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เซส แมนฮัตตัน อินเวสต์เมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้สอดคล้องกับผู้ถือหุ้นคือ ธนาคารเซส แมนฮัตตัน แห่งสหรัฐอเมริกาเริ่มประกอบธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ ในปี พ.ศ.2516 และ ปี พ.ศ.2517 ก็ได้ทำการขยายสาขาออกไปยังภูมิภาคคือ จังหวัดขอนแก่น เชียงใหม่ ภูเก็ต และสงขลา (ภาคใหญ่) ขณะนั้นมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 10 ล้านบาท และเพิ่มเป็น 40 ล้านบาทในปี 2522

ปี พ.ศ.2523 ธนาคารกลีกรไทย กลุ่มบริษัทอินชอยและกลุ่มสารสิน ได้เข้ามาเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ จึงได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น "บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ศรีมิตร จำกัด" และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีมติเป็นเอกฉันท์รับหุ้นสามัญของบริษัทฯ เข้าเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน ต่อมาในปี 2531 ก็ได้เข้าเป็นบริษัทสมาชิกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ลำดับที่ 31 พร้อมกับเปิดสาขาจังหวัดนครสวรรค์และนครราชสีมา ในปี พ.ศ.2534 เปิดสำนักงานอำนวยการขึ้นที่ จังหวัดอุดรธานี อุบลราชธานี จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดระยอง ในปี พ.ศ.2535 ตามลำดับ ในปีนี้บริษัทฯได้รับการยกย่องจากวารสารการเงินการธนาคารให้เป็น "สุดยอดสถาบันการเงินแห่งปี 2535" ทั้งในฐานะบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2) สถานภาพการดำเนินงาน

แม้ว่าสถานะเศรษฐกิจจะผันผวนในช่วงปี 2536 จนทำให้เศรษฐกิจซบเซาไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ แต่บริษัทก็ดำเนินธุรกิจได้ผลกำไรอย่างสม่ำเสมอ โดยมีรายได้เพิ่มขึ้นในปี 2536 เป็นเงิน 961.23 ล้านบาท (952.43) ล้านบาทในปี 2535) และมีกำไรสุทธิต่อหุ้น 16.02 บาท (15.71 บาทต่อหุ้นในปี 2535) ผลประกอบการนี้เกิดจากความสามารถบริหารทรัพย์สิน หนี้สินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทเน้นด้านคุณภาพของทรัพย์สิน รายได้จากดอกเบี้ยสุทธิและผลจากการควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

สินทรัพย์ของบริษัทเพิ่มขึ้นจากเดิมในปี 2535 จำนวน 27,331.21 ล้านบาท เป็น 35,528.91 ล้านบาท ในปี 2536 หรือเพิ่มขึ้น ร้อยละ 30 สัดส่วนของผู้ถือหุ้นจากเดิม 4,135.91 ล้านบาท ในปี 2536 เพิ่มขึ้นเป็น 4,377.14 ล้านบาท ในปี 2536 หรือเพิ่มขึ้น ร้อยละ 5.83 แหล่งที่มาของเงินทุนได้มาจากเงินฝากและเงินกู้ยืมจากประชาชน จำนวน 21,731.56 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2535 คิดเป็นร้อยละ 20.93 การจำหน่ายหุ้นกู้แปลงสภาพ ในต่างประเทศ 1,270 ล้านบาท

สำหรับด้านสินเชื่อ บริษัทฯให้สินเชื่อสำหรับธุรกิจประเภทต่าง ๆ เป็นมูลค่าร้อยละ 80 ของสินทรัพย์รวม ในปี 2536 มีจำนวน 28,327.57 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 24.39 ของสินเชื่อโดยรวมของบริษัท โดยจำแนกเป็น

- 1) สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ 8,921.20 ล้านบาท (ร้อยละ 29.40)
- 2) สินเชื่อสังหาริมทรัพย์ 7,041.30 ล้านบาท (ร้อยละ 23.20)
- 3) สินเชื่อด้านธุรกิจเงินทุน 3,303.50 ล้านบาท (ร้อยละ 10.90)
- 4) สินเชื่อด้านการเช่าซื้อ 6,943.60 ล้านบาท (ร้อยละ 22.90)

ส่วนด้านรายได้จากการประกอบกิจการของบริษัทฯ ณ สิ้นปี 2536 ยอดรายได้รวมทั้งสิ้น 4,816.66 ล้านบาท เนื่องจากยอดเงินให้กู้ยืมที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การขยายฐานลูกค้าและการดำเนินธุรกิจแนวใหม่ในเชิงรุกมากขึ้น

ในด้านรายจ่ายในปี 2536 เป็นจำนวนเงิน 2,450.77 ล้านบาท (ลดลงร้อยละ 6.99) ซึ่งเป็นไปตามภาวะการตลาด และนโยบายของบริษัทที่ต้องการปรับมาตรฐานการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการพัฒนาธุรกิจหลักและธุรกิจอื่น ๆ ของบริษัท

3) โครงสร้างการจัดองค์การ

3.1 โครงสร้างการจัดองค์การของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด

(มหาชน)

ในการจัดองค์การเพื่อการดำเนินงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) การบริหารงานจะขึ้นตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการ จัดแบ่งออกเป็น 3 ด้าน และ 1 ฝ่าย คือ

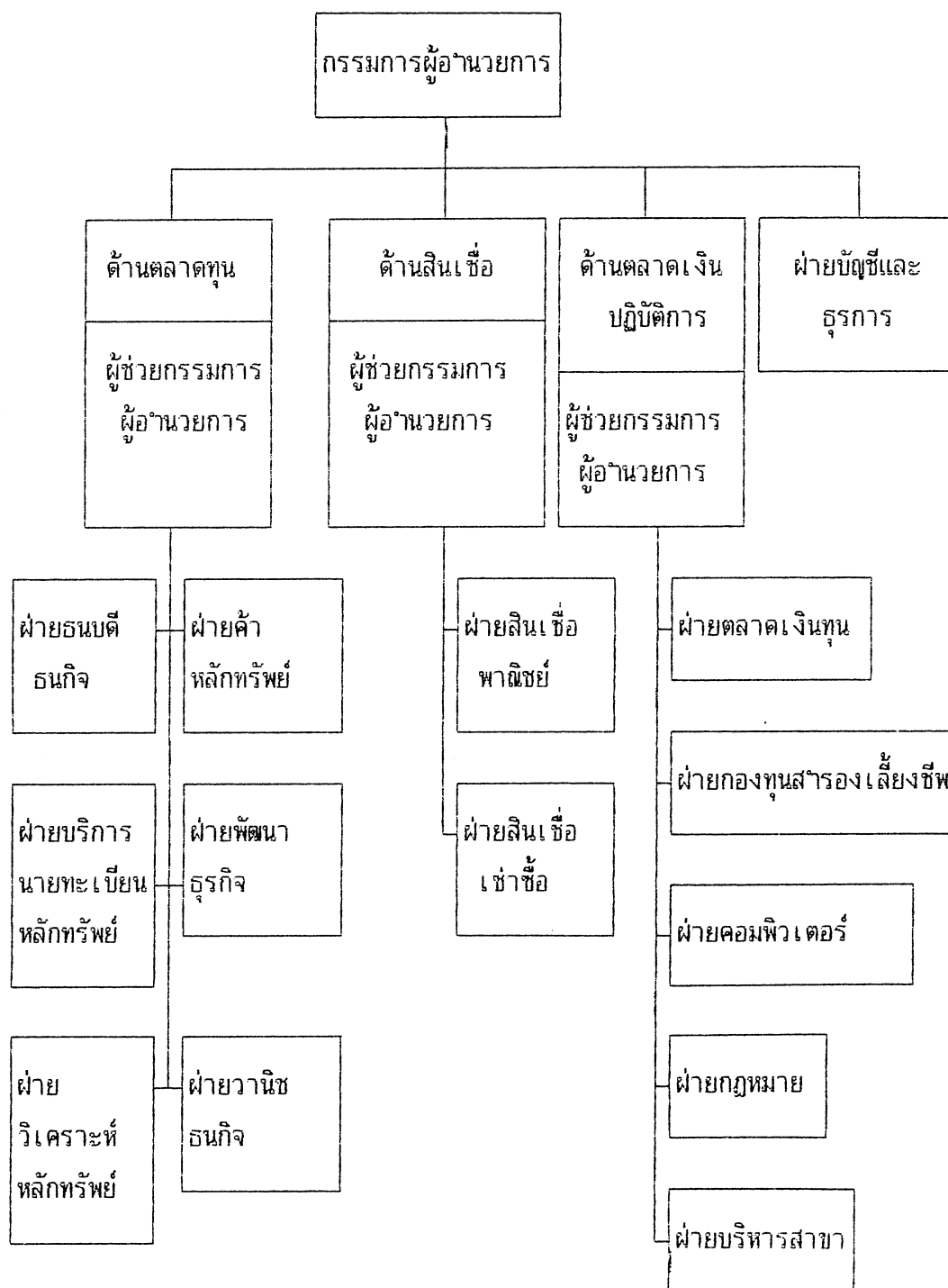
- (1) ด้านตลาดทุน แบ่งออกเป็น 6 ฝ่าย คือ ฝ่ายธนบดีธนกิจ ฝ่ายค้าหลักทรัพย์

(2) ด้านสินเชื่อ แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสินเชื่อพาณิชย์ และฝ่ายสินเชื่อ
เช่าซื้อ

(3) ด้านตลาดเงิน แบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายตลาดเงินทุน ฝ่ายกองทุน
สำรองเลี้ยงชีพ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายบริหารสาขา

(4) ฝ่ายบัญชีและธุรกิจ

โครงสร้างการจัดองค์การดังกล่าว เสนอเป็นแผนภูมิให้เห็นได้ชัดเจนดังนี้



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการจัดองค์การของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร
จำกัด (มหาชน)

ในระดับภูมิภาคบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ได้จัดโครงสร้างองค์กรออกเป็น 3 ส่วน ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการสาขา ได้แก่

1) ส่วนหลักทรัพย์และตลาดเงินทุน มีผู้ช่วยผู้จัดการเป็นผู้ควบคุมดูแล แผนกหลักทรัพย์และแผนกตลาดเงินทุน

2) ส่วนปฏิบัติการและการเงิน มีผู้ช่วยผู้จัดการเป็นผู้ควบคุมดูแล แบ่งออกเป็น 3 แผนกคือ แผนกบัญชี แผนกปฏิบัติการและการเงิน และธุรการ

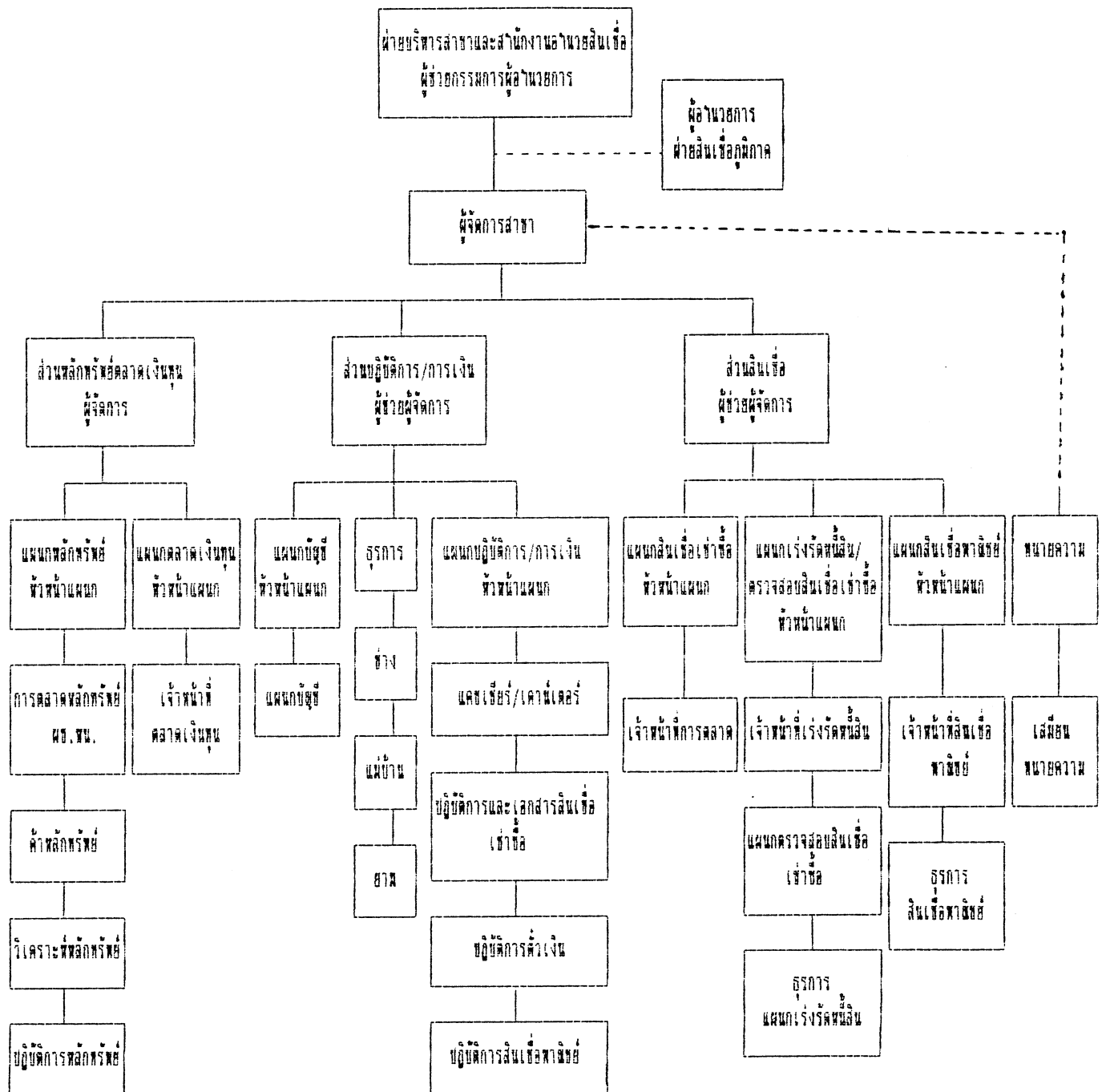
3) ส่วนสินเชื่อ มีผู้ช่วยผู้จัดการเป็นผู้ควบคุมดูแล แบ่งออกเป็น 3 แผนก คือ แผนกสินเชื่อพาณิชย์

แผนกสินเชื่อเข้าซื้อ มีเจ้าหน้าที่การตลาดเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน

แผนกเร่งรัดหนี้สินและตรวจสอบสินเชื่อ เข้าซื้อ แบ่งออกเป็น 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายเร่งรัดหนี้สินและฝ่ายตรวจสอบสินเชื่อเข้าซื้อ มีเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สินเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงาน

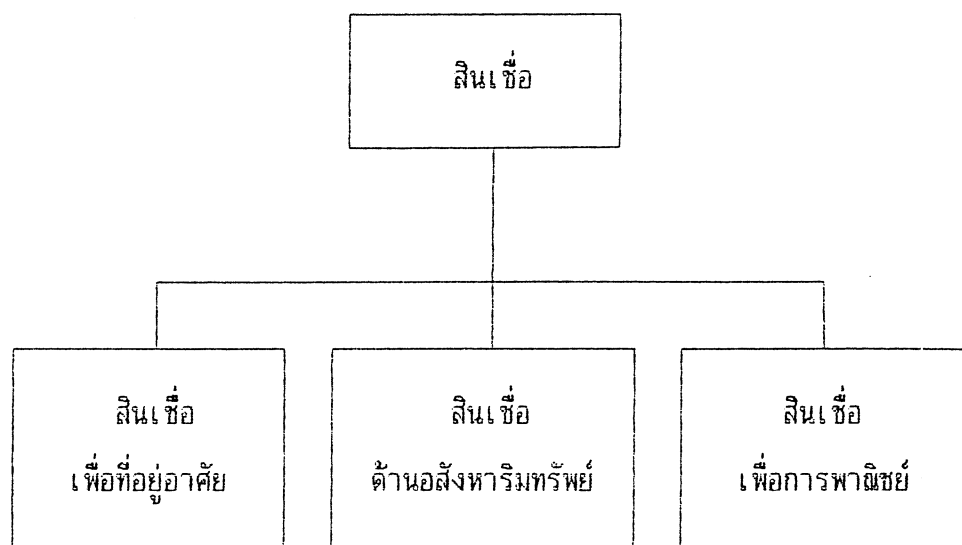
แผนกสินเชื่อพาณิชย์ มีเจ้าหน้าที่สินเชื่อพาณิชย์เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน

3.2 โครงสร้างการ้องการสาขายองบริษัทเงินทูลหลักทรัพย์ศรีมิตร จักัด (มทาชน)



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการ้องการสาขายองบริษัทเงินทูลหลักทรัพย์ศรีมิตร จักัด (มทาชน)

เมื่อพิจารณาในการให้บริการด้านสินเชื่อ จะพบว่าบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตรจำกัด (มหาชน) ได้จัดแบ่งสินเชื่อออกเป็น 3 ประเภท คือ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อด้านอสังหาริมทรัพย์ และสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์



- | | | |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------|
| - สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย | - การพัฒนาโครงการ | - Demand Loan |
| - สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย | ก่อสร้างที่อยู่อาศัย | - Time Loan |
| ในโครงการ | - การก่อสร้างอาคารชุด | - Term Loan |
| - สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย | - การก่อสร้างด้านโรงแรม | - Purchase/Discount |
| นอกโครงการ | อพาร์ทเมนต์ | Negotiable |
| | - การจัดสรรที่ดิน | Instruments |
| | ส่วนเกษตร | - Block Discount |
| | - การพัฒนานิคมอุตสาหกรรม | - AVAL |
| | | - Letter of Guarantee |

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์เท่านั้นและต่อไปนี้จะแสดงรายละเอียดของสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ในส่วนสินเชื่อด้านที่อยู่อาศัยและด้านอสังหาริมทรัพย์จะกล่าวโดยย่อ ๆ เท่านั้น ส่วนด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์จะกล่าวโดยละเอียด



4) การดำเนินงานด้านสินเชื่อ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการด้านการให้สินเชื่อแก่บุคคลและนิติบุคคลในรูปแบบต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย 2) สินเชื่อด้านอสังหาริมทรัพย์ และ 3) สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ความหมายของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

(1) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง การให้กู้ส่วนบุคคล และ/หรือ นิติบุคคลในส่วนที่เกี่ยวกับการซื้อที่ดินเปล่า ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยอาทิเช่น บ้านจัดสรร ทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถว อพาร์ทเมนต์ แฟลต คอร์ท คอนโดมิเนียม หรืออาคารชุด ทั้งที่อยู่ในโครงการ และนอกโครงการ

(2) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในโครงการ หมายถึง การพัฒนาที่ดินเปล่าเพื่อขายหรือให้เช่าและ/หรือการพัฒนาที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ที่ทำขึ้นเพื่อขายหรือให้เช่า อาทิเช่น บ้านจัดสรร ทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถว อพาร์ทเมนต์ แฟลต คอร์ท คอนโดมิเนียม โดยทางบริษัทให้การสนับสนุนการเงิน ในด้าน การจัดหาที่ดินและ/หรือเพื่อการก่อสร้าง (Pre Construction Finance) พร้อมทั้งอนุมัติวงเงินเพื่อผู้กู้รายย่อยจำนวนหนึ่ง

(3) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยนอกโครงการ หมายถึง การพัฒนาที่ดินเปล่าเพื่อขายหรือให้เช่า และ/หรือการพัฒนาที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ที่ทำขึ้นเพื่อขายหรือให้เช่า อาทิเช่น บ้านจัดสรร ทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถว อพาร์ทเมนต์ แฟลต คอร์ท คอนโดมิเนียม โดยทางบริษัทมิได้ให้การสนับสนุนการเงินในด้านการจัดหาที่ดินและ/หรือเพื่อการก่อสร้าง (Pre Construction Finance)

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขทั่วไปในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

1) หลักเกณฑ์และเงื่อนไขทั่วไปในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในโครงการ

- ผู้กู้จะต้องประกอบอาชีพที่สุจริต ไม่เสี่ยงภัยหรือไม่เป็นที่รังเกียจของสังคม มีรายได้ประจำที่แน่นอน วงเงินกู้แต่ละรายกู้ได้ไม่เกิน 75% ของมูลค่าหลักประกัน มูลค่าหลักประกันสามารถประเมินราคาโดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทเองและ/หรือประเมินราคา โดยบริษัทหรือบุคคลภายนอก ที่ประกอบวิชาชีพด้านนี้โดยเฉพาะ จ่ายชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเท่า ๆ กันทุกเดือน ภายในระยะเวลาไม่เกิน 20 ปี ประกันอัคคีภัยที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างเต็มวงเงินกู้ โดยยกผลประโยชน์ให้ทางบริษัท

4.2 สินเชื่อด้านอสังหาริมทรัพย์ (Real Estate)

สินเชื่อเพื่อการพัฒนาด้านอสังหาริมทรัพย์ เป็นการให้กู้ยืมเงินเพื่อการพัฒนาโครงการก่อสร้างที่อยู่อาศัย การก่อสร้างอาคารชุดพักอาศัย เพื่อขายหรือให้เช่าอาคารสำนักงานเพื่อขายหรือให้เช่า และศูนย์การค้า เพื่อขายหรือให้เช่า การก่อสร้างและดำเนินการธุรกิจทางด้านโรงแรม อพาร์ตเมนต์ รีสอร์ท การจัดสรรที่ดินว่างเปล่า ส่วนเกษตร พัฒนานิคมอุตสาหกรรม เพื่อขายหรือให้เช่า

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการให้กู้ยืมสินเชื่อด้านอสังหาริมทรัพย์

(1) อาจจะเป็นการให้กู้ยืมเงินที่จำกัดน้อยกว่า 300 ล้านบาท หรือถ้าเกิน 300 ล้านบาท บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) อาจเป็น Leader หรือเข้าร่วมให้กู้เป็น Participant

(2) อัตราดอกเบี้ย โดยจะอิงกับอัตรา MOR/MLR ของธนาคารพาณิชย์อยู่ในช่วง (1-2.5%) + MOR/MLR (ธนาคาร) (Interbank rate) หรืออิงกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร โดยอยู่ในช่วง (0.5-2.5%)+

(3) ระยะเวลาในการให้กู้ยืม

ระยะสั้น ระยะเวลาภายใน 1-3 ปี ระยะกลาง ระยะเวลาดั้งแต่ 4-8 ปี ระยะยาว ระยะเวลาดั้งแต่ 9-15 ปี ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ อาคารชุดให้เช่า ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่

(4) สัดส่วนการให้กู้ยืม เพื่อชำระค่าที่ดิน เงินกู้ประมาณ 60-70% ของราคาประเมินกลาง เพื่อชำระค่าพัฒนา ประมาณ 60-80% ของมูลค่างานที่พัฒนา เพื่อชำระค่าก่อสร้าง กำหนดสัดส่วนประมาณ 60-80% ของมูลค่างานการก่อสร้างหรือสามารถให้กู้ในรูปแบบอื่นได้ ซึ่งจะพิจารณาจากการจำกัดจำนวนเงิน และเทียบกับการส่งงานก่อสร้างที่ยังไม่ได้เบิก เป็นหลัก

(5) หลักประกัน หลักประกันที่จำเป็นสำหรับสินเชื่อด้านอสังหาริมทรัพย์ ที่ดิน, สิ่งปลูกสร้าง, หุ่นสามัญ พันธบัตรรัฐบาล เครื่องจักร อุปกรณ์ สิทธิการเช่าที่ดินและ/หรืออาคาร และบุคคลหรือนิติบุคคล

4.3 สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ Commercial Loan

4.3.1 ความหมายและคำที่เกี่ยวข้อง

- การพาณิชย์กรรม หมายถึง การประกอบการค้าขายสินค้า เช่น การค้าส่ง การค้าปลีก การส่งสินค้าออก การนำสินค้าเข้า ตัวแทนและนายหน้าซื้อขายสินค้า เป็นต้น

- การค้าส่ง หมายถึง การค้าภายในประเทศ ทั้งที่เป็นการค้าส่งที่ขายแก่อุตสาหกรรม สถาบัน และผู้ใช้รายใหญ่

- การค้าปลีก หมายถึง การค้าภายในประเทศ ซึ่งขายให้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อใช้ประโยชน์เฉพาะส่วนบุคคลหรือในครัวเรือน หรือเสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป

- การส่งสินค้าออก หมายถึง การประกอบกิจการหลักเพื่อการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ รวมทั้งการเป็นตัวแทน และนายหน้าส่งสินค้าออก

- การนำสินค้าเข้า หมายถึง การประกอบกิจการหลักที่เป็นการส่งสินค้าเข้าจากต่างประเทศ รวมทั้งการเป็นตัวแทน และนายหน้านำสินค้าเข้า

4.3.2 ลักษณะของสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์

สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ที่ทางบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ให้แก่ลูกค้าแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

- (1) สินเชื่อเพื่อเป็นทุนหมุนเวียน
- (2) สินเชื่อเพื่อนำไปลงทุนในสินทรัพย์ถาวร

4.3.3 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการให้กู้ยืมสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่างๆ เป็นแนวนโยบายในการปฏิบัติงานเบื้องต้นเท่านั้น โดยที่อาจจะมีจำเป็นต้องปรับปรุงให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางดำเนินธุรกิจและสภาพความเป็นจริง ในการดำเนินโครงการต่างๆ ของลูกค้าดังกล่าวจะพิจารณาตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังนี้

1) ลักษณะการให้กู้ยืมแก่ลูกค้าเพื่อการพาณิชย์กรรม

(1) Demand Loan คือ วงเงินที่กำหนด ระยะเวลาของการชำระคืนเงินกู้ อยู่ระหว่าง 5-10 ปี ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้เมื่อทวงถาม ลูกค้าสามารถเบิกถอนไปใช้ หมุนเวียนได้ตราบเท่าที่ยอดเงินไม่เกินวงเงินที่ทางบริษัทอนุมัติ การชำระดอกเบี้ยกำหนดให้ ชำระทุกเดือน

(2) Time Loan คือ เงินกู้ระยะสั้น มีกำหนดระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ ไม่เกิน 1 ปี การชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ย กำหนดให้ชำระทุกสิ้นเดือน , ทุก 3 เดือน, ทุก 6 เดือน ตามแต่จะตกลงไว้กับทางบริษัทฯ

(3) Term Loan คือ เงินกู้ระยะปานกลาง กำหนดเวลาชำระคืนเงินกู้มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี การชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ย กำหนดให้ชำระทุกสิ้นเดือน, ทุก 3 เดือน, ทุก 6 เดือน ตามแต่จะตกลงไว้กับทางบริษัทฯ

(4) Purchase/Discount Negotiable Instruments คือ การซื้อลด ตั๋วเงิน โดยตั๋วเงินตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แบ่งได้ 3 ประเภท คือ

- ตั๋วแลกเงิน (Bill of Exchange)
- ตั๋วสัญญาใช้เงิน (Promissory Note)
- เช็ค (Cheque)

ตั๋วเงินทั้ง 3 ประเภท ข้างต้นบริษัทฯจะรับซื้อลดเมื่อ

- ตั๋วแลกเงินหรือตั๋วสัญญาใช้เงินที่ทางธนาคารหรือบริษัทเงินทุนรับรองหรืออาวัล หรือเป็นตั๋วสัญญาใช้เงินที่ออกตามเงื่อนไขเฉพาะเพื่อการหาเงินทุนของบริษัทขนาดใหญ่

- เช็ค คือ เช็คที่ได้มาจากการค้า (Post Date Cheque) หากเป็นเช็คของผู้กู้เอง จะต้องมีการตกลงกับทางบริษัทฯเป็นราย ๆ ไป

(5) Block Discount คือ การให้สินเชื่อบริษัทในการซื้อลดสัญญาเข้าซื้อ จากกลุ่มบริษัทผู้ผลิต และกลุ่มบริษัทตัวแทนจำหน่าย จะเน้นสินค้าประเภท เครื่องอุปโภคบริโภค ความสะดวกในบ้าน เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า ฯลฯ อายุสัญญาส่วนใหญ่ไม่เกิน 2 ปี

(6) อาวัล (Aval) คือ การรับรองอาวัลตั๋วเงิน โดยการเข้าไปค้ำประกัน/ รับรอง การชำระเงินต่อผู้รับเงินตามตั๋วเงินเพื่อเป็นการประกันว่า เมื่อตั๋วเงินถึงกำหนดผู้ทรง

ตัวเงิน จะได้รับเงินแน่นอน โดยสามารถนำตัวเงินมายืนยันเพื่อขอรับเงินจากบริษัทในฐานะผู้
อาวัล

(7) การออกหนังสือค้ำประกัน (Leter of Guarantee) เช่น การออก
หนังสือค้ำประกันเงินมัดจำของประกวดราคา (Tender Guarantee or Bid Bond) หนังสือ
ค้ำประกันการปฏิบัติตามสัญญา (Performance Bond) และสัญญาค้ำประกันทั่วไป (General
Guarantee)

2) อัตราดอกเบี้ย

- Floating Rate โดยจะอิงกับอัตรา MOR/MLR ของธนาคารพาณิชย์อยู่ใน
ช่วง $(1-2.5) + \text{MOR/MLR (ธนาคาร)}$ หรืออิงกับอัตราดอกเบี้ยกึ่งระหว่างธนาคาร
(Interbank Rate) หรืออิงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร โดยอยู่ในช่วง $(0.5-2.5) +$
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร

3) ค่าธรรมเนียม

- ค่าธรรมเนียมอยู่ในช่วง 0.5-2% ของวงเงินกู้

4) ระยะเวลาในการให้กู้ยืม

การพิจารณากำหนดระยะเวลาการให้กู้ยืม จะนับตั้งแต่การเริ่มให้กู้จนถึงเวลาที่
ลูกค้าชำระเงินกู้คืนครบถ้วน ทั้งนี้ระยะเวลาดังกล่าว จะขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้กู้ยืมแก่
ลูกค้าเป็นสำคัญ และลักษณะของวงเงิน เช่น

Revolving Credit	- ใช้สินเชื่อกู้หรือจ่ายคืนเมื่อใดก็ได้ตามตกลงกัน ส่วนใหญ่ระยะเวลาปีต่อปี
	- ให้กับธุรกิจที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว หรือ ยังมีความไม่แน่นอนจะใช้เงินสินเชื่อเมื่อใด
Term Loan	- มีการกำหนดระยะเวลาการเบิกใช้และชำระ คืนที่แน่นอน
	- ส่วนใหญ่ผู้ให้กู้กับธุรกิจที่ดำเนินการอยู่แล้ว ต้อง การลงทุนในการขยายกิจการเมื่อได้รับเงิน จากโครงการลงทุนแล้วจึงนำมาระดมเงินกู้
Purchase/Discount	- มีระยะเวลานับไม่เกิน 90 วัน

Negotiable Instruments - ให้กับธุรกิจทั่วไปทั้งคำสั่ง คำปลัก ผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออก

5) สัดส่วนการให้กู้ยืม พิจารณาได้ 2 กรณีคือ

- กรณีไม่มีหลักทรัพย์ค้ำ พิจารณาจากความสามารถ (Capability) ของผู้กู้และผู้ค้ำประกัน

- กรณีที่มีหลักทรัพย์ค้ำ พิจารณาตามกรณีแรก และตามมูลค่าหลักทรัพย์สัดส่วนการให้กู้ยืมไม่เกิน 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ โดยบริษัทประเมินกลาง

6) การชำระคืนเงินต้น

ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้กู้ยืม ลักษณะของวงเงินและระยะเวลาในการให้กู้ยืม ตลอดจนพิจารณาจากเงื่อนไขของสินค้าธุรกิจ แหล่งที่มาของรายได้และพิจารณาจากงบกระแสเงินสดประกอบด้วย

7) หลักประกัน

หลักทรัพย์ค้ำที่สำคัญคือ ที่ดิน, ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (ประกันอสังหาริมทรัพย์) และนอกจากนี้ยังมีหลักประกันอื่น ๆ เช่น บุคคล หรือนิติบุคคลค้ำประกัน และทั้งนี้ยังมีหลักประกันอีกหลายประเภทที่สามารถนำมาเป็นหลักประกันได้ โดยที่หลักประกันแต่ละประเภท มีเงื่อนไขในเรื่องข้อจำกัดของหลักประกันและลักษณะการจดทะเบียนหรือทำสัญญาเป็นหลักประกัน ดังนี้

(1) ที่ดิน (การจดทะเบียนจำนอง)

- เป็นที่ดินที่มีเอกสารสิทธิถูกต้องประเภท โฉนดที่ดิน นส.3ก. นส.3
- เป็นที่ดินที่ไม่มีข้อจำกัดการใช้ประโยชน์ เช่น นส.3 ที่ห้ามจำหน่ายจ่ายโอนภายในระยะเวลาที่กำหนด
- เป็นที่ดินที่มีทางสาธารณะ หรือสิทธิการใช้ทางเข้าออก
- เป็นที่ดินที่ไม่มีภาระผูกพัน เช่น ติดจำนอง ติดภาระการให้เช่า

(2) สิ่งปลูกสร้าง (การจดทะเบียนจำนอง)

- เป็นสิ่งปลูกสร้างถาวร
- ไม่ติดภาระผูกพัน เช่น สัญญาเช่า
- ต้องประกันวินาศภัย

(3) พันธสัญญา (การจดทะเบียนจำนอง)

- เป็นพันธสัญญาที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

- (4) พันธบัตรรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐบาล (การจดทะเบียนจำนำ)
 - ต้องเป็นตราสารที่เปลี่ยนมือได้
- (5) เครื่องจักรอุปกรณ์เรือ (การจดทะเบียนจำนำ)
 - เป็นเครื่องจักรใหม่หรือเครื่องจักรที่เหลือนำมาใช้งานมากกว่าระยะเวลาการให้กู้ยืม
 - เป็นเครื่องจักรที่สามารถจดทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม
- (6) สิทธิการเช่าที่ดินและ/หรืออาคาร (การจดทะเบียนสัญญาโอนสิทธิการเป็นเจ้าของจะต้องทำหนังสือหรือสัญญาให้ความยินยอม)
 - เป็นที่ดิน อาคาร สิ่งปลูกสร้างที่มีลักษณะตามข้อกำหนดในเรื่องที่ดินสิ่งปลูกสร้าง
 - มีอายุการเช่าหรือสิทธิประโยชน์เหลือมากกว่าระยะเวลาการให้กู้ยืมไม่ต่ำกว่า 2 เท่า
- (7) บุคคล/นิติบุคคล (ทำสัญญาค้ำประกัน)

4.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

4.4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อสาขา

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มิตร จำกัด (มหาชน) ได้มอบอำนาจให้สาขาของบริษัทมีอำนาจในการพิจารณาการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการติดต่อ

ลูกค้าแจ้งจุดประสงค์ในการขอสินเชื่อ พร้อมกับกรอกคำขอสินเชื่อให้เรียบร้อยและให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่พนักงานสินเชื่อ เพื่อพิจารณาว่าอยู่ในนโยบายของบริษัทหรือไม่

2. ขั้นตอนการทำเรื่องเสนออนุมัติ

พนักงานสินเชื่อสำรวจและประเมินราคาหลักประกัน ทำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการแล้วดำเนินการ รวบรวมเอกสาร จัดทำรายงานการขออนุมัติสินเชื่อส่งให้ผู้จัดการสาขาเพื่อพิจารณา

3. ขั้นตอนการอนุมัติจากผู้จัดการสาขา

ผู้จัดการสาขาตรวจเช็คความพร้อมของเอกสารและพิจารณาตามหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ กรณีเกินอำนาจให้เสนอความเห็นเสนอต่อฝ่ายบริหารสาขา (สำนักงานใหญ่)

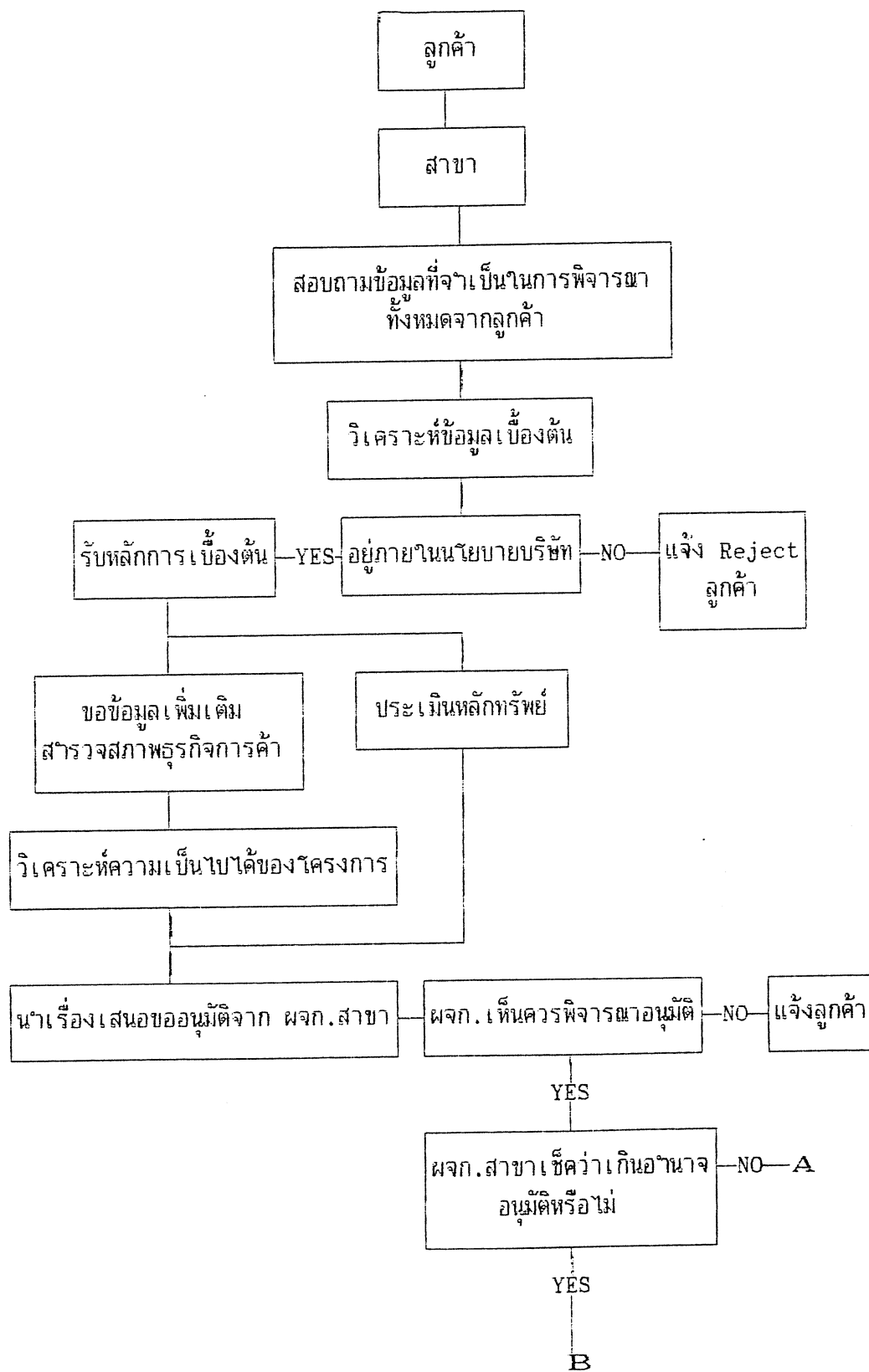
4. ขั้นตอนหลังการอนุมัติ

พนักงานบริหารสินเชื่อสาขาจัดเตรียมเอกสารสัญญาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้กู้/ผู้ค้าประกันและคู่สมรส ลงนามในเอกสารสัญญา ดำเนินการจดทะเบียนจำนอง, จ้างนำ หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันให้ครบถ้วน จัดทำรายงานการอนุมัติส่งให้ฝ่ายบริหารสาขา สำนักงานใหญ่

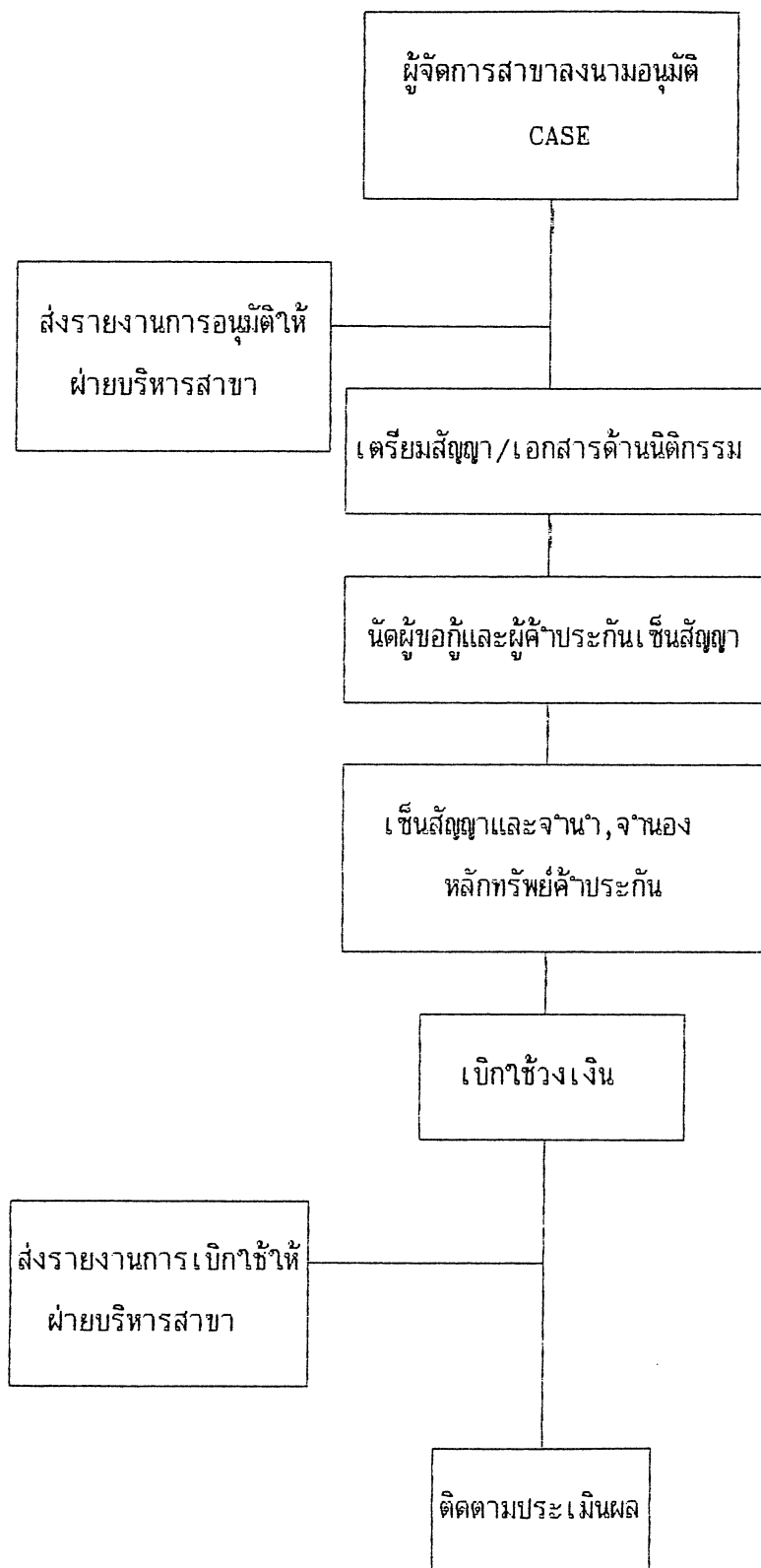
5. ขั้นตอนการตรวจเช็คเอกสารและเบิกวงเงิน

พนักงานบริหารสินเชื่อสาขาเช็คความถูกต้องของเอกสารสัญญาและนิติกรรมด้านหลักประกัน จัดทำรายงานการเบิกใช้วงเงินส่งให้ฝ่ายบริหารสาขา สำนักงานใหญ่ นำเอกสารที่ถูกต้องติดอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามกฎหมายโดยพนักงานสินเชื่อหรือผู้ช่วยด้านสินเชื่อ ลงนามเป็นพยาน และส่งให้ผู้จัดการสาขาลงนามฐานะผู้รับมอบอำนาจ ซึ่งในการปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่นำเสนอได้ตามแผนภูมิที่ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานสินเชื่อสาขาฝ่ายบริหารสาขา
งานสินเชื่อภูมิภาค



A



4.4.2 ขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อของสำนักงานใหญ่

1. ขั้นตอนการรับเรื่อง

เมื่อผู้จัดการสาขาพิจารณาเรื่องที่ส่งมาแล้ว เห็นว่าเกินอำนาจจึงลงนามและให้ความเห็นในแบบวิเคราะห์คำขอสินเชื่อแล้วส่งเรื่องพร้อมเอกสารประกอบให้ฝ่ายบริหารสาขาที่สำนักงานใหญ่

2. ขั้นตอนการอนุมัติจากสำนักงานใหญ่

ฝ่ายบริหารสาขาพิจารณาความเป็นไปได้ในเบื้องต้นจากเอกสารร่วมกับผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส นัดพบลูกค้าและไปดูสถานที่ตั้งโครงการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ และกำหนดเงื่อนไข

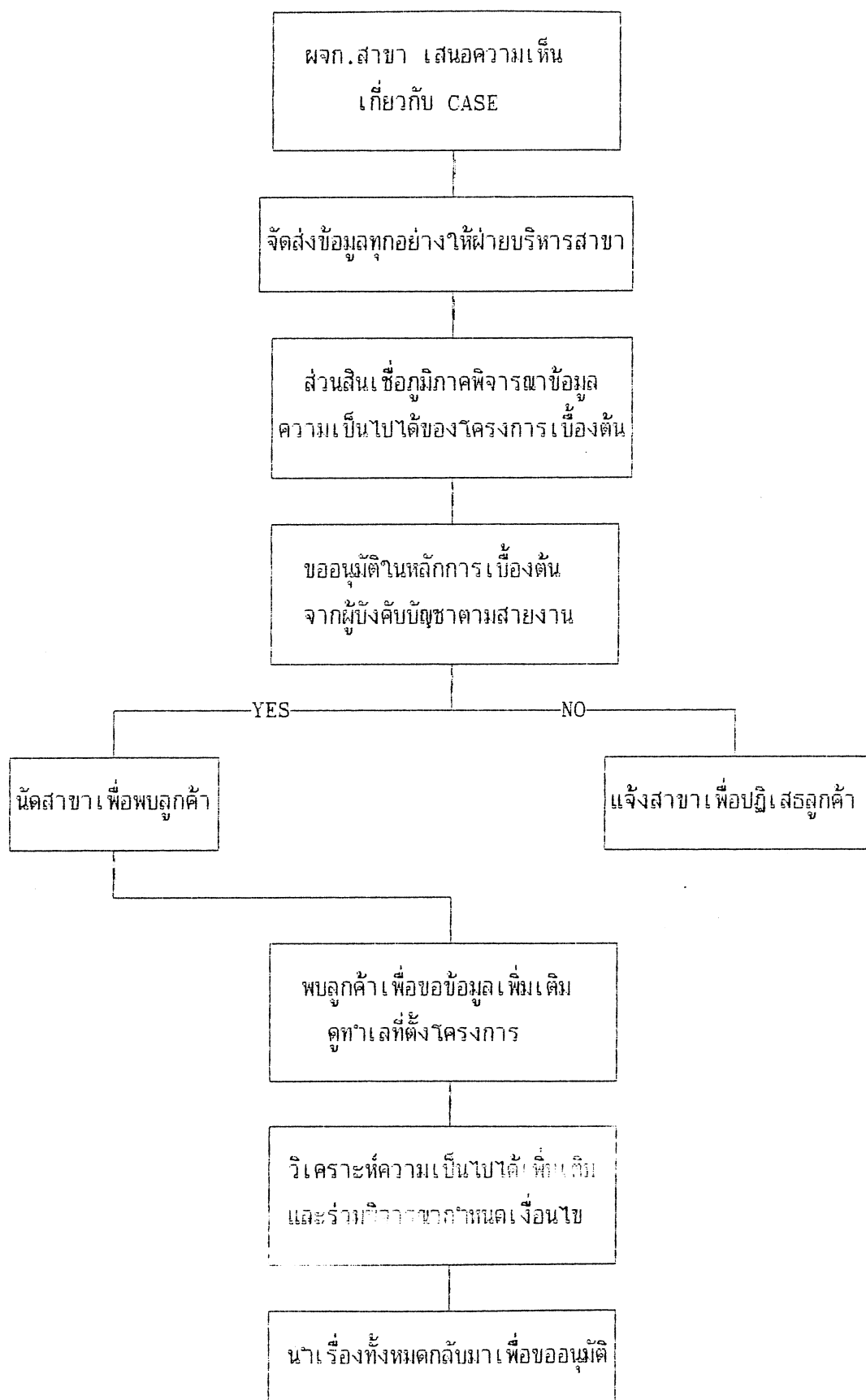
3. ขั้นตอนหลังการอนุมัติ

จัดทำรายงานการอนุมัติที่อยู่ในอำนาจของสาขาและของฝ่ายเสนอต่อกรรมการผู้อำนวยการ ส่งใบอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้สาขาเพื่อดำเนินการต่อ พนักงานบริหารสินเชื่อสาขาจัดเตรียมเอกสารสัญญาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้กู้/ผู้ค้ำประกันและคู่สมรส ลงนามในเอกสารสัญญา ดำเนินการจดทะเบียนจำนอง, จำนอ หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันให้ครบถ้วน

4. ขั้นตอนการตรวจเช็คเอกสารและเบิกวงเงิน

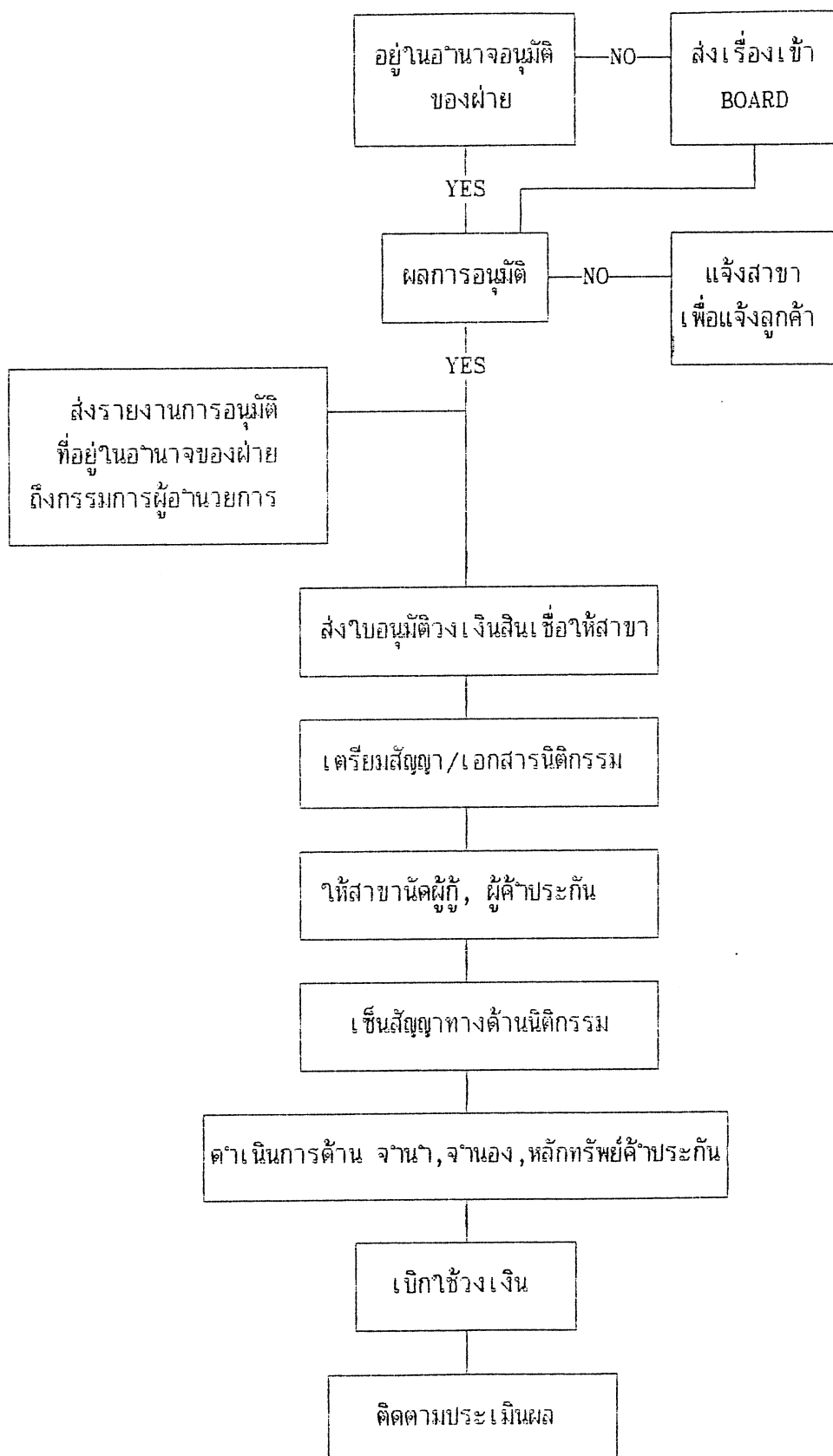
พนักงานบริหารสินเชื่อสาขาเช็คความถูกต้องของเอกสารสัญญาและนิติกรรม ด้านหลักประกัน ถ้านำเอกสารที่ถูกต้องส่งให้ผู้จัดการสาขาลงนาม ฐานะผู้รับมอบอำนาจ

B



C

C



2.3 การรื้อปรับระบบ (Reengineering) แนวคิดใหม่ในการบริหารธุรกิจ

เศรษฐชัย ศรีวิระกุล (2537) ได้สรุปแนวคิดการบริหารธุรกิจแบบ Reengineering ของไมเคิล แฮมเมอร์และเจมส์ แชมป์ ซึ่งถือว่าเป็นเทคนิคการบริหารธุรกิจที่กำลังได้รับความนิยมแพร่หลายในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยด้วย ไว้ค่อนข้างชัดเจน ซึ่งจะนำมากล่าวถึงในที่นี้โดยสังเขปดังต่อไปนี้

ความหมายของการรื้อปรับระบบ Reengineering หมายถึงการจัดรูปแบบกระบวนการทำงานขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลง ประสิทธิภาพ ตลอดจนวิทยาการต่าง ๆ ในปัจจุบันเพื่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าสูงสุดแก่ลูกค้า เสมือนหนึ่งการเริ่มต้นประกอบธุรกิจใหม่ทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผลการดำเนินงานดีขึ้นในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น ต้นทุน คุณภาพ การบริหารและความรวดเร็ว เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญได้ 4 ประการ คือ (1) ต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐาน (Fundamental) (2) ต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบถอนรากถอนโคน (Radical) (3) ต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวง (Dramatic) และ (4) ต้องเป็นเรื่องของกระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business Process) ทั้งนี้โดย Reengineering จะต้องไม่ใช่แนวความคิดที่เกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเดิมให้ดีขึ้นเท่านั้น กล่าวคือ ไม่ใช่แนวความคิดดังต่อไปนี้เช่น การลดขนาดธุรกิจ (Downsizing) การจัดโครงสร้างใหม่ (Restructuring) การนำระบบเครื่องจักรกลมาใช้งาน (Automation) เป็นต้น

ในการรื้อปรับระบบ Reengineering นั้นจะมีลักษณะต่างๆ ดังนี้เช่น เป็นการรวมงานหลายๆ งานเข้ามาเป็นงานเดียว มีพนักงานเป็นผู้ตัดสินใจในงานที่ทำ จัดลำดับขั้นตอนของงานตามความเป็นจริง มีรูปแบบกระบวนการทำงานที่ยืดหยุ่นได้หลายรูปแบบ มีการทำงานเฉพาะในงานที่เหมาะสม มีการตรวจสอบและควบคุมการทำงานที่น้อยลง มีการลดจุดติดต่อประสานงานภายนอก มีผู้รับผิดชอบต่อลูกค้าโดยตรง มีรูปแบบผสมระหว่างการรวมและการกระจายอำนาจ นอกจากนี้ยังเน้นการยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการจัดรูปแบบกระบวนการทำงานใหม่ ดังเช่น การเปลี่ยนหน่วยงานเป็นทีมทำงาน รูปเนื้องานเปลี่ยนจากงานง่าย ๆ เป็นงานมีคุณค่า บทบาทของพนักงานเปลี่ยนจากการถูกควบคุมเป็นการให้อำนาจ การเตรียมความพร้อมของพนักงานเปลี่ยนจากการฝึกอบรมเป็นการให้ความรู้ การวัดผลการทำงานและการให้ผลตอบแทน

เปลี่ยนจากผลการทำงานเป็นความสามารถ ค่านิยมเปลี่ยนจากการป้องกันเป็นการเพิ่มผลงาน
หน้าที่ของผู้จัดการเปลี่ยนจากการควบคุมเป็นผู้ให้คำแนะนำ โครงสร้างขององค์กรเปลี่ยนจาก
การแบ่งยศตำแหน่งเป็นความเสมอภาค และหน้าที่ของผู้บริหารเปลี่ยนจากผู้ตัดสินใจเป็นผู้นำ

นอกจากนี้ยังมีการหาความต้องการของลูกค้าและการสร้างจริยธรรมองค์กรดังนี้ เช่น
การสร้าง Customer Management เป็นศูนย์ให้บริการลูกค้าโดยใช้เครื่องมือทันสมัย การ
สร้าง Market Management เป็นศูนย์รวมข้อมูลลูกค้า การสร้าง Thinking Culture
เป็นจริยธรรมที่พนักงานควรมี การสร้าง Human Resources Management เป็นระบบการ
บริหารและพัฒนาพนักงานที่ดี ยุติธรรมและตรวจสอบได้

ในการรื้อปรับระบบ Reengineering มีผู้มีส่วนร่วมต่าง ๆ ดังนี้คือ (1) ผู้บริหาร
ระดับสูง (Leader) ซึ่งมีอำนาจสั่งการและชักชวนให้มีการจัดทำ (2) ผู้จัดการที่มีความ
รับผิดชอบในกระบวนการทำงาน (Process Owner) ทำหน้าที่ประสานให้กำลังใจ ติดตาม
รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของทีมงาน และวัดผลการทำงาน (3) ทีมทำงานของพนักงานซึ่ง
ตกลงใจร่วมกันทำ (Reengineering Team) ทำหน้าที่คิดหาและจัดรูปแบบกระบวนการ
ทำงานใหม่ที่จะส่งผลให้การทำงานดีขึ้น (4) คณะกรรมการผู้มีหน้าที่ดูแล (Steering Committee)
ซึ่งทำหน้าที่จัดลำดับความสำคัญของโครงการที่มีการทำการรื้อปรับระบบจัดสรรทรัพยากร และ
ตัดสินใจแก้ปัญหาคritical path ของโครงการที่ทีมทำงานประสบและ (5) ทีมผู้รับผิดชอบในการดูแลด้านเทคนิคเพื่อให้บรรลุ
วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

วิธีการในการรื้อปรับระบบ Reengineering นั้นประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ
ต่อไปนี้ คือ การตั้งชื่อให้กับกระบวนการทำงาน (Naming Process) การสร้างแผนภูมิ
กระบวนการทำงาน (Creating Process Map) ทางเลือกกระบวนการทำงานที่จะจัด
รูปแบบใหม่ (Choosing Process) การทำความเข้าใจในกระบวนการทำงานเดิม และการ
จัดรูปแบบกระบวนการทำงานใหม่

ในการรื้อปรับระบบ มีข้อควรคำนึงถึงหลายประการด้วยกัน เช่น ต้องมีผู้บริหารที่
เป็นผู้นำและมีความเข้าใจอย่างแท้จริง ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง ต้องเป็นการทำการ
รื้อปรับระบบที่แท้จริง ไม่ใช่ว่าการแก้ไข ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานเท่านั้นต้อง
เป็นการกระทำได้แบบจากบนลงล่าง (Topdown) ที่ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดนโยบายไว้
อย่างชัดเจน ต้องมอบหมายให้ผู้ที่เข้าใจอย่างถ่องแท้เป็นผู้ดำเนินการ ต้องใช้ความรู้และความ

สามารถเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ไม่ใช่ใช้กลาง ต้องจัดสรรทรัพยากรตลอดจนเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้พร้อม ต้องละทิ้งแนวความคิดในการทำงานเดิมทุกอย่างต้องละทิ้งทัศนคติ และค่านิยมเดิมและสร้างทัศนคติและค่านิยมใหม่ที่เข้ากับกระบวนการทำงานใหม่ต้องไม่ให้ทัศนคติ หรือจารีตในการบริหารแบบเดิมเป็นอุปสรรค ต้องให้มีผลให้พนักงานทุกคนมีความสุขในการทำงาน และต้องไม่ทอดทิ้งหรือเลิกกลางคันหรือหมดความพยายาม

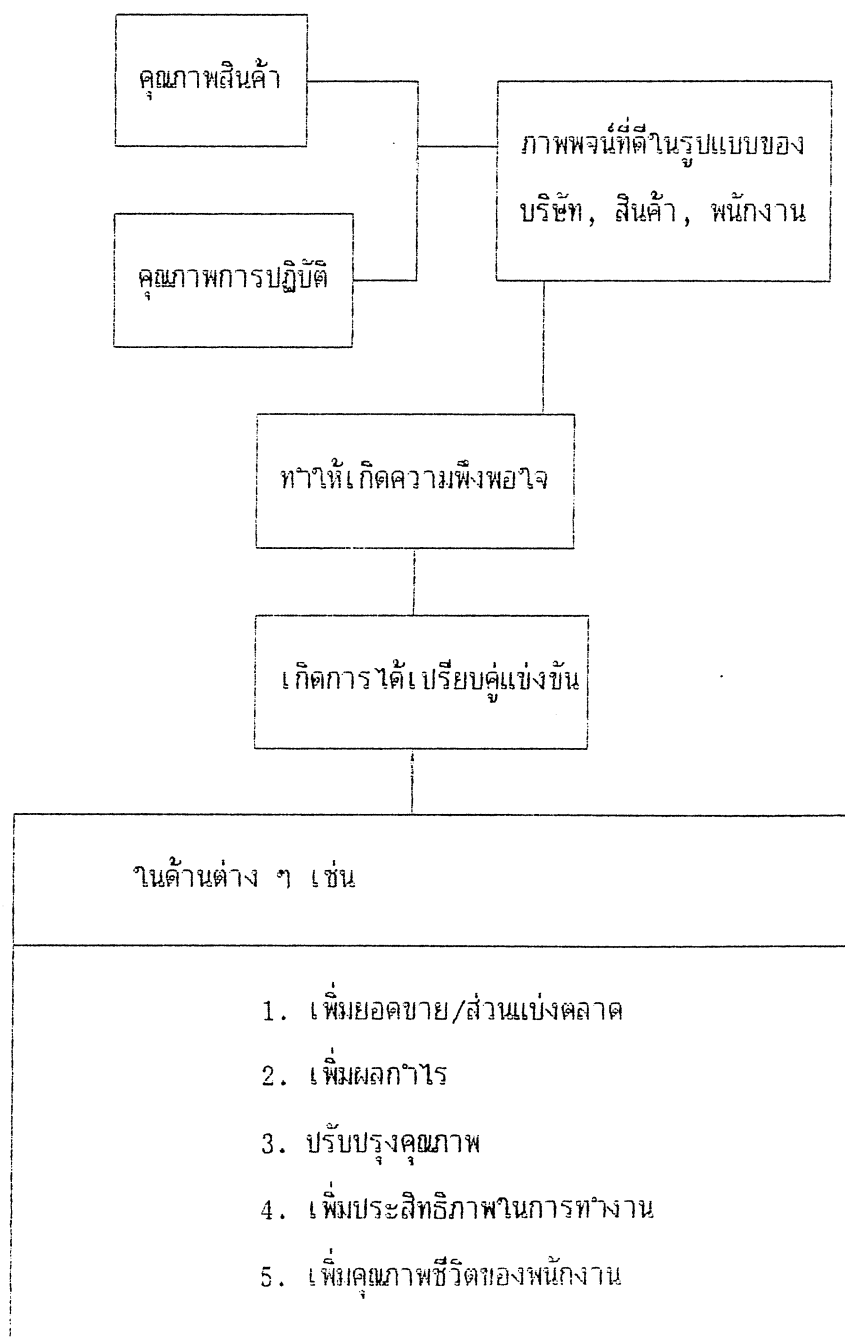
กล่าวโดยสรุป แนวคิดการบริหารธุรกิจแบบการรื้อปรับระบบ (Reengineering) ตามแนวคิดของไมเคิล แฮมเมอร์ และแจมส์ แชมป์ ตั้งต้นมาอย่างข้างต้นโดยสังเขปนี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีคุณภาพสูงสุด อันเป็นผลเนื่องจากสภาพการแข่งขันของบรรดาผู้ผลิตในการช่วงชิงผู้บริโภค จึงต้องเน้นให้ความสนใจความต้องการของลูกค้า และสนองตอบความต้องการเหล่านั้นให้มากที่สุดและเร็วที่สุด เพื่อไม่ให้เกิดสภาวะการสูญเสียลูกค้าและเสียเปรียบคู่แข่ง นอกจากนั้นความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการในปัจจุบันเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้ผู้บริโภคมีความรู้มากขึ้น ความต้องการในการอุปโภคบริโภคจึงมีเอกลักษณ์มากขึ้นและเป็นผลให้เกิดอำนาจต่อรองสูงขึ้นเป็นลำดับ จนถึงมีการขนานนามยุคนี้ว่าเป็นยุคของผู้บริโภค ในเรื่องนี้ สุวินัย ภรณวลัย (2537) ได้สรุปถึงเป้าหมายของการรื้อปรับระบบไว้ค่อนข้างชัดเจนว่ามีเป้าหมายอยู่ที่การยกระดับคุณภาพสินค้า (บริการ) ไปพร้อม ๆ กับการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าในเวลาเดียวกัน

ในการศึกษาวิจัยนี้ได้นำแนวคิดการรื้อปรับระบบ (Reengineering) มาใช้เพื่อมุ่งเน้นที่จะทำการปรับปรุงการดำเนินงาน (Improving Performance) หรือการพัฒนา (Development) การดำเนินงานมากกว่าที่จะรื้อปรับระบบแบบถอนรากถอนโคน เพราะการรื้อปรับระบบแบบถอนรากถอนโคนนั้น เป็นการดำเนินงานที่ต้องใช้ระยะเวลาและต้องสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานและลูกค้า รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงจะต้องลงมาให้ความร่วมมือด้วย แต่ในการวิจัยนี้จะ เป็นเพียงการค้นหาแนวทางที่จะปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานในด้านสิน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

2.4 แนวคิดการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

2.4.1 ความหมายของการสร้างความพึงพอใจ

ศิริชัย สายพัฒนา (2537) กล่าวถึง การสร้างความพึงพอใจในรูปแบบต่าง ๆ แก่ลูกค้าว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญและให้ประโยชน์แก่ผู้ดำเนินการ ก่อให้เกิดการได้เปรียบคู่แข่งขันหลายประการด้วยกัน เช่น เพิ่มยอดขาย เพิ่มส่วนแบ่งตลาด เพิ่มผลกำไร ปรับปรุงคุณภาพ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงานเช่นกันกับแผนภาพข้างล่างนี้



การสร้างภาพพจน์ใจแก่ลูกค้า (Customer Care) ในที่นี้หมายถึง ขบวนการ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ (Human Behavior) ในองค์กรจากความเคยชินในการ ประพฤติปฏิบัติมาเป็นพฤติกรรมใหม่ในองค์กรอย่างที่เราเรียกว่ามี วัฒนธรรมเกี่ยวกับการเอาใจใส่ ลูกค้าจนกลายเป็นความเคยชินในการประพฤติปฏิบัติใหม่ทุกอย่าง ๆ อีกอย่าง ก็คือ การเปลี่ยน ทักษะของพนักงานให้มีความเอาใจใส่ลูกค้าหรือแขกที่มาเยือน อย่างมีมารยาทให้การต้อนรับที่ดี

2.4.2 หลักเกณฑ์การสร้างภาพพจน์ใจ

เนื่องจากมนุษย์เรามีจิตใจ ความนึกคิด ความละเอียดอ่อนของแต่ละคนแตกต่างกัน ไปอย่างมากมาย การที่จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นยากมาก ตามคำพังเพยมาแต่โบราณ ว่าการเปลี่ยนนิสัยนั้นเปลี่ยนง่ายกว่าการเปลี่ยนสันดานของมนุษย์

สำหรับขบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Customer Care) นั้นก็เช่นเดียวกัน เป็นสิ่งที่ยากมากเพราะว่า เป็นการเปลี่ยนนิสัย หรือพฤติกรรมที่เคยเป็นอยู่ ให้มีนิสัยหรือพฤติกรรมใหม่จนกลายเป็นสันดานที่เคยชินและปฏิบัติอยู่เป็นนิจคือ

ขบวนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จึงต้องมีรายละเอียดและต้องทำงานเพื่อการ เปลี่ยนแปลงเป็นขั้น ๆ ไป ดังมีหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. หลักเกณฑ์ของการให้ความรู้แก่พนักงาน (Know How to People Ware)

หลักเกณฑ์ในการให้ความรู้นั้น สามารถแบ่งหลักเกณฑ์ออกไป 3 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งการ เสริมสร้างทักษะ (Attitude) ซึ่งเป็นขั้นตอนของการโน้มน้าวให้ตระหนักและมองเห็นว่า มี ความจำเป็นอย่างไรที่จะต้องมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Customer Care) มีการต้อนรับแขก ที่มาเยือนเป็นอย่างดี

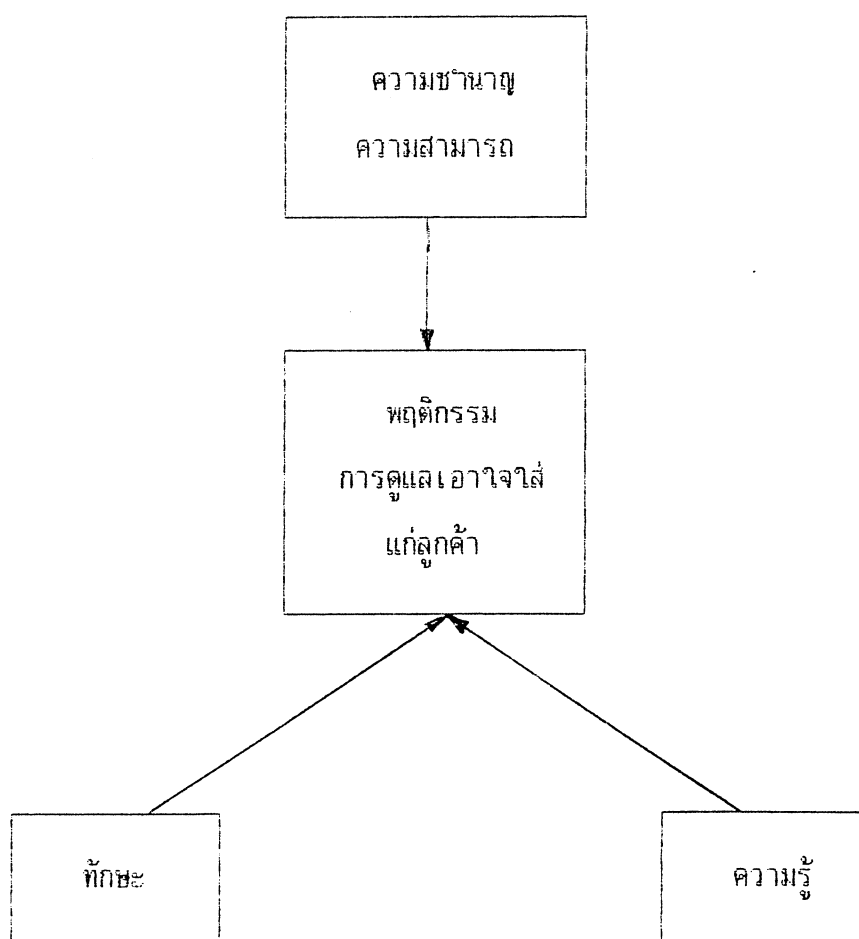
โดยพยายามให้ทุกคนมีจิตสำนึกว่า คนที่มาติดต่อกับเรานั้นคือแขกของเรา คือลูกค้า ของเรา เราจะให้การต้อนรับที่ดีอย่างไร ควรจะมีมารยาทและใบหน้ายิ้มแย้มเวลาสนทนากับ ลูกค้าหรือแขกของเราอย่างไร ให้ความช่วยเหลือผู้มาเยือนอย่างไร เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งจะ เป็นขั้นตอนของการเริ่มสร้างวัฒนธรรมใหม่ขององค์กร

ส่วนที่สอง การให้ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Know- ledge) ซึ่งเป็นขั้นตอนของการเสริมสร้างทั้งขวัญและกำลังใจแก่พนักงานของเราให้มีที่ม วรรค์

ที่ดี และมีคุณภาพที่ดีอีกด้วย จากความรู้ในการดำเนินงานปฏิบัติงานตามระบบแล้ว ยังให้ความรู้ในด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับการบริหารและการอยู่ร่วมกันของเพื่อนพนักงานพร้อมทั้งวิธีการที่ (How To) ถูกต้องในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน

ส่วนที่สาม การเสริมสร้างความสามารถและความชำนาญ (Skill) ซึ่งขั้นตอนของการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการขาย ในด้านการเพิ่มรายได้และประหยัดค่าใช้จ่าย เพื่อตัวของเราเองเพื่อองค์กรของเราเพื่อเพื่อนพนักงานร่วมองค์กรของเราโดยการนำขบวนการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าไปปฏิบัติอย่างจริงจังพร้อมกันทุกคนในองค์กร

ส่วนที่สี่ เป็นการสร้างพฤติกรรมใหม่หรือนิสัย (Habit) ที่เคยชินในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า โดยการผสมผสานของพฤติกรรม (Attitude) ของความรู้ (Knowledge of How To) และขอความสามารถความชำนาญเข้าไว้ในตัวเองแล้วให้ทุกหน่วยงาน ทุกคนในองค์กรมาระดมความคิดระดมสมองหาทางดำเนินการ หาวิธีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าจากจิตสำนึกที่ดีตั้งแผนภาพ



2. **หลักเกณฑ์ด้านการลงทุน (Hardware)** การดำเนินโครงการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้านั้นจำเป็นต้องมีสิ่งสนับสนุน สิ่งที่เป็นเครื่องมืออุปกรณ์ สถานที่ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า หากขาดอุปกรณ์และสถานที่แล้ว การสร้างความพึงพอใจย่อมประสบความล้มเหลวแน่นอน การสร้างความพึงพอใจนั้นจึงจำเป็นต้องมีสิ่งสำคัญดังนี้คือ

- 1) สถานที่ขายหรือร้านค้า (Sales Outlet) และสถานที่ให้บริการ
- 2) จะต้องมีสิ่งก่อสร้างให้เหมาะสมกับฐานะ หรือตำแหน่งของสินค้าที่จะขาย ทั้งขนาดและความโอ่โถง

3) จะต้องมีการตกแต่ง (Renovation) ให้เหมาะสมและเข้ากับบรรยากาศหรือคอนเซ็ปต์ของสินค้าที่จะขาย

ซึ่งการลงทุนสิ่งอำนวยความสะดวกนี้ เป็นของจำเป็น และจะต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมและทันต่อการแข่งขัน หากเป็นไปได้ควรจะมีการตกแต่งเล็ก ๆ น้อย ๆ เพียงภายในของห้องครัวให้บ่อย ๆ ในขนาดของการลงทุนนี้เหมาะสมกับรายได้และควรจะมีการตกแต่งรูปแบบใหม่

เพื่อสร้างอิมเมจและดึงดูดความสนใจของลูกค้า (Draw Customer Attention and Traffic) ทุก 3-5 ปี พร้อมทั้งการซ่อมแซมสีสนิมก็ให้ทันสมัยและสวยงาม โดยมีการตกแต่งทั้งหมดของอาคารและสถานที่

3. **หลักเกณฑ์ด้านเกี่ยวกับระบบ (Software)** การจัดระบบงาน (System) ก็เป็นการสนับสนุนให้การดำเนินโครงการการสร้างความพึงพอใจ (Customer Care) เป็นไปอย่างได้ผลดี ทั้งในการสร้างภาพพจน์ของสินค้า (Product Image) และการสร้างภาพพจน์ขององค์การ (Company Image) โดยการจัดระบบงานเกี่ยวกับ การบริหารการขาย (Sales Management) การบริการลูกค้า (Service Management) การสนับสนุนการบริหาร (Support Management) ซึ่งการบริหารการขายและบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจโดยตรงในขณะที่ส่วนอื่นนั้นเป็นส่วนของการสนับสนุนการบริการที่จะทำให้การดำเนินโครงการสำเร็จไปด้วยดีจึงต้องประสานงานกับทักษะหรือพฤติกรรมของบุคลากรในระดับต่าง ๆ ดังแผนภาพ

ทักษะและระบบที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมี

ทักษะ (Attitude)	ระบบ (System)
คุณสมบัติของบุคคล	การบริหารที่จำเป็น
ผู้จัดการ	ถูก----- หน้าที่ด้านการตลาด
(มีอะไรบ้างและทำอะไร จึงจะมีผู้จัดการที่ดี)	
- ผู้จัดการที่ดีคืออะไร	- ข้อมูลและวิเคราะห์เกี่ยวกับ การตลาด
- จะเป็นผู้จัดการที่ดีควรจะทำอย่างไร	- จะวางแผนการขายอย่างไร
- พฤติกรรมที่จะเป็นสำหรับผู้จัดการ	- กลยุทธ์ต่าง ๆ
- ความรู้และความสามารถของผู้จัดการ	- การควบคุมการขาย
พนักงานขาย	ถูก----- หน้าที่ด้านการขาย
(มีอะไรบ้างและทำอะไรจึงจะ เป็นพนักงานที่เก่ง)	
- พนักงานขายที่ดีคืออะไร	- ขั้นตอนของกระบวนการขาย
- จะเป็นพนักงานขายที่ดีควรจะทำอย่างไร	- วางแผนการขายและทำให้ได้ ตามแผน
- ความรู้และความสามารถ ของพนักงานขาย	- การค้นหาผู้มุ่งหวัง - การติดตามลูกค้าอย่างมีระบบ

และจากแผนภาพที่แสดงออกมานั้น คือการที่บอกให้ทราบว่าผู้บริหารแต่ละระดับนั้น ควรจะต้องมีทักษะในการบริหารอะไรบ้าง ขณะเดียวกันก็ต้องเข้าใจและทำงานในระบบงานต่าง ๆ กันเป็นคู่ ๆ กันไป เช่น

ระดับผู้จัดการ จะต้องมีความรู้และระบบงานแตกต่างกับระดับพนักงานทั่วไป หากไขว่กันเมื่อไรก็แสดงว่าระบบการบริหารกำลังเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น คือ

นายทำงานของลูกค้า และ ลูกน้องทำงานของนาย

ซึ่งแสดงว่ากำลังเสียศูนย์ของระบบการบริหารงานและองค์กรไหนประสบปัญหา เช่นนี้ ก็บอกได้เลยว่าองค์กรนั้น ๆ กำลังจะล่มจมลงไปเรื่อย ๆ

4. หลักเกณฑ์ของการกำหนดผู้ดำเนินการ (Team Approach) เพื่อให้โครงการสร้างความพึงพอใจดำเนินไปด้วยดีนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดทีมงานขึ้นมา 1 ชุด อันประกอบด้วย

- 1) ผู้บริหารระดับสูงทุกคนเพื่อเป็นกำลังใจ คอยประคับประคองและสั่งการให้โครงการดำเนินไปอย่างจริงจังพร้อมทั้งคอยสนับสนุน
- 2) ผู้บริหารระดับกลางทุกคนที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นคนดำเนินงานอย่างเต็มที่ ตามแนวทางและโครงการจนสำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมาย
- 3) พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้อง จะต้องเป็นผู้กระทำและทำงานให้โครงการบรรลุผลอย่างจริงจัง

2.4.3 แนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

ศิริชัย สายพัฒนา (2537) ได้กล่าวถึงวงจรเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ อีกว่าหลักการตลาดที่สำคัญในยุคนี้ที่จะเอาตัวรอด หรือชนะการแข่งขันก็คือยุทธวิธีเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า (Customer Max Satisfaction) ซึ่งหมายถึงการที่จะบริการลูกค้าหรือการเอาใจใส่ลูกค้าจนลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าใหม่มาให้เราอย่างที่เราเรียกกันว่า การเอาใจใส่ลูกค้าที่ดี (Customer Care) นั้น ปัญหาอยู่ที่ว่า เราจะทำให้ทั้งองค์กรมีแนวความคิดร่วมมือร่วมใจกัน ในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า นั้น เราจะทำอย่างไรเราจะมีปรับเปลี่ยนพฤติกรรมขององค์กร (Rehabit) ให้มีวัฒนธรรมใหม่ (Re-culture of People) นั้น จะมีกลยุทธ์ที่สำคัญได้อย่างไร (How) โดยวิธีอะไร (What) และทำไมจึงต้องทำ (Why)

หลักที่สำคัญที่ได้กลายมาเป็นวิชาที่คนอยากทำร่วมกัน แต่มีความเข้าใจ และทำได้ อย่างเป็นรูปธรรมนั้น ยังมีน้อย และไม่เข้าใจแจ่มแจ้งดี หลักที่สำคัญนั้นก็คือ หลักวิชาที่เรียกว่า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า (Customer Satisfaction) และการเอาใจใส่ลูกค้าและแบกที่มาเยือน (Customer Care)

1) การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า (Customer Satisfaction)

ตามที่กล่าวมาแล้วว่า แนวความคิดการสร้าง ความพึงพอใจนั้น จะเป็นแนวความคิดที่สำคัญที่สุดในการสร้างตลาด และรักษาสถานะตลาดไว้ตลอดไป ซึ่งในแนวความคิดนี้มีการให้นิยามไว้หลายอย่างด้วยกัน แต่นิยามสำหรับพนักงานในองค์การ เพื่อจะได้จดจำง่าย ๆ และเข้าใจง่าย ๆ นั้น การที่พนักงานทุกคนทุกหน่วยงานของบริษัทได้มีการปฏิบัติต่อลูกค้า ดีเกินกว่าที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ เพื่อให้ลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด

จากนิยามดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจในแง่คิดของพนักงานนั้น คือ การที่พนักงานทุกคนทุกหน่วยงานของบริษัทได้มีการปฏิบัติต่อลูกค้า ดีเกินกว่า ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดนั้น จึงได้มีการสร้างวงจรของลูกค้าย เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าย (Customer Satisfaction Cycle) ขึ้นมา เพื่อจะได้เข้าใจแจ่มแจ้งในการดำเนินการสร้างความพอใจแก่ลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม

หากใครจะดำเนินการเรื่องการสร้างความพึงพอใจที่แน่นอนและได้ผลนั้น จำเป็นอย่างยิ่งต้องมี ปรัชญาความคิดนี้ไว้ในใจ และให้คนทุกคนในองค์การเห็นพ้องต้องกันก่อน จึงจะสามารถทำได้ผล มิฉะนั้นแล้วมักจะกลายเป็นดาบสองคมที่ฆ่าเจ้าของความคิด ฆ่าคนทำกิจกรรมด้านนี้เสียเอง เพื่อความเข้าใจอันดีต่อไปต้องเข้าใจว่าในฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Database) นั้น มีลูกค้าอยู่สองประเภทคือ ลูกค้าใหม่ และลูกค้าเก่า จึงต้องเก็บรักษาไว้ อย่างทะนุถนอม สร้างความประทับใจ เพื่อให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าของเราอีกและให้เขาพอใจ เราจนแนะนำลูกค้าให้เรา หรือช่วยบอกต่อว่าสินค้าของเรา การบริการของเรา ภาพพจน์ของเราคืออะไร น่าเชื่อถือมากแค่ไหน จนเกิดการซื้อใหม่ในวงจรที่สอง ที่สามต่อ ๆ ไปลูกค้าของเราจะมาจากไหน ในโลกการแข่งขันอย่างรุนแรงเช่นนี้ ลูกค้าของเราเกิดขึ้นได้สองทางด้วยกัน คือ

1. ลูกค้าเก่าเป็นผู้แนะนำให้เรา หรือลูกค้าเก่ากลับมาซื้ออีก
2. เกิดจากการโฆษณา และประชาสัมพันธ์จนทำให้คนทั่วไปเกิดความศรัทธาเมื่อเวลาจะซื้อสินค้าก็นึกถึงเรา และประสิทธิภาพของการโฆษณา และประชาสัมพันธ์นั้นดีจนสามารถดึงดูดคนมาหาเรา เพื่อพิจารณาซื้อสินค้าของเรา

ลูกค้าจากสองสาขานี้ก็กลายเป็นผู้มุ่งหวังของเรา (Prospect) เข้ามาหาเรายังใช้ร่วม และเป็นรายชื่อที่อยู่ในฐานข้อมูลของเรา (Customer Database) ไม่ว่าลูกค้า

เหล่านี้จะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า รายชื่อของเขาเหล่านี้จะอยู่ในฐานข้อมูล เพื่อติดตามต่อไปทางกิจกรรมการตลาดจนกลับเข้ามาในวงจรเกี่ยวกับลูกค้าอีก

สำหรับลูกค้าหรือผู้มุ่งหวัง หากไม่ซื้อสินค้า เราก็ยังคงเก็บรายชื่อของเขาไว้ เพื่อตามข่าวสารถึงเขาบ่อย ๆ จนกว่าถึงเวลาจะซื้อสินค้าเมื่อใดเขาก็จะกลับมาหาเราอีก เพื่อเป็นลูกค้าของเราในวันข้างหน้า

สำหรับลูกค้าที่จะซื้อสินค้านั้น ก็จะดำเนินกิจกรรมการติดตามต่อไปโดยแบ่ง 2 ช่วงด้วยกัน คือ ช่วงก่อนการซื้อโดยการบริการก่อนขาย (Before Service) จนกว่าเกิดการซื้อขายขึ้นมาและช่วงหลังการซื้อโดยการดำเนินการบริการต่อไป ซึ่งเรียกว่าบริการหลังการขาย (Follow up Service) เพื่อสร้างความประทับใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจที่ลูกค้ามีกับสินค้าของเรา

เพราะผลจากการบริการที่ดีอย่างต่อเนื่องนี้ ลูกค้าก็จะเกิดความคิด ความประทับใจว่า สินค้าของเรานั้นคุณภาพดี (Quality Product) ราคาของสินค้านั้นเหมาะสม (Reasonable Price) เกิดความประทับใจในการบริการ (Quality Service) และสุดท้ายเกิดความประทับใจในสินค้า ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดี (Good Image) พร้อมทั้งดำเนินการสร้างลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation) และการส่งข่าวสารข้อมูล (Direct Marketing) แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมออีก จนลูกค้ากลับเข้ามาในวงจรใหม่อีก เพราะลูกค้ามีความพึงพอใจเราโดยธรรมชาติแล้วเขาก็จะบอกต่อ แนะนำต่อไปเพื่อตอบแทนความดีที่เรามีต่อลูกค้า เพื่อความภาคภูมิใจที่ใช้สินค้า เป็นการเข้าสู่วงจรลูกค้าใหม่หรือหาวงจรลูกค้าใหม่ให้แก่เรา

2) การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในทางปฏิบัติ

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Customer Care) นั้น เป็นเรื่องที่ต้องทำกันทั้งองค์กร และเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อนพอสมควร เพื่อให้เข้าใจง่ายจึงได้กำหนดขบวนการทำงานออกไปในลักษณะรูปขบวนการไฟท์กาส์เดินทางไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางตามลำดับขั้นตอน

คำอธิบาย

1) จุดหมายปลายทางของขบวนการไฟท์บวมนั้นจะเดินทางไปถึงซึ่งก็คือเป้าหมายเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นอันดับหนึ่งในธุรกิจเดียวกัน เป็นที่หนึ่งในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Customer Satisfaction No.1)

2) ต้องมีผู้นำขบวนการดำเนินงาน (Top Executive) ที่เป็นผู้บริหารระดับสูงสุด ลดหลั่นกันลงเปรียบเสมือนกับหัวจักรรถไฟ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยตั้งแต่ประธานลงมา เป็นต้น เป็นพลังจักรที่สำคัญในการจุดลากขบวนรถเดินไปข้างหน้าทั้งขบวน

หากหัวจักรรถไฟเดินไปแต่ผู้เดียวโดยไม่มีขบวนพ่วงไปด้วยแล้ว ก็ไม่เกิดประโยชน์ ในการคมนาคมขนส่ง หากไม่มีหัวจักรนำขบวนแล้ว ขบวนรถไฟก็เดินทางไปไม่ได้อยู่กับที่เฉยๆ จันใด ก็จันนั้น การทำโครงการจึงต้องประกอบด้วย ส่วนลำดับสองส่วนคือ ส่วนผู้นำและส่วนผู้ ดำเนินการ

3) ขบวนรถไฟเปรียบเสมือนกับส่วนต่าง ๆ ของงานในองค์กรที่จะต้องเป็นผู้ทำงาน ดำเนินงานตามคำสั่ง ตามข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับผู้บริหาร อันจะประกอบด้วยสายงานต่าง ๆ กันไป เช่น สายการตลาด สายการขาย สายการบริการ สายอะไหล่ สายโรงงาน สายการผลิต สายบัญชีการเงิน สายการบริหาร และสายธุรการ เป็นต้น ซึ่งจะแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ

ก. ส่วนหัวทอกหรือส่วนทำงานตามโครงการอันมี สายการตลาด สายขาย สาย บริการ และสายอะไหล่ เป็นต้น

ข. ส่วนสนับสนุน คือส่วนที่ทำให้การดำเนินธุรกิจ ทำให้การดำเนินการดำเนิน ไปได้ผลอันประกอบด้วยส่วนที่เหลือจากส่วนทำงาน

ในสองส่วนนี้จะต้องประสานงานกันโดยมีหัวหน้าสายเป็นคนประสานงาน และหัวหน้า ส่วน หัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ดำเนินงานทั้งหมด ให้ได้ผลเป็นไปตามเป้าหมาย ส่วนนี้จึง เป็นเรื่องของผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) เมื่อกำหนดเป้าหมาย กำหนดผู้ รับผิดชอบ ก็มาถึงการกำหนดแผนงานและผู้ดำเนินงาน (Plan and Action)

4) การกำหนดการดำเนินงาน (Action) ซึ่งเปรียบเสมือนล้อรถของหัวรถจักรที่ จะลากขบวนรถไฟทั้งขบวนให้เดินทางไปด้วยพร้อมกันในจุดหมายปลายทางเดียวกัน โดยมีการจัด การในด้านต่าง ๆ กันคือ

4.1 ในด้านการสร้างจิตสำนึก (Mind Set) เพื่อให้ความพร้อมเพรียงกันในการ ดำเนินโครงการ ตั้งแต่แรกเริ่ม ซึ่งหลักการที่ดีในเรื่องนี้คือการจัดพิธีเปิดการฝึกอบรมอย่าง เป็นทางการ เป็นการเฉลิมฉลองและปฏิญาณตนพร้อมกันว่า ทุกคนทุกชีวิตเห็นพ้องต้องกันจะทำ ตามทุกประการหลังจากนั้น ก็จะทำให้ความรู้ในการทำงานร่วมกันโดยวิธีสร้างจิตสำนึกและมีทัศน ภาพ (Vision) ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นหลักสูตรของการฝึกอบรมการดูแลเอาใจใส่ ลูกค้า (Customer Care Course)

4.2 จะต้องมึระบบงาน (System) รองรับเพื่อให้งานและโครงการที่วางไว้เป็นไปตามเป้าหมาย และให้ทุกคนปฏิบัติตามอย่างเป็นบรรทัดฐานเดียวกัน หลักในการทำเรื่องนี้ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาวางระบบงาน และหลักสูตรในการฝึกอบรม ตลอดจนการแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจน จากนั้นก็มาทำการฝึกอบรมและฝึกภาคปฏิบัติ (On The Job Training) เพื่อให้ทุกคนนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัว (Facilities) ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกนี้อาจจะเป็นอาคารสิ่งก่อสร้างชั่วคราว โรงซ่อม โรงงาน สถานที่ทำงาน พร้อมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น เครื่องมือต่าง ๆ ตลอดจนการตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

4.4 การดำเนินการ (Action) ให้โครงการบรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยมีการจัดแบ่งประเภทของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ นอกจากนี้ อาจจะทำให้มีการแข่งขันระหว่างฝ่ายเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

4.5 มีการประเมินผล (Evaluation) เพื่อจะได้ทราบผลของการดำเนินการมาเป็นอย่างไร จะได้นำไปปรับปรุงและแก้ไขต่อไป ทำให้โครงการที่ทำขึ้นมีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ เป็นการทำให้โครงการต่อเนื่องต่อไป และแก้ไขจุดบกพร่องของแต่ละฝ่ายให้ดีขึ้น จนสามารถสร้างความพึงพอใจได้ดีตามที่ตั้งปณิธานไว้

วิธีการประเมินผลก็คือ ผลสรุปจากการแข่งขันโดยคณะกรรมการที่ได้ให้คะแนนและข้อเสนอแนะไว้ และผลสรุปจากการสำรวจ วิเคราะห์ ดัชนีของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index Survey CSI)

4.6 เรื่องเกี่ยวกับบุคลากร (People) ก็ต้องมีทั้งกระตุ้นและให้กำลังใจในการทำงานทุกคน โดยจะต้องให้สวัสดิการในการว่าจ้าง ให้ความมั่นคงต่าง ๆ พอสมควรแก่สภาพ นอกจากนี้ก็ต้องให้รางวัล (Reward) เมื่อเห็นว่าทำงานได้ดีได้ผล และลงโทษ (Punish) เมื่อเห็นว่าละเลยต่อความรับผิดชอบและหน้าที่ เป็นต้น เพื่อความเข้าใจ จึงได้สรุปแผนการทำงาน (Action Plan) นั้น ๆ

เมื่อได้ปรับปรุงกิจกรรมภายในเรียบร้อยแล้ว ก็มาถึงขั้นที่จะดำเนินกิจกรรมภายนอก อันเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินลงทุนมาก เพื่อผลตอบแทนกับมายังบริษัทในรูปของการค้าขายและสร้างภาพพจน์ของธุรกิจประกอบกันไปด้วยกัน

ตามที่กล่าวมาแล้ว กิจกรรมภายใน หรือ การสนับสนุนจากกิจกรรมภายในนั้นจะสำคัญที่สุด การที่จะดำเนินอะไรต่อไปแม้แต่การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการส่งเสริมการขาย หรือกิจกรรมภายนอกนั้น ต้องอาศัยฐานรากกิจกรรมภายในเป็นหลัก

เพราะหากไม่มีคนทำงาน หรือไม่สนใจที่จะทำงานแล้ว มันจะไปเอาผลงานจากไหน มาเป็นตัววัด มันจะได้อะไรตอบแทนกลับมา ผลสุดท้ายมันจะกลายเป็นโยนก้อนหินลงน้ำแล้วก็จมหายไป มีแต่คลื่น ตอนที่มันกระเจาออกไปเท่านั้น ที่ทำให้คนเห็น และมีแต่คลื่นกระทบฝั่งเท่านั้น แต่จะได้ผลอะไรออกมาเป็นเรื่องเป็นราวคงไม่มี เป็นต้น

3. หลักในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า หัวใจหลัก 7 ประการ ที่พนักงานทุกคนพึงมี ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด

1) การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication Effectively)

- การที่เราได้ติดต่อกับลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและชัดเจน รวมทั้งเหมาะสมกับระดับความรู้ความเข้าใจของลูกค้าแต่ละคน
- มีการรับฟังลูกค้า
- ทราบข้อมูล และอธิบายได้ในเรื่องเกี่ยวกับการบริการตลอดจน สิ่งที่สามารถให้บริการได้และมีราคาต่าง ๆ กันรวมทั้งยังสามารถให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าได้ว่า ปัญหาต่าง ๆ กัน รวมทั้งยังสามารถให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าได้ว่า ปัญหาต่าง ๆ ของเขาจะได้รับการแก้ไขให้จนเป็นที่พอใจ
- สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่า ลูกค้ามีความต้องการหรือคาดหวังอะไรไว้บ้างดังนั้นเมื่อลูกค้าพบว่า บริษัทได้มีการเตรียมการที่จะให้ความช่วยเหลือเขาอยู่แล้ว เขาก็จะมีการตอบสนองในทางที่ดีเช่นกัน

2) การมีมารยาทที่ดี สุภาพอ่อนน้อม (Courtesy)

เกรงใจ และมีความเป็นมิตรซึ่งเป็นสิ่งที่ควรจะเป็นคุณสมบัติของพนักงานทุกคน ดังนั้นบริษัทจะได้รับการยอมรับจากลูกค้ามากน้อยเพียงใด ก็ขึ้นกับว่า พนักงานของบริษัทมีทัศนคติอย่างไรในเรื่องของความมีมารยาท

3) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Understanding Customer Need)

- ความต้องการของลูกค้าแต่ละคน มีรูปแบบเฉพาะตัวและแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน
- พยายามศึกษาว่าความต้องการของลูกค้าแต่ละคนนั้นคืออะไร
- สนองตอบแต่ละคนให้ตรงกับที่เขาต้องการ

4) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsible)

ความตั้งใจและความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา ซึ่งรวมถึงการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

5) การแสดงออกซึ่งความสามารถรอบรู้ (Competence)

การที่พนักงานของบริษัทจะต้องมีความรู้ และความชำนาญต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติและยังรวมถึงความรู้ความชำนาญในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ความสามารถในการขาย ในการให้บริการและความสามารถส่วนตัวในการแก้ปัญหา

6) มีความน่าเชื่อถือ (Creditability)

ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ และเชื่อถือได้ และยังรวมถึงการให้ความสนใจลูกค้าอย่างจริงจัง และมีการแสดงออกให้เห็นด้วย

7) มีความไว้วางใจ (Reliability)

การกระทำอย่างมีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้อย่างสม่ำเสมอโดยให้การบริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง ตั้งแต่แรก และยังหมายถึงการที่บริษัทปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่พนักงาน (ในฐานะตัวแทนของบริษัท) ได้ให้ไว้กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไว้วางใจที่เกี่ยวข้องถึงความถูกต้องที่บริษัทให้บริการแก่ลูกค้าตามที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้ ไม่ว่าจะเป็นการนัดหมายหรือราคาที่ตกลงกัน

Linda M. Lash (อังกาณ ปลายฝัน สุขารมย์, 2536) ได้กล่าวถึงแนวทางการให้บริการลูกค้า (Customer Service) ไว้หลายประการด้วยกัน เช่น

1. ปัจจัยพื้นฐานของการให้บริการต้องคำนึงถึงคุณภาพ
2. การเริ่มต้นจากการมีจิตสำนึกว่าการบริการเป็นพันธสัญญาที่พึงกระทำ หรือเป็นภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบ
3. การเลือกคนที่เหมาะสม มีทักษะและทัศนคติในงานบริการ
4. การจัดโครงสร้างองค์การ ให้เกื้อกูลและส่งเสริมงานบริการ

5. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า
6. การให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องความเป็นเลิศของสินค้า
7. ปรับการทำงานให้สัมพันธ์กับงานบริการ เป็นงานสำคัญอันดับหนึ่ง
8. การสร้างโอกาสให้พนักงานได้บริการเป็นเลิศอย่างไม่ขาดสาย
9. การโฆษณาและการขายบริการและการรับประกันสนับสนุนสิ่งนี้
10. การพร้อมที่จะตั้งหลักแก้ไขความผิดพลาดในการให้บริการที่เห็นแต่ละครั้ง
11. การรับผลการประเมินผล และการเอาใจใส่ต่อการให้บริการ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น จะขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น ฉะนั้น แนวความคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความรู้ความสามารถ เพื่อการดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงาน (อรุณ รักธรรม, 2517) การสร้างแรงจูงใจในหน่วยงานจึงเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารที่จะต้องสร้างขึ้น เพื่อการประจักษ์ใจของผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้น ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษาในสาขาต่าง ๆ ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งเป็นทฤษฎีไว้มากมาย ในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญบางทฤษฎีดังต่อไปนี้

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Needs-Hierarchy Theory)

Maslow (1970) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Needs Hierarchy Theory) ซึ่งนับว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า "มนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้" ซึ่งความต้องการจะเป็นไปตามลำดับขั้น ดังนี้

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจด้วย

(3) ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล เป็นความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตน เข้าเป็นสมาชิก ได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ ได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

(4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (The Esteem Needs) ต้องการทางด้านนี้ เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความอยากเด่นในสังคม ต้องการให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเองในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

(5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เป็นความต้องการที่ยากแก่การแสวงหามาได้

2) ทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg (Motivation-Hygiene Theory)

ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นจาก Herzberg (1959) และคณะ ได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลเวเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า "อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน" ตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ Herzberg และคณะ สรุปว่ามีปัจจัย 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 5 ประการ คือ

(1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จด้วยดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลานปล้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนับถือ จะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้นด้วย

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่นั้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

(5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรในองค์การ รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยห้าจุด (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะห้าจุดให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยห้าจุดมี 9 ประการ คือ

(1) เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

(2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพด้วย

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่

ว่าจะ เป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

(4) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

(5) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ และการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

(6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

(7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personnal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

(8) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

(9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision - Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยคำจูน ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้ไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง ปัจจัยคำจูนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำและปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำกล่าวคือ ปัจจัยคำจูนย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่าปัจจัยคำจูนไม่มีอยู่ แต่ถ้าหากมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยคำจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้น หรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นข้อสมมติฐานที่สำคัญก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

3) แนวคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของ Myer (1970)

เสนอแนวคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเน้นหนักในเรื่องเป้าหมายของงานที่จะให้ได้ผลเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้

(1) งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ

(2) งานนั้นจะต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

(3) เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้

ก) คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย

ข) ผู้ปฏิบัติจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง

ค) งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถ และความพอใจ

ง) งานนั้นจะต้องสามารถทำสำเร็จได้

เป้าหมายของการทำงานในลักษณะนี้ จะสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการเป็นเจ้าของ และความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4) แบบจำลองเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของ Evans. (1791) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเน้นถึงความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน Evans ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการกระตุ้นให้บุคคลแสดงความสามารถออกมาว่า "กิจกรรมของแต่ละบุคคลที่กระทำนั้นย่อมนำไปสู่วัตถุประสงค์อันสำคัญที่ผู้กระทำคาดหวังไว้" และได้สร้างแบบจำลองที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน เรียกว่า Path-Goal Model ซึ่งสรุปได้ว่า

(1) แรงจูงใจในการทำงานใด ๆ จะขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงาน แนวทางในการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

(2) แม้ว่าจะมีแรงจูงใจในการทำงาน แต่ถ้ามีตัวถ่วงการทำงาน เช่น ขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน ขาดประสิทธิภาพ ก็จะทำให้กิจกรรมนั้นเกิดการขาดตอนหรือถ้าไม่มีตัวถ่วงแต่ไม่มีแรงจูงใจ กิจกรรมนั้นก็ดำเนินไปด้วยดีไม่ได้ อาจจะทำให้ขาดตอนเป็นช่วง ๆ ไม่มีความสม่ำเสมอ กิจกรรมที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีความสม่ำเสมอและความสม่ำเสมอในการทำงานจะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ สิ่งแวดล้อมที่ตัดลดจนแรงจูงใจที่จะดำเนินการด้วย

(3) ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้นจะเกิดขึ้นได้เพราะ มีความสม่ำเสมอในการทำงาน ประกอบกับแนวทางการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ องค์ประกอบทั้งสองประการนี้ หากขาดประการใดประการหนึ่งความสำเร็จของงานจะลดลง

ในส่วนขององค์ประกอบที่ทำให้พนักงานและเจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พอสรุปได้ดังนี้

Ghiselli (1955) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของคนในองค์การไว้ 5 ประการ คือ

1) ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็เป็นที่น่าพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ

2) สถานะทางสังคม สภาพการทำงานต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสถานะที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ

3) อายุ ผู้มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

4) สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

5) สภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

Cooper (1958) มีความเห็นว่า ความต้องการในการทำงาน เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ในการทำงานผู้ทำงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย

1) ได้ทำงานที่เขาสนใจ

2) มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน

- 3) มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
- 4) มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- 5) มีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
- 6) มีความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
- 7) ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมการปกครองโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

Harrell (1964) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังเกิดจากองค์ประกอบส่วนตัว ซึ่งประกอบด้วย

- 1) เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย
- 2) จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย อาจจะเป็นเพราะว่าปัญหาทางสถานะการเงินที่บีบคั้นเขาอยู่ก็เป็นได้
- 3) อายุ ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นเมื่ออายุมากขึ้น
- 4) ระยะเวลาในการทำงาน ระยะแรกเริ่มเข้าทำงานบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงและจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าถึงปีที่แปด จากนั้นจะเริ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น
- 5) ความเฉลียวฉลาด หากให้คนที่มีความฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้
- 6) ระดับการศึกษา ยังไม่สามารถที่จะสรุปได้ถึงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน
- 7) บุคลิกภาพส่วนตัว เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ผู้บริหารในหน่วยงานจะต้องทราบความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นเบื้องต้นก่อน แล้วจึงแสวงหาเส้นทางเพื่อสนองตอบความต้องการนั้น ๆ ทั้งนี้ผู้บริหารต้องเข้าใจพื้นฐานทางจิตวิทยา มีเทคนิคในการบริหารงานที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดความรู้สึกอยากทำงาน มีความสุข ความพอใจในการทำงานและพยายามที่จะให้ประสิทธิผลสำเร็จในการทำงานตามที่ตนปรารถนา

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวิมล วงศ์มาศ (2523) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารเงินทุนของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาถึงลักษณะ และวิธีการดำเนินกิจการของบริษัทเงินทุนและหรือหลักทรัพย์ในประเทศไทย และวิเคราะห์ถึงการบริหารเงินทุนในลักษณะความสัมพันธ์แหล่งที่มาและแหล่งใช้ไปของเงินทุน เพื่อดูว่าบริษัทเหล่านั้นมีการใช้เงินทุนสอดคล้องกับอายุใช้งานของสินทรัพย์หรือไม่

จากการศึกษาปรากฏว่า นับตั้งแต่ พ.ศ. 2517 เป็นต้นมา บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ในประเทศไทยได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเงินฝากและเงินให้กู้ยืม เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นและได้ทวีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศขึ้นเรื่อย ๆ เงินทุนของบริษัทเหล่านั้นจะได้ทวีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วมาก เงินทุนของบริษัทเหล่านั้นจะได้มาจาก 2 แหล่งใหญ่ๆ คือ แหล่งเงินทุนจากการกู้ยืมและจากส่วนของผู้ออกหุ้น สำหรับการระดมเงินทุนจากการกู้ยืมซึ่งเป็นแหล่งที่ใหญ่และสำคัญที่สุดนิยมกระทำกันโดยมีตัวสัญญาใช้เงินเป็นเครื่องมือสำคัญในการระดมเงินทุน ในด้านการใช้เงินทุน แหล่งใช้ไปที่ใหญ่และสำคัญที่สุดของกิจการ คือการให้กู้ยืม การให้กู้ยืมนี้จะกระทำได้ในขอบเขตที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง ซึ่งจะออกมาในรูปแบบใดก็ได้แต่ที่กระทำกันมาก คือ การรับซื้อลดเช็ค การให้บริการเช่าซื้อรถยนต์ การให้กู้ยืมเพื่อซื้อหลักทรัพย์ การให้กู้ยืมระยะสั้น ระยะยาว การให้กู้ยืมเพื่อการค้า การให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย

ในด้านความสัมพันธ์ของแหล่งที่มา และใช้ไปของเงินทุนของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์บริษัทขนาดใหญ่จะมีการใช้หนี้สินหมุนเวียนส่วนใหญ่ในสินทรัพย์หมุนเวียนใช้หนี้สินหมุนเวียนบางส่วนหนี้สินระยะยาวทั้งหมดและส่วนของผู้ออกหุ้นบางส่วนในสินทรัพย์ระยะยาว และใช้ส่วนของผู้ออกหุ้นบางส่วนในสินทรัพย์ประจำ บริษัทขนาดกลางมีการใช้หนี้สินหมุนเวียนทั้งหมดและหนี้สินระยะยาวบางส่วนในสินทรัพย์ระยะยาว และใช้ส่วนของผู้ออกหุ้นบางส่วนในสินทรัพย์ประจำบริษัทขนาดเล็กมีการใช้หนี้สินหมุนเวียนทั้งหมด หนี้สินระยะยาวทั้งหมดและส่วนของผู้ออกหุ้นบางส่วนในสินทรัพย์หมุนเวียน และใช้ส่วนของผู้ออกหุ้นบางส่วนในสินทรัพย์ระยะยาวและสินทรัพย์ประจำซึ่งหมายความว่าบริษัทขนาดกลางมีแหล่งที่มา และใช้ไปของเงินทุนสอดคล้องกับการบริการเงินทุนที่ต่ำกว่าขนาดอื่น ๆ ในขณะที่ขนาดใหญ่แม้จะมีการบริหารเงินทุนที่ไม่สู้สอดคล้องกับอายุใช้งานของสินทรัพย์ แต่ก็ยังคงมีสภาพคล่องสูง และความเสี่ยงภัยในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ส่วนขนาดเล็กมีนโยบายปลอดภัยสูงมาก

เจน ประสิทธิ์ล้ำค่า (2526) ศึกษาเรื่อง "พฤติกรรมการณ์เคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์" นี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาว่าลักษณะการเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นไปตามทฤษฎี Random Walk หรือไม่ ซึ่งทฤษฎีนี้ถือว่าลำดับราคาเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอนลักษณะการเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์เกิดขึ้นอย่างสุ่ม ไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะการเปลี่ยนแปลงของราคาในอดีต โดยเห็นว่าลักษณะการเคลื่อนไหวหรือแนวโน้มในอดีตไม่สามารถใช้เป็นประโยชน์ในการคาดการณ์แนวโน้มราคาหลักทรัพย์ในอนาคตได้ ซึ่งขัดแย้งกับทฤษฎีการวิเคราะห์ทางเทคนิค (Technical Analysis)

ผลที่ได้จากการศึกษาพฤติกรรมการณ์เคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์สามารถสรุปได้ว่าลำดับราคาเปลี่ยนแปลงไม่ได้เป็นอิสระกัน ซึ่งไม่อาจกล่าวได้ว่าเป็นไปตามทฤษฎี Random Walk แสดงว่าพฤติกรรมการณ์เคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นการยอมรับการวิเคราะห์ทางเทคนิค (Technical Analysis) กล่าวคือ ข้อมูลราคาหลักทรัพย์ในอดีต (P_{t-1}) เป็นข้อมูลที่สามารถศึกษาและติดตาม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการอธิบายพฤติกรรมการณ์เคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์ในอนาคตได้ ตามทฤษฎีการวิเคราะห์ทางเทคนิคมีความเชื่อว่า "รูปแบบการเคลื่อนไหวของราคาในอดีตจะหวนกลับมาเกิดขึ้นใหม่ในอนาคตได้" ดังนั้น การศึกษารูปแบบต่าง ๆ ตามวิธีการทางเทคนิคอาจถือเป็นประโยชน์ต่อการพยากรณ์การเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์ในอนาคต

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าผู้ลงทุนจะสามารถศึกษาพฤติกรรมการณ์เคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์ได้โดยวิธีการวิเคราะห์ทางเทคนิค แต่ผู้ลงทุนก็จำเป็นต้องศึกษาถึงภาวะเศรษฐกิจ ภาวะอุตสาหกรรมที่อาจจะมีผลกระทบต่อบริษัท ที่เป็นสินค้าในตลาดหลักทรัพย์ ตลอดจนศึกษาภาวะบริษัทว่ามีความเจริญเติบโตขนาดใด มีโครงการอะไร นโยบายในการบริหารเป็นอย่างไร เพราะปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะมีผลกระทบต่อการคาดการณ์กำไรของบริษัทซึ่งจะมีผลต่อราคาหลักทรัพย์ในที่สุด การศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวเรียกว่าการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน (Fundamental Analysis) ซึ่งมีประโยชน์ในแง่การคัดเลือกบริษัทที่จะลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทใด ขณะเดียวกันก็ศึกษาแนวโน้มการเคลื่อนไหวของราคาในอดีตตามทฤษฎีการวิเคราะห์ทางเทคนิค เพื่อหาช่วงจังหวะเวลาที่เหมาะสมที่สุดในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์

นงนารถ ชัยรัตนาวรรณ (2534) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ลักษณะตลาดของบริษัทเงินทุน และบริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ในประเทศไทย วัตถุประสงค์หลักของการศึกษานี้ก็

เพื่อวิจัยถึงลักษณะตลาดของบริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ พร้อมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลกำไรกับส่วนแบ่งตลาดและปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา พบว่า ในด้านภาพรวมของบริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์นั้น ส่วนแบ่งตลาดมีความสัมพันธ์มากที่สุดต่อผลกำไร ส่วนในกลุ่มของบริษัทขนาดใหญ่และบริษัทที่เป็นกลุ่มอิสระฯ พบว่า มูลค่าสุทธิของสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์มากที่สุดต่อผลกำไรและส่วนสุดท้าย พบว่า ในกลุ่มของบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็กนั้น อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมมีความสัมพันธ์มากที่สุดต่อผลกำไร

ศักดา พันธมุก (2530) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และเมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 8 ด้าน คือ ด้านความเพียงพอในการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงาน ด้านประสิทธิภาพของการบริหารงาน ด้านเทคนิคความสามารถของหัวหน้างานและด้านสภาพและการยอมรับนับถือ ส่วนที่เหลือเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ด้านความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ของงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ด้านประสิทธิภาพ ประโยชน์ที่จะได้รับ และด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ (2534) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

- 1) เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้าน สะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขาสะดวกในการใช้บริการและมีเครื่องบริการเงินด่วน ATM
- 2) การใช้บริการส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมา คือ ด้านสินเชื่อและด้านต่างประเทศ
- 3) ธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับคือ 1) ธนาคารกรุงเทพ 2) ธนาคารกสิกรไทย 3) ธนาคารไทยพาณิชย์ 4) ธนาคารออมสินและธนาคารทหารไทย และ 5) ธนาคารกรุงไทย

สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย พบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทยเนื่องจาก ความสะดวก รวดเร็ว มารยาทของพนักงาน การประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ ท่าเลที่ตั้ง สถานที่จอดรถ และจุดบริการ ATM

ธำรง นครรัตนชัย (2535) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 ที่มีตำแหน่ง เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกันทั้งโดยภาพรวม และจำแนกเป็นองค์ประกอบรายด้าน 7 ด้าน คือองค์ประกอบด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 จำนวน 602 คน เครื่องมือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยดัดแปลงจากเครื่องมือของ แสทฟิลด์และฮิวส์แมน ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ผลการศึกษาพบว่า

1) พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 7 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวม และจำแนกแต่ละองค์ประกอบ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ องค์ประกอบด้านที่ทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้านการเลื่อนขึ้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

2) พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 7 ที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวม และในองค์ประกอบด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนในองค์ประกอบด้านที่ทำงาน พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 7 ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3) พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 7 เพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ทั้งโดยส่วนรวม และในองค์ประกอบด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือนและด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนองค์ประกอบด้านรายได้และผล

ประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และด้านที่ทำงาน พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4) พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 7 ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและในองค์ประกอบด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านที่ทำงาน ส่วนในด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สุทธิ ปันนาก (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 จำนวน 500 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาวิจัย พบว่า

1) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ในความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

3) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และประกอบอาชีพประกอบธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ในด้านพนักงานและการต้อนรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของ

ธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพธุรกิจ ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่น ๆ

5) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาลันธุ์ ในด้านสถานที่ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และประกอบอาชีพประกอบธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร มากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่น ๆ

6) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาลันธุ์ ในด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่น ๆ และลูกค้าที่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

วิสิน พิชิตปัจจา (2536) ได้ศึกษาการพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนในเขตภาคเหนือ เพื่อศึกษาลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนา ความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อการจัดกิจกรรมและเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการจัดกิจกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กิจกรรมคือ การสอนงาน การฝึกอบรมโดยพนักงานอาวุโสในหน่วยงานสาขาการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยสำนักงานใหญ่ การจัดวิทยากรภายนอกมาให้การฝึกอบรม และการหมุนเวียนตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานในธนาคารพาณิชย์สาขาที่มีบุคลากรไม่น้อยกว่าแห่งละ 25 คน ได้จำนวนบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 723 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลจากการวิจัยปรากฏว่า

1) ลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนาที่ธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนในเขตภาคเหนือใช้ในการพัฒนาบุคลากรนั้น บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นการจัดวิทยากรจากภายนอกมาให้การฝึกอบรม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2) ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดกิจกรรมปรากฏว่า

(1) ด้านการสอนงาน ทุกกลุ่มตัวอย่างต่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการบูรณิเทศเมื่อพนักงานเข้าทำงานใหม่

(2) ด้านการฝึกอบรมโดยพนักงานอาวุโส ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในการที่พนักงานอาวุโสพยายามสร้างบรรยากาศที่เกื้อกูลต่อการที่พนักงานจะมาปรึกษาหารือปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน

(3) ด้านการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยสำนักงานใหญ่ ปรากฏว่าทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ต่อการที่สำนักงานใหญ่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายแก่พนักงานที่เดินทางไปรับการฝึกอบรม

(4) ด้านการฝึกอบรม โดยการจัดวิทยากรจากภายนอกมาให้การฝึกอบรมปรากฏว่ากลุ่มที่แยกตามเพศ และหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการที่ผู้จัดการธนาคารสาขาเป็นผู้เชิญวิทยากรจากภายนอกมาตามที่เห็นสมควร ส่วนกลุ่มที่แยกตามสภาพของครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจมากที่สุดในการที่ธนาคารสอบถามความต้องการของพนักงาน ที่จะเชิญวิทยากรจากภายนอกมาให้การฝึกอบรม

(5) ด้านการหมุนเวียนตำแหน่ง ปรากฏว่าทุกกลุ่มมีความพึงพอใจมากที่สุดในการที่มีการหมุนเวียนตำแหน่งตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ด้วยจุดประสงค์ที่จะให้พนักงานมีความรอบรู้งานทุกด้านในธนาคาร

3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่บุคลากรมีต่อลักษณะการจัดกิจกรรม ปรากฏว่า

(1) ด้านการสอน ปรากฏว่าบุคลากรที่มีเพศ สภาพภาพของครอบครัวหน้าที่หรือความรับผิดชอบในหน่วยงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคารต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

(2) ด้านการฝึกอบรมโดยพนักงานอาวุโสในหน่วยงานสาขา ปรากฏว่าบุคลากรที่มีสภาพภาพของครอบครัว ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคารต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(3) ด้านการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยสำนักงานใหญ่ ปรากฏว่า บุคลากรที่มีหน้าที่หรือความรับผิดชอบในหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(4) ด้านการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยการจัดวิทยากรจากภายนอก มาให้การฝึกอบรม ปรากฏว่า บุคลากรที่มีสภาพภาพของครอบครัว หน้าที่หรือความรับผิดชอบในหน่วยงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคารต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(5) ด้านการหมุนเวียนตำแหน่ง ปรากฏว่าบุคลากรที่มีเพศ สถานภาพของ ครอบครัว หน้าที่หรือความรับผิดชอบในหน่วยงาน และระยะเวลาในหน่วยงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคารต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บรรจบ เทียนมงคล (2537) ได้ศึกษาสภาพการลงทุนของนักลงทุนและการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1) สภาพการลงทุนของนักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ร้อยละ 34.24 มีวงเงินอนุมัติซื้อหลักทรัพย์ 1,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 3,000,000 บาท นักลงทุนต้องการผลกำไรเป็นการตอบแทน ส่วนการเลือกโบรกเกอร์พิจารณาจากการให้บริการที่ค่อนข้างดี แหล่งเงินทุนมาจากเงินออมและเปิดบัญชีในบัญชีเงินสด โดยไปห้องค้าหลักทรัพย์เป็นบางวัน นักลงทุนมีหลักทรัพย์อยู่ใน Port 5-10 หลักทรัพย์ โดยไปทำการซื้อ-ขายหลักทรัพย์ที่ห้องค้าหลักทรัพย์ที่อยู่ใน Port และหลักทรัพย์ที่นักลงทุนสนใจซื้อเป็นหลักทรัพย์หมวดเงินทุนหลักทรัพย์ โดยมีระยะการถือครองหลักทรัพย์ระยะปานกลาง จำนวนเงินลงทุนที่ใช้ซื้อขายแต่ละครั้งระหว่าง 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 300,000 บาท และในการตัดสินใจซื้อหรือขายหลักทรัพย์ นักลงทุนใช้การวิเคราะห์ทั้งทางเทคนิคและปัจจัยพื้นฐาน

2) นักลงทุนนำปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกประเทศมาใช้ในการพิจารณาตัดสินใจลงทุนอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 2.90$ และ $\bar{X} = 2.97$ ตามลำดับ)

3) การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ในภาพรวมอยู่ในระดับ "ดี" ($\bar{X} = 2.85$ โดยมีรายละเอียด 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการบริการ ($\bar{X} = 2.96$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 2.81$) และด้านข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 2.79$)

อนุรักษ์ มหาวิวัฒน์ (2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและพนักงานของธนาคารกสิกรไทยในเขต 33 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยในเขต 33 มีความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานของธนาคารกสิกรไทย ในเขต 33 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มผู้ปฏิบัติการจะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรด้านความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกับภาพรวมในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และตัวแปรด้านความพึงพอใจของพนักงานแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ระหว่างกันและความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกับภาพรวม ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้ข้อสรุปว่า ในสถานการณ์ปัจจุบันบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ได้ขยายการดำเนินงานออกไปยังส่วนภูมิภาค และขยายรูปแบบการดำเนินงาน เพื่อการแข่งขันกันในระบบธุรกิจบริการ ซึ่งมุ่งเน้นที่การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ เพราะธุรกิจบริการจะดำรงคงอยู่ได้ขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักในขณะเดียวกันธุรกิจต่าง ๆ เช่น ธนาคาร ได้มีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของกิจการใหม่ เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ในการบริการแก่ลูกค้า สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดให้เพิ่มขึ้น อันนำไปสู่ผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจัดให้มีการศึกษาการพัฒนาระบบงานการทำงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ในด้านการบริการสินเชื่อพาณิชย์ และเป็นการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานทำงานเท่านั้น มิได้มุ่งถึงการปรับเปลี่ยนระบบแบบถาวรภาคใด แต่เป็นการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของพนักงาน