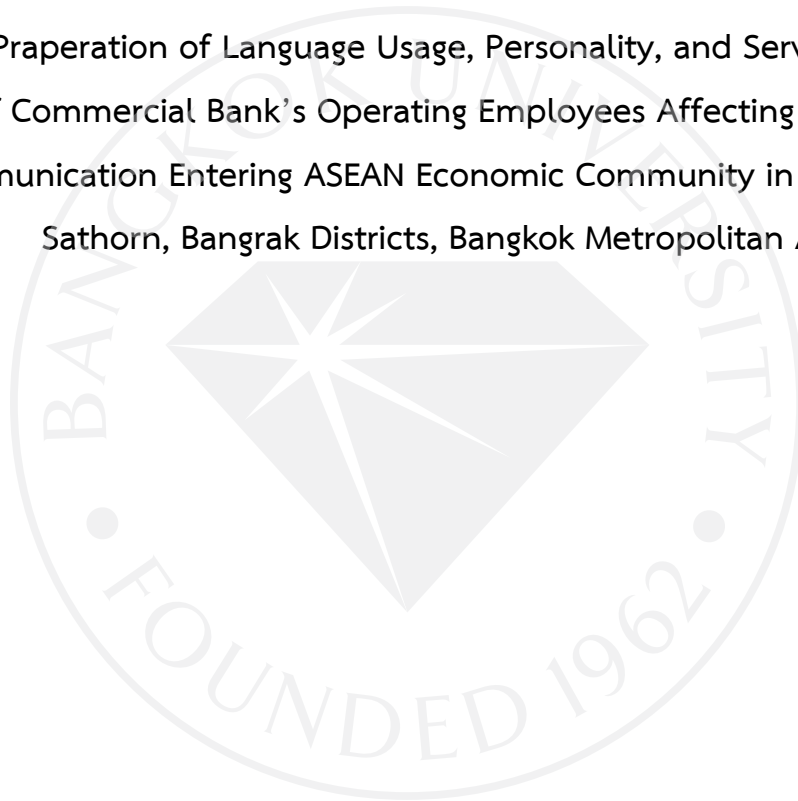


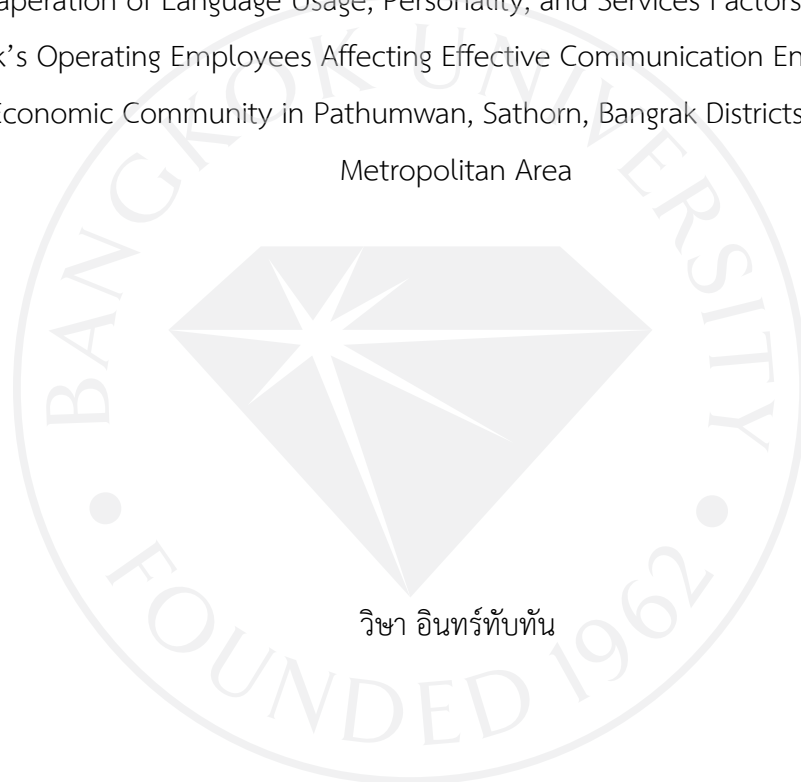
การเตรียมความพร้อมด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการ
ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร์ บางรัก กรุงเทพมหานคร

The Praperation of Language Usage, Personality, and Services Factors
of Commercial Bank's Operating Employees Affecting Effective
Communication Entering ASEAN Economic Community in Pathumwan,
Sathorn, Bangrak Districts, Bangkok Metropolitan Area



การเตรียมความพร้อมด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการ
ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร์ บางรัก กรุงเทพมหานคร

The Praperation of Language Usage, Personality, and Services Factors of Commercial
Bank's Operating Employees Affecting Effective Communication Entering ASEAN
Economic Community in Pathumwan, Sathorn, Bangrak Districts, Bangkok
Metropolitan Area



วิชา อินทร์ทับทัน

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



© 2559

วิชา อินทร์ทับทัน

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การเตรียมความพร้อมด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการของพนักงานธนาคารระดับ
ปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ใน
เขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย วิชา อินทร์ทับทัน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

15 มกราคม 2559

วิชา อินทร์ทับพัน. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การเตรียมความพร้อมด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร (68 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมในด้านภาษา เพื่อศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมในด้านบุคลิกภาพ และเพื่อศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมในด้านบริการที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคาร ระดับปฏิบัติการ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น .890 โดยแจกกับพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์แบบพหุคูณพบว่า การเตรียมความพร้อมด้านภาษา ในการรู้ภาษา และการเรียนภาษามีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการในการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ ในด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก และด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ในการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการเตรียมความพร้อมด้านบริการ ในด้านการติดต่อสื่อสาร และความสุขภาพอ่อนโยน มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ในการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, ประสิทธิภาพในการสื่อสาร, ภาษา, บุคลิกภาพ, บริการ

Intabtan, W. M.B.A., January 2016, Graduate School, Bangkok University.

The Praperation of Language Usage, Personality, and Services Factors of Commercial Bank's Operating Employees Affecting Effective Communication Entering ASEAN Economic Community in Pathumwan, Sathorn, Bangrak Districts, Bangkok Metropolitan Area (68 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. SuthinanPomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this research was to study the praperation of language usage, personality, and Service Factors of commercial bank's operating employees affecting effective communication entering ASEAN economic community in Pathumwan, Sathorn, Bangrak Districts, Bangkok Metropolitan Area. Questionnaires were used as the data collection tool, after being checked for the content validity and the reliability by using Cronbach's alpha, with a value of .890. The sample group included 400 commercial bank's operating employees. The statistical data analysis was conducted using the descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation, and the inferential statistics including the Multiple Regression Analysis. The result found that the preparation of language in the aspects of knowledge of the language and language study had an effect on their communication. In addition, the preparation of personality in the aspects of extraversion and openness to experience had an effect on the communication effectiveness. Finally, in terms of service, the aspects of communication and politeness had an effect on the communication effectiveness of the commercial bank's operatingemployees in Pathumwan, Sathorn, and Bangrak Districts, Bangkok.

Keywords: The Commercial Bank's Operating Employees, ASEAN Economic Community (AEC), Affecting Effective Communication, Language, Personality, Service

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ คำแนะนำตรวจทาน แก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์สำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ และเพื่อน ๆ ที่ถ่ายทอด วิชาความรู้ให้ และได้นำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

วิชา อินทร์ทับทัน



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.6 นิยามคำศัพท์	8
1.7 ประโยชน์ของการวิจัย	8
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านภาษา บุคลิกภาพ และการบริการ ของพนักงานธนาคาร ระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ	23
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	28
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4 สมมติฐานการวิจัย	31
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	33
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	44
5.2 การอภิปรายผล	46
5.3 ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก แบบสอบถามงานวิจัย	57
ประวัติผู้เขียน	68
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

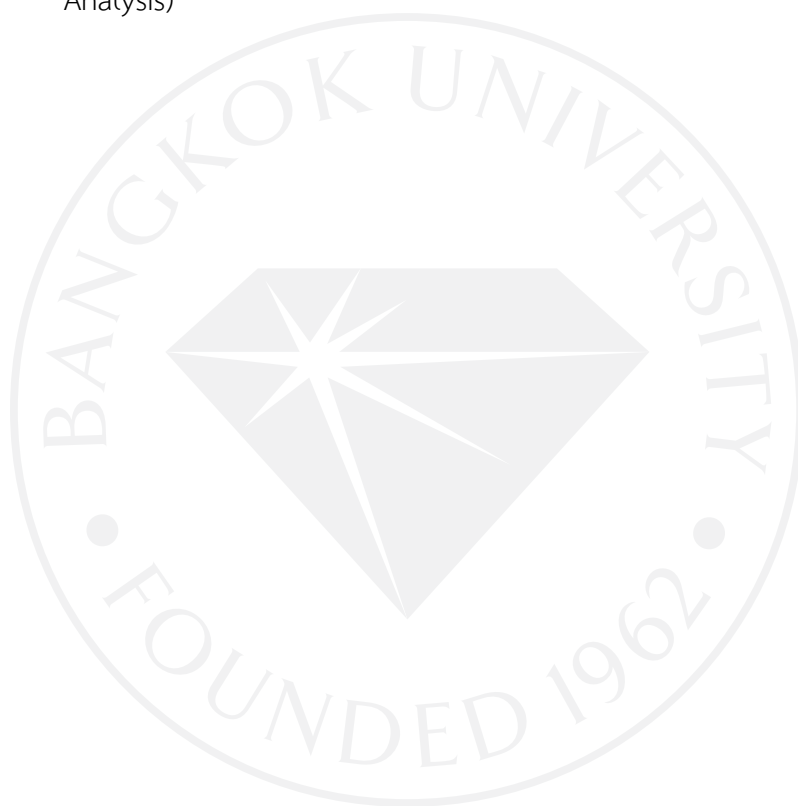


สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก	34
ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของเพศของพนักงานพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก	34
ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของอายุของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก	35
ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก	35
ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก	36
ตารางที่ 4.6: จำนวนและค่าร้อยละของรายได้ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก	37
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของการเตรียม ความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร	38
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของการเตรียม ความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร	40
ตารางที่ 4.9: ค่าอิทธิพลของปัจจัยการเตรียมความพร้อมด้านภาษา มีประสิทธิภาพต่อการทำงาน ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าว เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	41
ตารางที่ 4.10: ค่าอิทธิพลของการเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ มีประสิทธิภาพต่อการทำงาน ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าว เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11: ค่าอิทธิพลของการเตรียมความพร้อมด้านบริการ มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	43



สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

5



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community)” เป็นเป้าหมายของการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียนภายในปี 2558 (ค.ศ. 2015) โดยมีวิสัยทัศน์ร่วมของผู้นำอาเซียน คือ “การสร้างประชาคมอาเซียนที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีกฎเกณฑ์กติกาที่ชัดเจน และมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง” ทั้งนี้เพื่อสร้างประชาคมที่มีความแข็งแกร่ง สามารถสร้างโอกาส และรับมือสิ่งท้าทาย ทั้งด้านการเมือง ความมั่นคง เศรษฐกิจ และภัยคุกคามรูปแบบใหม่ เพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศทุกด้าน โดยให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี สามารถประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้สะดวกมากขึ้น และประชาชนในอาเซียนมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีการเสริมสร้างความเชื่อมโยงระหว่างกันภายในอาเซียน ใน 3 มิติ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกฎระเบียบ และความเชื่อมโยงระหว่างประชาชน

การเป็นประชาคมอาเซียน คือ การทำให้ประเทศสมาชิกอาเซียนเป็น "ครอบครัวเดียวกัน" ที่มีความแข็งแกร่งและมีภูมิทัศน์ที่ดี โดยสมาชิกในครอบครัวมีสภาพความอยู่ที่ดี ปลอดภัย และสามารถค้าขายได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น ประชาคมอาเซียนประกอบด้วย 3 เสาหลัก (Pillar) คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมวัฒนธรรมอาเซียน ซึ่งทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และประชาชนของประเทศอาเซียนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมทั้ง 3 เสาหลัก

“ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community)” อาเซียนจะรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี 2558 โดยมีเป้าหมายให้อาเซียนมีตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน มีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานมีฝีมืออย่างเสรี อาเซียนได้จัดทำแผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community Blueprint) ซึ่งเป็นแผนงานบูรณาการดำเนินงานให้ด้านเศรษฐกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ 4 ด้าน คือ

- 1) การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว โดยจะมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน และแรงงานมีฝีมืออย่างเสรี และการเคลื่อนย้ายเงินทุนอย่างเสรีมากขึ้น รวมทั้งการส่งเสริมการรวมกลุ่มสาขาสำคัญของอาเซียนให้เป็นรูปธรรม โดยได้กำหนดเป้าหมายเวลาที่จะค่อย ๆ ลดหรือยกเลิกอุปสรรคระหว่างกันเป็นระยะ ทั้งนี้ กำหนดเป้าหมายให้ลดภาษีสินค้าเป็นร้อยละ 0 และลดหรือเลิกมาตรการที่มีโทษภาษีสำหรับประเทศสมาชิกเก่า 6 ประเทศภายในปี 2553 เปิดตลาดภาคบริการและเปิดเสรีการลงทุนภายในปี 2558 และเปิดเสรีการลงทุนภายในปี 2553

2) การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียนโดยให้ความสำคัญกับประเด็นด้านนโยบายที่จะช่วยส่งเสริมการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ เช่น นโยบายการแข่งขัน การคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นโยบายภาษี และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (การเงิน การขนส่ง เทคโนโลยีสารสนเทศและพลังงาน)

3) การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาคให้มีการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และการเสริมสร้างขีดความสามารถผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น ข้อริเริ่มเพื่อการรวมตัวของอาเซียน (Initiative for ASEAN Integration-IAI) เป็นต้น เพื่อลดช่องว่างการพัฒนาทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศสมาชิก

4) การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก เน้นการปรับประสานนโยบายเศรษฐกิจของอาเซียนกับประเทศภายนอกภูมิภาค เพื่อให้อาเซียนมีท่าทีร่วมกันอย่างชัดเจน เช่น การจัดทำเขตการค้าเสรีของอาเซียนกับประเทศคู่เจรจาต่าง ๆ เป็นต้น รวมทั้งส่งเสริมการสร้างเครือข่ายในด้านการผลิต/จำหน่ายภายในภูมิภาคให้เชื่อมโยงกับเศรษฐกิจโลก

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยถือเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและเสถียรภาพทางการเงินของประเทศและมีบทบาทอย่างกว้างขวางต่อการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นนักธุรกิจ พ่อค้า ประชาชน ธนาคารพาณิชย์เป็นบริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการรับฝากเงิน ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงิน ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ รวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยและหลักทรัพย์ ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจการเงิน และธุรกิจการให้บริการอื่น หน้าที่หลักของธนาคารก็คือรับฝากเงินจากประชาชนและให้ผลตอบแทนแก่เจ้าของเงินเป็นดอกเบี้ย สร้างเงินฝาก คือ การนำเงินฝากไปลงทุนต่าง ๆ เช่น ให้กู้ยืม ซื้อหุ้น ซื้อพันธบัตรรัฐบาล การโอนเงินระหว่างธนาคารในท้องถิ่นและระหว่างประเทศการเรียกเก็บเงิน โดยเรียกเก็บตามเช็ค ตั๋วเงิน ดราฟ ที่ครบกำหนดโดยลูกค้าไม่ต้องเก็บเงินเองการให้เช่าตู้നിรัยเพื่อเก็บรักษาขอมือค่าของลูกค้ำที่มาเช่าไว้ เพื่อความปลอดภัยที่มั่นคงของทรัพย์สิน การบริการเป็นตัวแทน เช่น ซื้อขายหุ้น ชำระค่าทะเบียนรถยนต์ ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า เสียภาษี และบริการการค้า เช่น การแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ การออกใบค้ำประกันการซื้อขาย (สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ คณะอนุกรรมการเตรียมความพร้อมภาคการเกษตรสู่ประชาคมอาเซียน, 2558)

สืบเนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากความสำคัญดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ ในด้านการเตรียมความพร้อมเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในการรองรับลูกค้าทั้งในและนอกประเทศที่ทำธุรกิจเขตอาเซียนธนาคารในประเทศไทยจึงจำเป็นต้องเร่งเตรียมการที่จะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกทางการเงินในด้านการค้าและการลงทุน ควรมีการวางระบบการชำระเงินที่เชื่อมโยงกันเพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรมด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการคล่องตัวในการธุรกรรม

ทางการเงิน และด้านการบริการถือเป็นปัจจัยหลักของธุรกิจธนาคาร สำหรับการให้บริการนั้นจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคล เนื่องจากการบริการนั้นถือเป็นจุดเด่นที่สำคัญของธนาคารในการให้บริการลูกค้าว่ามีประสิทธิผลมากเพียงใด จึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ

อีกประเด็นที่สำคัญคือ การสื่อสาร จึงทำให้ต้องเตรียมความพร้อมทางด้านการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความราบรื่น สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลที่ดีในการประสานงาน แต่สิ่งที่จะต้องมีการศึกษาเพื่อการนำไปสู่การที่จะรู้ด้วยว่าสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ มีความชัดเจนมากน้อยแค่ไหน เราจึงต้องทำการศึกษาในประเด็นที่จะกำหนดเป็นปัญหาในการวิจัยของงานวิจัยในครั้งนี้คือ การเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และการบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ทั้งนี้ งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่อยู่ในย่านธุรกิจ คือ เขตปทุมวัน สาทร และบางรัก ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้เกิดงานวิจัยขึ้นนี้ขึ้นเพื่อศึกษาว่าการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา บุคลิกภาพ และการบริการ ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการนั้น มีประสิทธิผลต่อการสื่อสารเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานในองค์กรในประเด็นการศึกษาดังต่อไปนี้

1) ปัญหาด้านภาษาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย การรู้ภาษา (Language Acquisition) และการเรียนภาษา (Language Learning) จากปัญหาดังกล่าวมีสมมติฐาน 5 ประการ ซึ่งเป็นทฤษฎีของ Krashen (1989) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษาที่สองใน 2 ลักษณะ คือ การรู้ภาษา (Language Acquisition) และการเรียนภาษา (Language Learning)

1.1) การรู้ภาษาเป็นกระบวนการเรียนรู้แบบธรรมชาติและเป็นไปโดยจิตใต้สำนึก

1.2) การเรียนภาษาเป็นกระบวนการเรียนรู้โดยจิตสำนึกธรรมชาติ ผู้เรียนรู้ว่าตนกำลังเรียนเกี่ยวกับภาษานั้น

2) ปัญหาด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีของ Costa & McCrae (1992) บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five Personality) จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของงานและความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน Gen Y: กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย โดย พัชรศิริราชรักษ์ (2555) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความสามารถในการเผชิญปัญหาและ

พันผาอุปสรรคในการทำงานของพนักงานธุรกิจที่ปรึกษาด้านการออกแบบทางวิศวกรรมและความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่ โดย กล้าหาญ ณาน (2555)

3) ปัญหาด้านการบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย การบริการแบบการติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีคุณสมบัติต่างกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่าเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภคนั่นเอง

4) ปัญหาด้านประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายตามภารกิจจากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีของ Barnard (1996) จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (ศิริภา รุ่งสว่าง, 2555)

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้คือ การเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และการบริการ ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และการบริการ ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงความพร้อมทางด้านภาษาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงความพร้อมทางด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

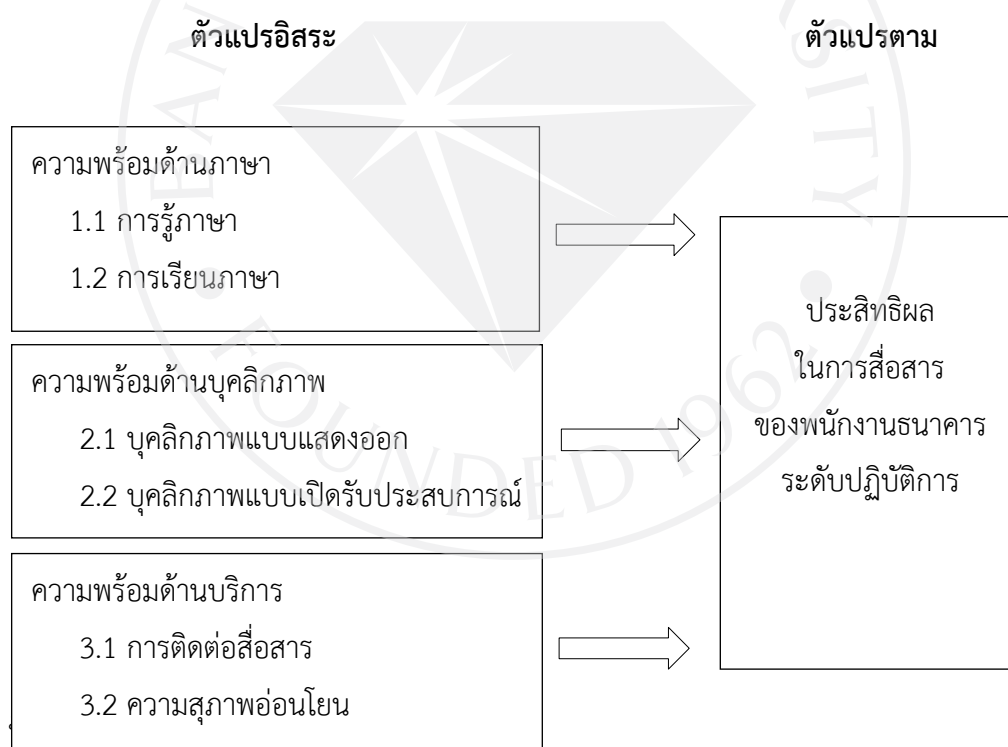
1.2.3 เพื่อศึกษาถึงความพร้อมทางด้านบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มตัวแปรอิสระ จำนวน 3 กลุ่ม คือ ด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการ และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรความพร้อมด้านภาษาความพร้อมด้านบุคลิกภาพและความพร้อมด้านบริการ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ โดยเป็นการวิจัยเพื่อให้ทราบว่า การเตรียมความพร้อมด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการ มีผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก

กรุงเทพมหานครหรือไม่

1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การเตรียมความพร้อมด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการที่มีประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1.1 อิทธิพลของการเตรียมความพร้อมด้านภาษาที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

1.4.1.2 อิทธิพลของการเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 อิทธิพลของการเตรียมความพร้อมด้านบริการที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1.4.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.5.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลความพร้อมด้านภาษา ข้อมูลความพร้อมด้านบุคลิกภาพ ข้อมูลความพร้อมด้านบริการ ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม

1.5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่จำกัดจำนวนคน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง พื้นที่ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก จำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 จะสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการตอบแบบสอบถาม มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.5.2.1 วันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน

1.5.2.2 วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน

1.5.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1.5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลความพร้อมด้านภาษา ประกอบด้วย การรู้ภาษาและการเรียนภาษา
- 2) ข้อมูลความพร้อมด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบแสดงออกและบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
- 3) ข้อมูลความพร้อมด้านบริการ ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารและความสุภาพอ่อนโยน

1.5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบด้วย การบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจ

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 ภาษา หมายถึง รหัสที่ใช้ในการสื่อสารชนิดหนึ่งซึ่งมนุษย์ใช้สื่อความหมายระหว่างกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยเป็นที่ตกลงยอมรับกันในสังคมเป็นความหมายที่สามารถเข้าใจตรงกันได้ ในสังคมนั้น ๆ

1.6.2 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะส่วนรวมของบุคคล และพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งชี้ให้เห็นความเป็นปัจเจกบุคคลในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะที่ส่งผลสู่การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความรู้สึกนับถือตนเอง แรงจูงใจ ความสามารถ ปฏิกริยาในการเกิดอารมณ์ และลักษณะนิสัยที่สะสมจากประสบการณ์ชีวิต

1.6.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ หมายถึง บุคลิกภาพด้านการสนองตอบต่อสิ่งรอบ ๆ ตัวเพื่อรับประสบการณ์ใหม่

1.6.4 บุคลิกภาพแบบแสดงออก หมายถึง การมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น จะมีลักษณะคือการชอบทำกิจกรรม การชอบความตื่นเต้น การเป็นผู้มีความอบอุ่น การชอบเข้าสังคม การแสดงออกอย่างเหมาะสม

1.6.5 การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากการบริการโดยมีลักษณะเฉพาะให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

1.6.6 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หมายถึง การรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ประกอบด้วย ไทย พม่า ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และบรูไน เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศ รวมถึงให้อาเซียนมีความแข็งแกร่ง มีภูมิคุ้มกันที่ดี ในการรับมือกับปัญหาใหม่ ๆ ระดับโลก

1.6.7 ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่ได้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ตามความคาดหวัง

1.6.8 การเตรียมความพร้อม หมายถึง มาตรการและกิจกรรมที่ดำเนินการล่วงหน้าก่อนเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อเตรียมพร้อมการจัดการในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นให้สามารถรับมือกับการแข่งขันได้อย่างทันการณ์และมีประสิทธิภาพ

1.7 ประโยชน์ของการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาศักยภาพ ทักษะความสามารถ และความเชี่ยวชาญของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.7.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะไปใช้ประโยชน์ในด้านการเตรียมความพร้อมในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในการแสวงหาช่องทางในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน



บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และการบริการ ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1. ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านภาษา บุคลิกภาพ และการบริการ ของพนักงานธนาคารระดับ ปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขต ปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

2.2.1 การเตรียมความพร้อมด้านภาษาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย การรู้ภาษาและการเรียนภาษา

2.2.2 การเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบแสดงออกและบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

2.2.3 การเตรียมความพร้อมด้านการบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย การบริการแบบการติดต่อสื่อสารและความสุภาพอ่อนโยน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ซึ่งได้แก่ การบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษา การเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และ การบริการ ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบาย กรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

ประวัติความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ไทย

ธนาคารพาณิชย์มีประวัติมายาวนานในต่างประเทศ แต่สำหรับประเทศไทยธนาคารที่ได้รับ อนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์แห่งแรกคือ ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ ที่เข้ามาก่อตั้งและ ทำธุรกิจตั้งแต่ พ.ศ. 2431 จนกระทั่งสมัยรัชกาลที่ 5 พระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ซึ่งดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงพระคลัง ได้ริเริ่มทดลองดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์ในชื่อ บุคคลีย์ (Book Club) ในปี พ.ศ. 2447 จนกระทั่งประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์อย่างเป็นทางการ

ทางการในปี 2449 ภายใต้ชื่อแบงก์สยามกัมมาจล ปัจจุบันคือ ธนาคารไทยพาณิชย์) และต่อมาก็ได้มีธนาคารอื่น ๆ จัดตั้งกันขึ้น

หน้าที่หลักที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์คือ การรับฝากเงินจากประชาชนมาแล้วนำไปให้สินเชื่อกับผู้ที่ต้องการเงินทุนไปทำธุรกิจเพื่อสร้างการเติบโตให้กับเศรษฐกิจของประเทศธนาคารพาณิชย์จึงมีลักษณะพิเศษจากธุรกิจอื่นๆ คือ มีสินค้าเป็นเงินนั่นเอง และการทำธุรกิจธนาคารพาณิชย์จะต้องได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยประเภทของธนาคารที่ให้บริการกันอยู่ในปัจจุบัน ธนาคารที่เราคุ้นเคยกันดีและไปใช้บริการฝาก ถอน โอนเงิน ตามสาขาที่มีอยู่ทั่วไปนั้นสามารถแบ่งได้หลายประเภท ดังนี้

กลุ่มแรก ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยมีอยู่ 16 ธนาคาร ได้แก่ 1) ธนาคารกรุงเทพ 2) ธนาคารกรุงไทย 3) ธนาคารไทยพาณิชย์ 4) ธนาคารกสิกรไทย 5) ธนาคารทหารไทย 6) ธนาคารธนาชาต 7) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 8) ธนาคารทีสโก้ 9) ธนาคารเกียรตินาคิน 10) ธนาคารยูโอบี 11) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) 12) ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) 13) ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย 14) ธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์ 15) ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย และ 16) ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์

กลุ่มที่สอง เป็นสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มาเปิดในประเทศไทยมีอยู่ 14 ธนาคาร ได้แก่ 1) ธนาคารซีทีแบงก์ 2) ธนาคารดอยช์แบงก์ 3) ธนาคารบีเอ็นพีพารีบาส์ 4) ธนาคารมิซูโฮ 5) ธนาคารเจพีมอร์แกนเชส 6) ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น 7) ธนาคารซูมิโตโมมิตซูบิแบงกิงคอร์ปอเรชั่น 8) ธนาคารอาร์เอชบี 9) ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิซึยูเอฟเจ 10) ธนาคารอินเดียนโอเวอร์ซีส์ 11) ธนาคารแห่งประเทศไทย 12) ธนาคารเดอระรอยัลแบงก์ออฟสกอตแลนด์เอ็นวี 13) ธนาคารโอเวอร์ซี-ไชนีสแบงกิงคอร์ปอเรชั่น และ 14) ธนาคารแห่งอเมริกา เนชั่นแนลแอสโซซิเอชั่น

กลุ่มที่สาม ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐที่ถูกต้องขึ้นเพื่อทำหน้าที่พิเศษตามนโยบายที่รัฐมอบหมายให้ ได้แก่ 1) ธนาคารออมสิน 2) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ 3) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 4) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย 5) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และ 6) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ธนาคารทั้ง 3 กลุ่มที่กล่าวถึงนี้จะรับฝากเงินและปล่อยกู้ได้การกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ เพราะสินค้าของธนาคารคือเงินที่ใคร ๆ ก็อยากได้กันทั้งนั้น ถ้าไม่มีการควบคุมดูแลให้ดีก็มีโอกาสรั่วไหล สูญหายจากการทุจริตหรือจากการบริหารงานหรือการดำเนินธุรกิจผิดพลาด และจะทำให้ผู้ฝากเงินหรือประชาชนจำนวนมากเสียหายได้ ธนาคารจึงต้องถูกควบคุมดูแลภายใต้กฎกติกาอย่างเข้มงวดของกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ การควบคุมหลัก ๆ ก็คือ ให้ธนาคารมีทุนเพียงพอในการทำธุรกิจ มีการบริหารจัดการเงินสดหรือ

สภาพคล่องที่ดีเพื่อจะได้มีปริมาณเงินในแต่ละวันพอให้ลูกค้าถอนเงิน โอนเงินการนำเงินฝากของประชาชนไปทำธุรกิจโดยการปล่อยกู้หรือให้สินเชื่อก็ต้องมีความระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย

เนื่องจากธนาคารพาณิชย์นั้นมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก ดังนั้นการศึกษาการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และการบริการ ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร จะเป็นเครื่องมือช่วยให้สามารถปรับปรุง ส่งเสริม หรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินการและพัฒนาให้องค์กรดีขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (สถาบันคุ้มครองเงินฝาก (สคฝ.), 2558)

ความสำคัญของการใช้กรณีศึกษา ประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การสื่อสารนับเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ไม่เพียงแต่การประชาสัมพันธ์หรือเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อหน่วยงานจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง แต่การสื่อสารองค์การที่มีประสิทธิภาพ ยังก่อให้เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงาน ความเข้าใจในเป้าหมาย ทิศทางการทำงาน ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน อันก่อให้เกิดการทำงานที่มีเอกภาพไม่ใช่แค่ภาคธุรกิจเท่านั้นที่ตื่นตัวในการวางกรอบยุทธศาสตร์รับ AEC ในส่วนของภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ ตลอดจนภาคปกครองส่วนท้องถิ่นก็ขานรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพราะเมื่อทุกประเทศเปิดกว้างภายใต้กรอบกติกาเดียวกันความสัมพันธ์ระหว่างกันทั้งในด้านสังคมแรงงาน การค้า การลงทุน ตลอดจนโอกาสทางเศรษฐกิจจะมีเพิ่มมากขึ้นด้วยจำนวนประชากรโดยรวมก็มีจำนวนมากกว่า 600 ล้านคนหรือมากกว่าเดิมถึง 10 เท่าตัว ทำให้ความจำเป็นต้องปรับวิสัยทัศน์ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อให้สามารถให้บริการสนองตอบความต้องการของประชากรในกลุ่มประเทศอาเซียนด้วย ดังนั้นบริบทการทำงานของหน่วยงานของทั้งภาคราชการและเอกชนมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งในเรื่องของเทคโนโลยีการสื่อสารและการทำงาน การนำเสนอ การติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความตื่นตัวและรู้เท่าทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกลุ่มประเทศ AEC เพื่อเน้นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควบคู่ไปกับการสร้างเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนในอาเซียนการวางรากฐานความเชื่อมโยงที่เป็นรูปธรรม ให้เหมาะสมกับประเทศกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มที่จะมีการเปิดรับช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันออกไปโดยจะเห็นว่า ความน่าเชื่อถือของเนื้อหาสาระที่จะสื่อสารออกไปต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง ความพร้อมเปิดกว้างที่จะรับฟังความคิดเห็นด้วยบริบทความร่วมมือและการแข่งขันทางเศรษฐกิจ สังคม การเปลี่ยนแปลงเชิงค่านิยมวัฒนธรรมไปพร้อม ๆ กัน ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเดิมและกลุ่มเป้าหมายใหม่ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงนี้หน่วยงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนจึง

เห็นความจำเป็นที่ต้องพัฒนาระบบการสื่อสารองค์กรใหม่ให้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการบริหาร การเปลี่ยนแปลงเพื่อนำองค์กรไปสู่ความมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีเครือข่ายด้านการงานที่เข้มแข็ง และเป็นประโยชน์ในการสื่อสารองค์กรต่อไป (พจน์ ใจชาญสุขกิจ, 2555) สำหรับผู้ที่มีส่วนสำคัญคือ พนักงานในองค์กรจำเป็นที่จะต้องมีการตื่นตัวเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ AEC ทั้งทางด้าน ภาษา ได้แก่ การรู้ภาษาและการเรียนภาษา ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบแสดงออกและ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และด้านบริการ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารและความสุภาพ อ่อนโยน เพื่อที่จะสามารถเตรียมความพร้อมและปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี รวมถึงเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีของพนักงานและสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางเอาไว้อีกด้วย ซึ่งงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาว่า การเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และการบริการ ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร หรือไม่

2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านภาษา บุคลิกภาพ และการบริการ ของพนักงานธนาคารระดับ ปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขต ปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และการบริการ ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

2.2.1 การเตรียมความพร้อมด้านภาษาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

ซึ่งประกอบด้วย การรู้ภาษาและการเรียนภาษา

การรู้ภาษา

ภาษา หมายถึง การสื่อสารจำเป็นต้องอาศัยสัญลักษณ์หรือภาษาเพื่อสื่อความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึกซึ่งกันและกัน การสื่อสารจำเป็นต้องอาศัยทั้งสัญลักษณ์และภาษาเพื่อให้เกิด ความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันความหมายของภาษามีผู้รู้ได้ให้ความหมายและคำนิยามไว้อย่าง หลากหลายดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ให้ความหมายของคำว่า ภาษา ไว้ว่า หมายถึง ถ้อยคำที่ใช้พูดหรือเขียนเพื่อสื่อความของชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น ภาษาไทย ภาษาจีน หรือเพื่อสื่อความเฉพาะวงการ เช่น ภาษาราชการ ภาษากำหมาย ภาษาธรรมเสียด ตัวหนังสือ หรือ กิริยาอาการที่สื่อความได้ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ภาษามือ

อุดม วิโรตม์สิขิตติย์ (2547, หน้า 1-2) กล่าวว่า ภาษา หมายถึง การสื่อ ความหมายที่ต้องมีเสียงความหมาย ระบบ กฎเกณฑ์ที่ยอมรับกันทั่วไป หรืออีกนัยหนึ่งกล่าวว่า

ภาษาต้องมีโครงสร้าง (Structure)

มยุเรศ รัตนานิคม (2542, หน้า 3) กล่าวว่า ภาษา หมายถึง รหัสชนิดหนึ่งซึ่งมนุษย์ใช้สื่อความหมายระหว่างกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยผ่านสื่อที่เป็นเสียงสัญลักษณ์ตามที่ได้ตกลงยอมรับกันในสังคมของผู้ใช้รหัสเดียวกันนั้น เสียงสัญลักษณ์ดังกล่าวจะต้องมีระบบแบบแผนที่แน่นอน และมีความสัมพันธ์กันกับระบบความหมายอันเป็นความหมายที่สามารถเข้าใจตรงกันได้โดยทันที

กล่าวโดยสรุป ภาษา หมายถึง การวางเงื่อนไขในการสื่อสารของกลุ่มหรือสังคมนั้น ๆ โดยเข้าใจร่วมกันว่าเงื่อนไขหรือรหัสที่กำหนดไว้หมายถึงอะไรซึ่งใช้สื่อสารความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึกของผู้สื่อไปยังผู้รับโดยอาศัยเงื่อนไขที่กำหนดไว้ (ภาษา) เป็นเครื่องสื่อความโดยภาษาต้องประกอบด้วย ระบบ ความหมาย และโครงสร้าง เพื่อให้เข้าใจตรงกันผู้อยู่ในกลุ่มหรือสังคมนั้น ๆ จึงต้องเรียนรู้ภาษาซึ่งกันและกันแต่บางครั้งสิ่งที่เกิดจากสัญชาตญาณก็อาจเป็นภาษาได้ เช่น ภาษาสัตว์ ภาษาดนตรี ภาษานก เป็นต้น

ความหมายของการรู้ภาษา

แนวคิดของ Krashen (1989) ประกอบด้วย 5 สมมติฐาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับวิธีการที่ผู้เรียนภาษาที่สอง ใช้ในการรับรู้ภาษาแต่แนวคิดของเขาก็ได้ถูกตั้งข้อสงสัยจากผู้วิจัยมากมาย แนวคิดของ Krashen (1989) มีอิทธิพลต่อการสอนภาษาในประเทศสหรัฐอเมริกา ปี 1980 และ 1990 รวมทั้งการหลีกเลี่ยงการสอนไวยากรณ์ในห้องเรียน ทำให้ส่งผลต่อการสอนไวยากรณ์ให้กับผู้ใหญ่มากขึ้น (Saville-Troike, 2006, p. 45)

สมมติฐานที่ 1 The Acquisition-learning Hypothesis

Krashen (1989) ได้แบ่งระบบความรู้ของการแสดงออกของภาษาที่สองออกเป็น 2 ระบบ ระบบที่ 1 และสำคัญที่สุดคือ ระบบการรับรู้ (Acquired System) ซึ่งเป็นผลมาจากผู้เรียนรับรู้ภาษาได้เหมือนกับความสามารถในการรับรู้ภาษาแม่ของเด็ก และเป็นการเรียนรู้กฎไวยากรณ์โดยไม่รู้ตัว ระบบที่ 2 คือ ระบบการเรียนรู้ (Learning System) ซึ่งให้ความสำคัญน้อยลงมา ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้อย่างเป็นทางการจะเกิดขึ้นในห้องเรียนเป็นการเรียนรู้ไวยากรณ์ง่าย ๆ การรับรู้เป็นความรู้ที่ผู้พูดสามารถใช้ได้ในการสื่อสารจริง ๆ ซึ่งสนใจที่ความหมายไม่ใช่ที่รูปแบบของภาษา ส่วนความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้เป็นแค่รูปแบบของการแก้ไขผลลัพธ์ของระบบการรับรู้เท่านั้น เราจะใช้ระบบการเรียนรู้ก็ต่อเมื่อต้องพบกับสภาพต่าง ๆ เช่น ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย การทำข้อสอบไวยากรณ์ (Grammar) ซึ่งเขาต้องต้องใช้ความรู้เรื่องกฎเข้าไปช่วย (Diane & Michael, 1991, p. 240)

นอกจากนี้ การรับรู้ภาษาเป็นการรับรู้โดยไม่รู้ตัว (Subconscious Language Learning) เป็นไปตามธรรมชาติ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนในห้องเรียน ส่วนการเรียนรู้ภาษาเป็นการเรียนภาษาโดยตั้งใจและรู้สึกตัวกับสิ่งที่กำลังเรียน (Conscious Language Learning) เป็นกระบวนการที่มีการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน ซึ่งหากพูดถึงการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

แล้วเราจะใช้ภาษาที่เกิดจากการรับรู้ภาษามากกว่าการเรียนรู้เพราะภาษาที่ถูกเก็บไว้ในคลังภาษา เมื่อเราเริ่มรับรู้ภาษาจะถูกดึงออกมาใช้อย่างอัตโนมัติซึ่งเป็นภาษาที่จดจำได้นานกว่าการเรียนรู้ ส่วนการเรียนรู้ภาษาจะถูกนำมาใช้เพื่อการตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของภาษาที่เกิดจากการรับรู้ นั่นเอง

ทฤษฎีของ Krashen (1989) (Krashen's Five Hypotheses) ที่รู้จักกันดีคือ ทฤษฎีการรับข้อมูลทางภาษา (Input Hypothesis) และทฤษฎีแรงต้านความรู้สึก (Affective Filter Hypothesis) ซึ่งในทฤษฎีการรับข้อมูลทางภาษานั้น คำศัพท์ใหม่ที่ไม่คุ้นเคยจะเรียนรู้ได้เมื่อเกิดความชัดเจนแก่ผู้เรียน ซึ่งก็คือความหมายของศัพท์จะเรียนรู้ได้จากการใช้ส่วนประกอบอื่น ๆ นอกจากตัวภาษาในการอธิบายเช่น รูปภาพประกอบ ท่าทางประกอบ และลักษณะเหมือนจริง สิ่งเหล่านี้ Krashen (1989) ได้หมายถึง ข้อมูลทางภาษาที่เข้าใจได้ (Comprehensible Input) นอกจากนี้จำนวนข้อมูลทางภาษาที่เข้าใจได้จะต้องมีความเหมาะสมกับจำนวนคำศัพท์ที่เรียนรู้ ซึ่งการที่ผู้เรียนเรียนซึ่งได้พูดถึงการที่ผู้เรียนเรียนรู้คำศัพท์ผ่านทางการเล่นเรื่องได้ก็เนื่องมาจาก

- 1) คำศัพท์และการสร้างประโยคที่คุ้นเคยในบริบทของเรื่องเล่าช่วยนำไปสู่ความหมายของคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย และ
- 2) รูปภาพประกอบในเนื้อเรื่องช่วยให้ความหมายของคำศัพท์ที่มีคุ้นเคย

การเรียนภาษา

ทฤษฎีของ Krashen (1989) จะพูดถึงเกี่ยวกับการเรียนรู้ของภาษาที่สอง คือ การเรียนรู้ภาษาที่สองนั้นเกิดขึ้นได้หลายทาง

- 1) การเรียนรู้แบบซึมซับ คือ ไม่ได้ตั้งใจเรียนแต่ได้ยิน ได้เห็น ได้รับรู้บ่อย ๆ จึงทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นภายในสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เอื้ออำนวย
- 2) การเรียนรู้แบบต้องใส่ใจเรียนรู้ คือ มีการสอนอย่างเป็นทางการเป็นจริงเป็นจัง ต้องเข้าชั้นเรียน เรียนในคาบ เป็นความรู้เชิงวิชาการ มีหลักสูตร เช่น การเรียนกฎไวยากรณ์ การออกเสียง เป็นต้น

Innateness Theory ทฤษฎีนี้กล่าวถึงมนุษย์ที่ถูกกำหนดให้เป็นไปตามธรรมชาติ ทางพันธุกรรมในการเรียนรู้ทางภาษาในสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ เด็กแต่ละคนจะมีความสามารถในการเรียนภาษาแต่กำเนิด เพราะเป็นสิ่งที่เด็กได้ยินทุก ๆ วันจนเป็นการเรียนรู้แบบซึมซับ อีกทั้งสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเด็กและการให้กำลังใจ การเสริมแรงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เด็กเกิดการเรียนรู้ทางภาษา เช่น เด็กเรียนรู้ที่จะพูด สื่อสาร และโต้ตอบได้อย่างเป็นธรรมชาติเมื่ออายุประมาณ 3 ขวบ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เด็กแต่ละคนจะมีตัวรองรับภาษามาตั้งแต่กำเนิดเมื่อเด็กเกิดขึ้นมาตัวรองรับภาษานั้นก็จะทำหน้าที่สังเคราะห์ให้เด็กพูดออกมา

The Monitor Hypothesis สมมติฐานนี้บอกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวกับรู้ตัวจะเกิดขึ้นเมื่อเรามีความชำนาญในการสื่อสารภาษาที่สอง เราจะสามารถ

สื่อสารได้อย่างง่ายดาย ซึ่งเกิดมาจากการรับรู้ไม่ใช่การเรียนรู้จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก อาจสามารถบอกได้ว่า สิ่งที่เราพูดจะถูกขับออกมาโดยระบบการรับรู้เหมือนที่เราพูดภาษาสเปนและฝรั่งเศสได้นั้นมาจากการรับรู้ ไม่ใช่การเรียนรู้ กฎไวยากรณ์ไม่ทำให้เราเกิดความชำนาญ การเรียนรู้เป็นการแสดงออกทางภาษาที่มีหน้าที่เป็นเหมือนการตรวจสอบควบคุม (Monitor) และเป็นตัวแก้ไข (Editor) เราประยุกต์ใช้การเรียนรู้หลังจากคำพูดได้ออกไปแล้วหรือมีการแก้ไขคำพูดของตนเองก่อนพูดออกไป ดังนั้นเราเรียนรู้ได้จากการแก้ไขข้อผิดพลาดซึ่งจริง ๆ แล้วเป็นข้อผิดพลาดที่เล็กน้อย เราใช้ประโยชน์จากการเรียนรู้ง่าย ๆ สอนได้ง่าย และจดจำได้ง่าย การแก้ไขตนเอง (Self-correction) ในการสื่อสารและการใช้กฎเกณฑ์ตรวจแก้ข้อผิดพลาดมีส่วนทำให้รู้ภาษาดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นภาษาที่หนึ่งหรือสอง เราประยุกต์ใช้การเรียนรู้ไปที่ผลลัพธ์หรือคำพูดของเราบางครั้งก็ใช้ก่อนหลังพูดเหมือนเป็นการขัดเกลาแก้ไขโดยอัตโนมัติ การเรียนรู้ก็มีหน้าที่แค่นี้บางคนบอกว่าการแก้ไขข้อผิดพลาดเป็นสิ่งที่ดี ซึ่งในสมมติฐานย่อยของการรับรู้และเรียนรู้ภาษาการแก้ไขมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เมื่อเราทำผิดครูแก้ไขให้เพื่อพยายามให้เรามีโอกาสที่จะระลึกถึงกฎที่อยู่ภายในจิตใจ

ความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้จะเป็นตัวควบคุมแก้ไขการพูดเป็นการแก้ไขอย่างมีสติกับสิ่งที่กำลังพูด ทุกสิ่งที่เราพูดมาจากความรู้จากการรับรู้ แต่เราใช้ความรู้จากการเรียนรู้เป็นตัวแก้ไข ผลการพูดไม่ว่าจะเป็นก่อนหรือหลัง ฉะนั้นความรู้จากการเรียนเป็นตัวคอยแก้ไขคำพูดที่มาจากความรู้จากการรับรู้ (Cook, 1993, pp. 51-52)

2.2.2 การเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

ซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบแสดงออกและบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่า “บุคลิกภาพ” มาจากภาษาละตินว่า Persona หมายถึง หน้ากากที่ตัวละครใช้สวมเวลาออกแสดงเพื่อที่จะแสดงบทบาทตามที่ถูกกำหนดให้ บุคลิกภาพ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่บ่งบอกความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ซึ่งยังไม่พบว่ามี การลงความเห็นเกี่ยวกับความหมายที่สมบูรณ์ที่แน่นอนของบุคลิกภาพ

ลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพ ลักษณะส่วนใหญ่ของโครงสร้างต่าง ๆ และกิจกรรมทั้งหมดของบุคคลและเป็นลักษณะเฉพาะที่คงที่และเปลี่ยนแปลงได้ยาก บุคลิกภาพเกี่ยวข้องกับมิติหรือด้านต่าง ๆ ที่ปัจเจกบุคคลพรรณนาว่า เป็นเอกลักษณ์ของเขาและเป็นลักษณะที่เขาได้อยู่คล้ายคลึงกับคนอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วย รูปร่าง ลักษณะ และพฤติกรรมที่เป็นเครื่องส่อนิสัย ไม่ว่าจะเป็นท่วงท่า วาจา ความคิดเห็น การแสดงอารมณ์ (แสงสุริย์ สำอังก์กุล, 2539)

ทฤษฎีของ Costa & McCrae (1992 อ้างใน นิภาพร พวงมี, 2554) กล่าวว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง การมีลักษณะเป็น 5 องค์ประกอบ คือ 1) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว

2) บุคลิกภาพแบบแสดงออก 3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ 4) บุคลิกภาพแบบการเห็นพ้อง และ 5) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แต่ในงานวิจัยนี้ได้นำมาใช้ 2 บุคลิกภาพ ดังนี้

1) ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก (Extraversion) คือ การมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น จะมีลักษณะคือ การชอบทำกิจกรรม การชอบความตื่นเต้น การเป็นผู้มีความอบอุ่น การชอบเข้าสังคม การแสดงออกอย่างเหมาะสม และการมีอารมณ์ดี ชอบแสดงตัวเป็นคนช่างคุย ร่าเริง เป็นกันเอง มักจะเป็นฝ่ายเข้าไปทักทายผู้อื่นก่อน มีการแสดงออกตรงไปตรงมา

2) ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) คือ บุคลิกภาพของบุคคลในด้านการสนองต่อสิ่งรอบตัวของบุคคลเพื่อเปิดรับประสบการณ์ใหม่ จะมีลักษณะคือ การมีอารมณ์สุนทรีย์มีความรู้สึก มีความคิดแปลกใหม่ การเป็นคนช่างฝัน ชอบทำกิจกรรมแปลกใหม่ และการยอมรับค่านิยม เป็นผู้ที่ได้มีใจรับฟังแนวคิดใหม่ ๆ เป็นผู้ที่มีจินตนาการ มีความกระตือรือร้น ใจกว้าง เปิดเผย

การมีบุคลิกภาพที่ดีในการทำงานในการดำเนินงานจะมีทั้งงานการผลิต การบริหาร การให้บริการ การขาย ในแต่ละงานจะอาศัยคุณลักษณะที่แตกต่างกันไป บางงานอาศัยลักษณะส่วนที่เป็นบุคลิกภาพภายนอกมาก บางงานอาศัยส่วนที่เป็นบุคลิกภาพภายในมาก แต่โดยภาพรวมแล้ว กล่าวได้ว่า บุคลิกภาพที่ดีในงานอุตสาหกรรมควรประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

1) ความเป็นคนช่างสังเกต ช่างคิด ช่างสืบค้น ช่างแสวงหาคำตอบในปัญหาทุกสิ่งทุกอย่าง บุคคลที่ประสบความสำเร็จมักเป็นคนประเภทที่บอกตนเองอยู่เสมอว่าไม่มีสิ่งใดที่เขาไม่รู้ ไม่มีปัญหาใดที่ตอบไม่ได้ ไม่มีงานใดที่ทำไม่ได้ ไม่มีสิ่งใดที่จะเอาชนะไม่ได้ ฯลฯ ลักษณะดังกล่าวส่งผลให้บุคคลมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลาทั้งทางด้านความคิดและการกระทำ

2) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทั้งนี้เนื่องจากงานในอุตสาหกรรมเป็นงานที่แข่งขันถ้าองค์กรใดมีบุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หาวิธีการแปลกใหม่ก็จะทำให้งานก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว

3) มีหัวใจเป็นคนทำงาน คือ ใช้สมองคิดในการทำงาน นี้ถึงผลรับผลเสียที่จะเกิดขึ้น

4) มีมนุษยสัมพันธ์ดี เน้นเรื่องของการสื่อสารเนื่องจากการทำงานไม่เพียงแต่จะเข้ากับบุคคลอื่นได้ ยังต้องสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้เป็นอย่างดีและสอนงานคนอื่นได้ด้วย องค์การทำงานมักไม่นิยมคนเก่งที่ถ่ายทอด หรือสอนงาน หรือทำงานกลุ่มไม่เป็น

ทฤษฎีบุคลิกภาพนั้นมีหลายทฤษฎีเพราะบุคลิกภาพเป็นเรื่องกว้างขวางซับซ้อน ไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งสามารถอธิบายลักษณะบุคลิกภาพได้ครบหมดทุกด้าน ทฤษฎีเน้นรายละเอียดไปคนละด้าน และศึกษาในลักษณะแง่มุมต่างกันจากทฤษฎีบุคลิกภาพ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาทฤษฎีลักษณะนิสัยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five Personality) ของ Costa & McCrae (1992) องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีลักษณะเป็นกลุ่มของลักษณะประจำตัวของมนุษย์ที่มักเกิดด้วยกัน ซึ่งคำอธิบายที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันมากที่สุดคือ การสร้างและพัฒนา

แบบทดสอบ

ความหมายของบุคลิกภาพ

Costa & McCrae (2005, p. 284) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลทั้งภายในและภายนอกที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการแสดงออก

วิภา ภัคดี (2545, หน้า 259) บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมอย่างมีระบบของพฤติกรรมต่าง ๆ ตลอดจนทัศนคติและค่านิยม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543, หน้า 14) บุคลิกภาพ หมายถึง บุคลิกภาพที่เป็นลักษณะโดดเด่นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งแสดงออกแบบนั้นอยู่เป็นประจำกับสถานการณ์เฉพาะอย่างจนเป็นนิสัยถาวร

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2544, หน้า 320) บุคลิกภาพ หมายถึง การผสมผ่านระบบต่าง ๆ ภายในตัวบุคคลที่มองเห็นได้ชัดเจนและระบบภายในซึ่งเห็นได้ไม่ชัดเจน ประสบการณ์ พันธุกรรม ลักษณะสังคม วัฒนธรรมหล่อมบุคคลแต่ละบุคคลให้มีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไปเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน ส่วนที่เป็นโครงสร้างซึ่งเป็นส่วนที่เราสามารถทำการสังเกต และทำการวัดได้แบบของบุคลิกภาพของบุคคล เราสามารถเข้าใจวิธีการปรับตัว วิถีชีวิตของบุคคลและทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของคนคนนั้นได้

พัชรศิริ ราชรักษ์ (2555, หน้า 29) ได้วิจัยเรื่อง บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของงานและการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน Gen Y: กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐและเอกชนในประเทศไทยผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาคเอกชนมีบุคลิกภาพ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐ สำหรับลักษณะเฉพาะของงานที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานกลุ่ม Generation Y ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐและเอกชนมีความต้องการแตกต่างกันคือ มิติด้านความสำคัญของงานและมิติด้านข้อมูลผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาคเอกชนมีระดับความต้องการประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐ ทางด้านการศึกษาหาความสัมพันธ์พบความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 3 ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านบุคลิกภาพ ลักษณะเฉพาะของงานที่ต้องการ และระดับของความ ต้องการประสบความสำเร็จในกลุ่มตัวอย่างพนักงาน Generation Y โดยมีตัวแปรจากบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและคุณลักษณะเฉพาะของงาน ได้แก่ ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในงาน ความหลากหลายของทักษะบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบการเห็นพ้อง ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน ความชัดเจนของงาน และบุคลิกภาพ แบบแสดงออกสามารถร่วมกันทำงานตามระดับความต้องการประสบความสำเร็จได้

กล้าหาญ ฒ น่าน (2555, หน้า 39) ได้วิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพและความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย

ด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดสามารถปรับตัวในการทำงานได้ร้อยละ 3.9

พริยา เชาวลิขิตวงศ์ (2554, หน้า 69) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน: กรณีศึกษาบุคลากรฝ่ายช่างสายการบินแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) ระดับบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับสูง บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม อยู่ในระดับปานกลาง

2) ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง อยู่ในระดับสูง

3) ระดับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับสูง

4) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) การรับรู้ความสามารถของตนเองสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6) บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบไม่มีสัมพันธ์กับการรับรู้

7) การรับรู้ในความสามารถทำนายพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน

2.2.3 การเตรียมความพร้อมด้านการบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

ซึ่งประกอบด้วย การบริการแบบการติดต่อสื่อสารและความสุภาพอ่อนโยน

ความหมายของการบริการ

การให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไปของบริษัทหนึ่ง ๆ ในการสื่อสารหรือส่งมอบการบริการ ในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับ ความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่าง ๆ ระหว่างความต้องการของลูกค้า โดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นไปแล้ว โดยลูกค้ามีการตอบสนองต่อความน่าเชื่อถือความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า, พันธะสัญญาและความเชื่อมั่นของลูกค้าที่สามารถรับรู้ได้มีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมซึ่งยืนยันความหมายดังกล่าวข้างต้นอย่างมีนัยสำคัญว่าเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ระหว่างคุณภาพการให้บริการและคุณค่าของการรับรู้ ซึ่งคุณค่าของการรับรู้นั้นสามารถกำหนดเป็นการประเมินได้ ทั้งยังแบ่งแยกความแตกต่างในการรับรู้ระหว่างบริการที่เกิดขึ้นจริงและความคาดหวังของลูกค้าที่คาดว่าจะได้รับคุณภาพการให้บริการเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาของการให้บริการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้โดดเด่นในตราสินค้าเพราะสามารถช่วยเพิ่มการรับรู้ของตราสินค้าให้เหนือกว่าคู่แข่งและช่วยในการแยกความแตกต่างในตราสินค้าเพื่อการแข่งขันในตลาดแนวคิดของการบริการที่มีคุณภาพย่อมได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งมีหลายมิติหลายความคิดด้วยกัน แต่โดยรายละเอียดและจำนวนระดับของมันยังคง

เป็นที่ถกเถียงกัน ซึ่งโรงเรียนในอเมริกาเหนือได้เสนอรูปแบบความคิดของการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยเป็นที่รู้จักกันดีในฐานะแบบวัดมาตรฐาน อันประกอบไปด้วยห้ามิติด้วยกันของการวัดคุณภาพ คือ ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การรับประกัน และความเห็นอกเห็นใจ ส่วนในมุมมองของโรงเรียนนอร์ดิก คุณภาพการให้บริการนั้นประกอบไปด้วยสองมิติคือ คุณภาพทางเทคนิค และคุณภาพในการทำงานที่มีคุณภาพ โดยทางเทคนิควัดได้จากผลสุทธิจากการประเมินผลการให้บริการ ในขณะที่การทำงานที่มีคุณภาพคือ การประเมินผลอัตนัยของการมีปฏิสัมพันธ์ในบริการ ซึ่งมีการศึกษาเชิงประจักษ์ นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญได้มีการนำแบบวัดความถูกต้องของรูปแบบการบริการที่มีการตรวจสอบอย่างจริงจังถึงความขัดแย้งต่าง ๆ ที่สามารถให้คำตอบได้ สิ่งที่สำคัญที่สุดของบริการถูกระบุไว้เป็นจำนวนที่ประเมินได้ในความเหมาะสมของการบริการและมีความเฉพาะเจาะจง คุณภาพการให้บริการที่นำเสนอโดยโรงเรียนนอร์ดิกเป็นสิ่งแสดงให้เห็นว่า ทั้งสองมิติมีรูปแบบถูกต้องมากขึ้นเมื่อนำไปพิจารณาจากการต้อนรับของโรงแรมแห่งหนึ่งพบว่า มีการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมบริการที่ศึกษานี้ โดยสองรูปแบบของการบริการที่มีคุณภาพ สำหรับการประเมินผลของตราสินค้าโรงแรมและร้านอาหารสิ่งนั้นคือ การทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานคุณภาพทางกายภาพของบริการ คือ สิ่งที่มีการคาดการณ์ไว้โดยมีการออกแบบอุปกรณ์ วัสดุ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพของโรงแรมหรือร้านอาหาร ในขณะที่พฤติกรรมของพนักงานเป็นภาพที่แสดงออกโดยใช้ความสามารถ ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตร และการตอบสนองของพนักงานในโรงแรมหรือร้านอาหารนั่นเอง คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้หรือเผชิญได้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมากคุณภาพการให้บริการคือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับเสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพ

การให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

ตัวชี้วัดคุณภาพของการให้บริการ

ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งทีธุรกิจคาดหวังคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- 1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้อของผู้ให้บริการ และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการดำเนินการด้านบริการ
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ
- 3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก
- 5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว
- 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป
- 7) ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบังแต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้
- 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน
- 9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความรวมถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี ในขณะที่ให้บริการผู้รับ
- 10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง ความรวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

Ziethamlm, et al. (1985) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัย

ของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภคนั่นเอง

Gronroos (1982) และ Smith & Houston (1986) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิง ปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับการรับรู้ที่ผู้รับบริการสามารถวัดได้

Gronroos (1990) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิง เทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้นโดย สามารถที่จะวัดได้เมื่อมีการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพ เชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Lewis & Bloom (1983) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของ การบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขา ได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐาน ความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น

Buzzell & Gale (1987) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและ มีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภค และผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับ การมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

Parasuraman, et al. (1990) แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจ เห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้าคือ ความแนวคิดของ นักวิชาการกลุ่มนี้คุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือ ความเหนือกว่าของบริการนักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าวนี้ได้ว่า เป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจ ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการและการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์การอย่าง จริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ทำให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ คือ 1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร 2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้ เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ และ 3) องค์การสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิด ได้อย่างไร

Bitner & Hubbert (1994) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการอันมีผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มี

White & Abel (1995 อ้างใน สัจพร พิงพิพัฒน์, 2557, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการบริการเช่นว่านี้ ได้มีการเสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูงและโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการเป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองของผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้วบริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายและไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับการบริการนั้นหากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามกันหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังคุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเองในประเด็นเดียวกันนี้ (Lovelock, 1996) ที่มองว่าคุณภาพการให้บริการมีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหานั้นมีความสามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Crosby (1979) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ “Service Quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Zineldin (1996) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้นๆและมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

ซึ่งได้แก่ การบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจ

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่ใช้ศึกษามีดังนี้

การบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจ

ทฤษฎีของ Barnard (1968) ให้ความหมายว่า องค์กรจะมีประสิทธิผลก็เมื่อผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติตรงตามบทบาทขององค์กรได้กำหนดไว้

เลิศ ไชยณรงค์ (2536, หน้า 55 อ้างใน เฉียบ ไทยยิ่ง, 2539, หน้า 42-43) ให้ความหมาย ในเชิงอธิบายว่า ประสิทธิภาพขององค์กรในแนวคิดเดิมจะเน้นในเรื่องของการเพิ่มพูนประสิทธิภาพใน การทำงานจึงเน้นในเรื่องความชำนาญเฉพาะทางก่อให้เกิดการขาดประสานงาน ต่อมาแนวคิดนี้ เปลี่ยนไปเป็นการเน้นความร่วมมือ โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่ความพยายามให้งานบรรลุผลสำเร็จด้วย

กรณี กীরติบุตร (2529, หน้า 46 อ้างใน เฉียบ ไทยยิ่ง, 2539, หน้า 42-43) กล่าวว่า องค์กร เกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของคนที่จะร่วมมือกันทำงานบางอย่างให้บรรลุเป้าหมายซึ่งงานดังกล่าว นั้น คน ๆ เดียวทำเองไม่ได้ เพราะมีข้อจำกัดต่าง ๆ การนำเอาคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมมือกันทำงาน ไม่ใช่ของง่ายจึงจำเป็นต้องร่วมมือกัน องค์กรจะดำรงอยู่ได้ต่อเมื่อคนที่มาร่วมกันทำงานได้สำเร็จคือ บรรลุเป้าหมายขององค์กรและตอบสนองต่อปัจเจกบุคคลด้วยความอยู่รอดขององค์กร ขึ้นอยู่กับ ความสามารถของฝ่ายบริหาร (Executive) ในฐานะผู้นำองค์กรที่จะสร้างระบบความร่วมมือที่ดี ฝ่ายบริหารมีหน้าที่ตัดสินใจด้วยความรับผิดชอบภายในกรอบของศีลธรรมอันดี

หน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดี

- 1) ดูแลระบบการสื่อสารภายในองค์กรให้ประสมกลมกลืนกัน โดยจัดโครงสร้างองค์กร แบ่งหน่วยงานกำหนดตำแหน่งหน้าที่การให้รางวัลตอบแทนและมีความยุติธรรมในการลงโทษ เป็นต้น
- 2) มีการสร้างแรงดึงดูดและรักษาความร่วมมือที่สมาชิกในองค์กรมอบหมายให้และชักจูง สมาชิกใหม่ให้มาร่วมมือทำงาน
- 3) ต้องกำหนดและตีความในเป้าหมายขององค์กรและมอบหมายงานให้แก่สมาชิก รับผิดชอบ
- 4) ใช้ศิลปะในการทำงานการบริหารให้บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
- 5) ต้องทำงานด้วยความรับผิดชอบและให้ความสำคัญในเรื่องของการติดต่อสื่อสารใน องค์กร

จะเห็นว่าแนวคิดที่ใช้เป็นสิ่งที่ทำให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กรมีหลาย ลักษณะขึ้นอยู่กับกรอบทฤษฎีที่ใช้อ้างอิง วัตถุประสงค์และแนวทางในการศึกษา ยกตัวอย่าง ความหมายของประสิทธิผลขององค์กรซึ่งมีผู้ให้ไว้ต่าง ๆ ดังนี้ นั่นคือ ความสามารถขององค์กร ในการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ในแต่ละระยะเวลา คือ

- ระยะสั้น ประเมินการผลิต ประสิทธิภาพ และความพอใจของคนในองค์กร
- ระยะกลาง ประเมินการปรับตัวและการพัฒนาเพิ่มเติมขึ้น
- ระยะยาว ประเมินการอยู่รอดขององค์กร

ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์การและประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร, 2536)

ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ระดับที่องค์การบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Etzioni, 1964)

ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์การที่จะอยู่รอด ปรับตัว รักษาสภาพ และเติบโต (Schein, 1970)

การพัฒนาองค์การกับประสิทธิผลมีผู้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การกับประสิทธิผลไว้หลายท่านดังนี้

Schein (1970, p. 177 อ้างใน เฉียบ ไทยยิ่ง, 2539, หน้า 32) กล่าวว่า การปรับตัวขององค์กรเกี่ยวข้องกับเรื่องประสิทธิผลขององค์กรอย่างแน่นแฟ้น เช่นอธิบายต่อไปว่าประสิทธิผลของระบบองค์กร หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์กรที่อยู่รอด (Survive) และสามารถปรับตัว และรักษาสภาพตนเองไว้ ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีภาระหน้าที่ใดที่จะต้องกระทำให้ลุล่วงไปก็ตาม

Pfeffer & Salannick (1978, p. 11 อ้างใน เฉียบ ไทยยิ่ง, 2539, หน้า 32) เห็นว่า ประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจและวิจารณ์กันมากทั้งในแวดวงวิชาการและแวดวงวิชาชีพ กล่าวคือ ประสิทธิผลขององค์กรเป็นมาตรฐานภายนอกที่บ่งบอกว่าองค์กรสามารถดำเนินกิจการให้ตอบสนองต่อกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด

ระดับของประสิทธิผลขององค์การ

Reddin (1970, p. 277 อ้างใน เฉียบ ไทยยิ่ง, 2539, หน้า 43) ได้แบ่งระดับมาตรฐานเป็น 3 ระดับ คือ ระดับหน่วยงาน ระดับองค์กร และระดับบุคคลดังนี้

1) ประสิทธิผลระดับองค์กร (Corporate) มีความเกี่ยวข้องกับการลงทุนและกำหนดโดยทีมงานหรือคณะบุคคลมีแนวโน้มระยะยาวเป็น 5 ปี แม้ว่า 1 ปี ถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่ตามประสิทธิผลองค์กรจึงเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนของทรัพย์สิน การทำผลกำไร ตำแหน่งในการแข่งขัน การเจริญเติบโต ระดับของเทคโนโลยี การพัฒนาพนักงาน ความสัมพันธ์กับพนักงาน ความรับผิดชอบต่อสาธารณะความสัมพันธ์กับรัฐบาล

2) ประสิทธิผลระดับหน่วยงาน (Departmental or Divisional) การสนับสนุนหน่วยย่อยขององค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างองค์กรกับความเชี่ยวชาญเฉพาะระดับการจัดการบางครั้งก็เชื่อมโยงระหว่างผลกำไร ผลผลิตหรือความต้องการด้านบริการ การบูรณาการบทบาทของหน่วยงานในองค์กรทั้งหมด

3) ประสิทธิผลระดับการจัดการหรือบุคคล (Managerial Standards) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลผลิต ซึ่งเป็นประสิทธิผลของผู้นำระดับการจัดการโดยตรง

การศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวัดประสิทธิผลในการให้บริการได้มีผู้ที่ศึกษาและให้ทัศนะไว้ดังนี้

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการให้บริการ สาธารณะพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ซึ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

- 1) การบริการที่เท่าเทียมกัน
- 2) การบริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา
- 3) การบริการอย่างเพียงพอ
- 4) การบริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การบริการอย่างก้าวหน้า

วรเดช จันทรศร (2544) กล่าวว่า เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการบริการ ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1) สมรรถนะของหน่วยงาน (Organization Capability) สามารถเป็นตัวชี้วัดว่าตอบสนองต่อความต้องการในการให้บริการของกลุ่มเป้าหมาย พิจารณาได้ดังนี้เช่น จำนวนของประชากรที่ได้รับบริการสาธารณะสุข จำนวนของสถานีนอนามัย สัดส่วนของคนไข้ต่อ บุคลากรทางด้านทางการแพทย์ สามารถในการรองรับและรับบริการนักท่องเที่ยวและการแก้ปัญหาให้กับกลุ่มเป้าหมาย

2) ความทั่วถึงและเพียงพอ (Coverage and Adequacy) พิจารณาถึงความครบถ้วน ความเพียงพอ ความครอบคลุมในการบริการสามารถดูได้จากพื้นที่เป้าหมายและกลุ่มเป้าหมายใน ความเพียงพอและต่อเนื่องในการได้รับบริการตลอดเวลา

3) ความถี่ในการให้บริการ (Services Frequency) เป็นตัววัดระดับการบริการต่อหน่วย ของเวลา

4) ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) เป็นตัววัดประสิทธิภาพขององค์กรในการให้ บริการ โดยเน้นบริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา และมีใช้ทรัพยากรเหมาะสม ในการปฏิบัติจำเป็นที่จะต้อง มีมาตรฐานการบริการ โดยมีกำหนดเวลาเสร็จ เพื่อเป็นหลักประกันในการประกันลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ต่อหน่วยทั้งหน่วยงานและผู้รับบริการในการบริการแต่ละครั้งว่ามีประสิทธิผลในการบริการ

สรุปอาจกล่าวได้ว่า การวัดประสิทธิผลการให้บริการสามารถวัดได้โดยดูจาก การตอบสนองต่อความต้องการของคนโดยส่วนรวม การปรับเปลี่ยนบริการเพื่อให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การให้บริการด้วยความเต็มใจความสะดวกรวดสบายในการไปใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ศิราภา รุ่งสว่าง (2555) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรมทักษะการทำงาน

ด้านการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและด้านการส่งไปศึกษาดูงาน ตามลำดับ ในเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญด้านเวลามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามลำดับ นอกจากนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการส่งไปศึกษาดูงาน และด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการส่งไปศึกษาดูงานและด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานจึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และการบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลด้านภาษา ข้อมูลด้านบุคลิกภาพ ข้อมูลด้านบริการ ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 6 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.1.1.2 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล

3.1.1.3 ข้อมูลความพร้อมด้านภาษาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลความพร้อมด้านภาษาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการประกอบด้วย การรู้ภาษาและการเรียนภาษา โดยมีระดับการแบบ Interval Scale (อันตรภาคชั้น) สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | | |
|---|--------------------|------------------|
| 1 | เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2 | เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3 | เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4 | เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5 | เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

3.1.1.4 ข้อมูลความพร้อมด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลความพร้อมด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

ประกอบด้วยบุคลิกภาพแบบแสดงออกและบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ โดยมีระดับการวัดแบบ Interval Scale (อันตรภาคชั้น)สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | | |
|---|--------------------|------------------|
| 1 | เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2 | เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3 | เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4 | เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5 | เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

3.1.1.5 ข้อมูลความพร้อมด้านบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลความพร้อมด้านบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย การบริการแบบการติดต่อสื่อสาร และสภาพอ่อนโยน โดยมีระดับการวัดแบบ Interval Scale (อันตรภาคชั้น)สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | | |
|---|--------------------|------------------|
| 1 | เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2 | เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3 | เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4 | เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5 | เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

3.1.1.6 ข้อมูลประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการประกอบด้วย การบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจโดยมีระดับการวัดแบบ Interval Scale (อันตรภาคชั้น)สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | | |
|---|--------------------|------------------|
| 1 | เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2 | เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3 | เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4 | เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5 | เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้วจะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .890 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 17 ของเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะเป็นพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่จำกัด จำนวนคน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง พื้นที่ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก จำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 จะสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการตอบแบบสอบถาม มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

3.2.1 วันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน

3.2.2 วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 หลังจากข้อมูลได้มีการตรวจสอบความถูกต้องแล้ว

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.3 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งชี้แจงหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.4 แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องโดยครบบถ้วนสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การเตรียมความพร้อมด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการ ที่มีประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานครมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1. อิทธิพลของปัจจัยการเตรียมความพร้อมด้านภาษาที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

3.4.2. อิทธิพลของปัจจัยการเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ ที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

3.4.3. อิทธิพลของปัจจัยการเตรียมความพร้อมด้านบริการที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และการบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ข้อมูลพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก

ข้อมูลพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก

พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก	400	100
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 100

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ในด้านเพศ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ในด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของเพศของพนักงานพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	192	48
หญิง	208	52
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 และรองลงมา ได้แก่ เพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ในด้านอายุ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ในด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของอายุของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	140	35
31-40 ปี	208	52
41-50 ปี	52	13
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา ได้แก่ อายุ 21-30 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35 อายุที่น้อยที่สุด ได้แก่ 41-50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ในด้านสถานภาพ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ในด้านสถานภาพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	309	77.2
สมรส	91	22.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.3 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพสมรส จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ในด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ในด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	335	83.8
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	65	16.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองลงมา ได้แก่ ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ในด้านรายได้

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ในด้านรายได้ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: จำนวนและค่าร้อยละของรายได้ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน
สาทร บางรัก

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/ เดือน	28	7.0
15,001–25,000 บาท/ เดือน	98	24.5
25,001–35,000 บาท/ เดือน	92	23.0
35,001–45,000 บาท/ เดือน	91	22.8
มากกว่า 45,001 บาท/ เดือนขึ้นไป	91	22.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001–25,000 บาท/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมา ได้แก่ รายได้ 25,001–35,000 บาท/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 23 รายได้ 35,001–45,000 บาท/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 22.8 รายได้มากกว่า 45,001 บาท/ เดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.8 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 7.0

**ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา
ด้านบุคลิกภาพและการบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลใน
การสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก
กรุงเทพมหานคร**

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับ
ปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขต
ปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานครมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการ
รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายชื่อจำนวน 6 ข้อ ดังนี้

ด้านภาษา

- 1) การรู้ภาษา
- 2) การเรียนภาษา

ด้านบุคลิกภาพ

- 3) บุคลิกภาพแบบแสดงออก

4) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

ด้านบริการ

5) การติดต่อสื่อสาร

6) ความสุภาพอ่อนโยน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และการบริการ ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร มีผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของการเตรียม

ความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสาร เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ด้านภาษา	3.96	0.74
1) การรู้ภาษา	3.95	0.76
2) การเรียนภาษา	3.98	0.72
ด้านบุคลิกภาพ	3.84	0.75
3) บุคลิกภาพแบบแสดงออก	3.99	0.74
4) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	3.70	0.79
ด้านบริการ	3.94	0.79
5) การติดต่อสื่อสาร	3.77	0.80
6) ความสุภาพอ่อนโยน	4.12	0.78

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านภาษา

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ในด้านบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านบุคลิกภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.70–4.12 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ($\bar{x} = 4.12$) ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก ($\bar{x} = 3.99$) ด้านการเรียนภาษา ($\bar{x} = 3.98$) ด้านการรู้ภาษา ($\bar{x} = 3.95$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x} = 3.77$) และด้านบุคลิกภาพแบบเปิดประสบการณ์ ($\bar{x} = 3.70$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานครได้แก่ ด้านประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานครรวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 1 ข้อ ดังนี้

ด้านการบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ	3.79	0.79
ด้านการบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจ	3.79	0.79

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานครนั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้ระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจ ($\bar{x} = 3.79$)

ระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการเตรียมความพร้อมด้านภาษา มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ค่าอิทธิพลของปัจจัยการเตรียมความพร้อมด้านภาษา มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การเตรียมความพร้อมด้านภาษา	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1) การรู้ภาษา	0.381	7.641	0.00*
2) การเรียนภาษา	0.594	11.916	0.00*

$R^2 = .967$, $F\text{-Value} = 2857.978$, $n = 400$, $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การเตรียมความพร้อมด้านภาษา มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ค่าอิทธิพลของการเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1) บุคลิกภาพแบบแสดงออก	0.329	6.326	0.00*
2) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.647	12.424	0.00*

$R^2 = .970$, $F\text{-Value} = 3188.430$, $n = 400$, $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ในด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก และด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการเตรียมความพร้อมด้านบริการ มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ค่าอิทธิพลของการเตรียมความพร้อมด้านบริการ มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การเตรียมความพร้อมด้านบริการ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1) การติดต่อสื่อสาร	1.153	48.856	0.00*
2) ความสุภาพอ่อนโยน	-0.186	-7.872	0.00*

$R^2 = .984$, F-Value = 5977.161, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การเตรียมความพร้อมด้านบริการ มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านความสุภาพอ่อนโยน มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และการบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1) พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52 และรองลงมา ได้แก่ เพศชาย ร้อยละ 48

2) พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรัก ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา ได้แก่ อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนอายุน้อยที่สุด ได้แก่ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 13

3) พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรักที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.3 รองลงมา ได้แก่ สมรส คิดเป็นร้อยละ 22.8

4) พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรักที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองลงมา ได้แก่ ปริญญาโท หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 16.2

5) พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน สาทร บางรักที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีรายได้ 15,001-25,000 บาท/ เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมา ได้แก่ รายได้ 25,001-35,000 บาท/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 23 รายได้ 35,001-45,000 บาท/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 22.8 รายได้มากกว่า 45,001 บาท/ เดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.8 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 7.0

6) ระดับความคิดเห็นการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร์ บางรัก กรุงเทพมหานคร สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านภาษา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .743 ในด้านบุคลิกภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .766 และในด้านบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .792 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร์ บางรัก กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก ด้านการเรียนภาษา ด้านการรู้ภาษา ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านบุคลิกภาพแบบเปิดประสบการณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, 3.99, 3.98, 3.95, 3.77 และ 3.70 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78, 0.74, 0.72, 0.76, 0.80 และ 0.79 ตามลำดับ

7) ระดับความคิดเห็นการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร์ บางรัก กรุงเทพมหานคร สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร์ บางรัก กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร์ บางรัก กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุจุดมุ่งหมาย ตามภารกิจมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของปัจจัยการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษา ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร์ บางรัก กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การรู้ภาษา และการเรียนภาษา

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การเตรียมความพร้อมด้านภาษา ในด้านการรู้ภาษา และการเรียนภาษาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยการเตรียมความพร้อมทางด้านบุคลิกภาพ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ได้แก่ บุคลิกภาพในด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก และด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ ในด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก และด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยการเตรียมความพร้อมทางด้านบริการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร และความสุภาพอ่อนโยน

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การเตรียมความพร้อมด้านบริการ ในด้านการติดต่อสื่อสาร และความสุภาพอ่อนโยน ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของปัจจัยการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ

อาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมทางด้านภาษาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ในด้านการรู้ภาษา และการเรียนภาษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีของ Krashen (1989) ได้แบ่งระบบความรู้ของการแสดงออกของภาษาที่สองออกเป็น 2 ระบบ ระบบที่ 1 และสำคัญที่สุดคือ ระบบการรับรู้ (Acquired System) ซึ่งเป็นผลมาจากผู้เรียนรับรู้ภาษาได้เหมือนกับความสามารถในการรับรู้ภาษาแม่ของเด็ก และเป็นการเรียนรู้กฎไวยากรณ์โดยไม่รู้ตัว ระบบที่ 2 คือ ระบบการเรียนรู้ (Learning System) ซึ่งให้ความสำคัญน้อยลงมา ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้อย่างเป็นทางการจะเกิดขึ้นในห้องเรียนเป็นการเรียนรู้ไวยากรณ์ง่าย ๆ การรับรู้เป็นความรู้ที่ผู้พูดสามารถใช้ได้ในการสื่อสารจริง ๆ ซึ่งสนใจที่ความหมายไม่ใช่ที่รูปแบบของภาษา ส่วนความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้เป็นแค่รูปแบบของการแก้ไขผลลัพธ์ของระบบการรับรู้เท่านั้น เราจะใช้ระบบการเรียนรู้ก็ต่อเมื่อต้องพบกับสภาพต่าง ๆ เช่น ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย การทำข้อสอบไวยากรณ์ (Grammar) ซึ่งเขาต้องต้องใช้ความรู้เรื่องกฎเข้าไปช่วย (Diane & Michael, 1991, p. 240)

ทฤษฎีของ คราเชน (Krashen's Five Hypotheses) ที่รู้จักกันดีคือทฤษฎีการรับข้อมูลทางภาษา (Input Hypothesis) และทฤษฎีแรงด้านความรู้สึก (Affective Filter Hypothesis) ซึ่งในทฤษฎีการรับข้อมูลทางภาษานั้น คำศัพท์ใหม่ที่ไม่คุ้นเคยจะเรียนรู้ได้เมื่อเกิดความชัดเจนแก่ผู้เรียน ซึ่งก็คือความหมายของศัพท์จะเรียนรู้ได้จากการใช้ส่วนประกอบอื่น ๆ นอกจากตัวภาษาในการอธิบาย เช่น รูปภาพประกอบ ท่าทางประกอบ และลักษณะเหมือนจริง สิ่งเหล่านี้คราเชนได้หมายถึงข้อมูลทางภาษาที่เข้าใจได้ (Comprehensible Input) นอกจากนี้ จำนวนข้อมูลทางภาษาที่เข้าใจได้จะต้องมีความเหมาะสมกับจำนวนคำศัพท์ที่เรียนรู้ ซึ่งการที่ผู้เรียนเรียนซึ่งได้พูดถึงการที่ผู้เรียนเรียนรู้คำศัพท์ผ่านทางกรเล่าเรื่องได้ก็เนื่องมาจาก 1) คำศัพท์และการสร้างประโยคที่คุ้นเคยในบริบทของเรื่องเล่าช่วยนำไปสู่ความหมายของคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย และ 2) รูปภาพประกอบในเนื้อเรื่องช่วยให้ความหมายของคำศัพท์ที่มีคุ้นเคย (Krashen, 1989)

ทฤษฎีของ Krashen (1989) จะพูดถึงเกี่ยวกับการเรียนรู้ของภาษาที่สอง คือ การเรียนรู้ภาษาที่สองนั้นเกิดขึ้นได้หลายทาง

1) การเรียนรู้แบบซึมซับ คือ ไม่ได้ตั้งใจเรียนแต่ได้ยิน ได้เห็น ได้รับรู้บ่อย ๆ จึงทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น ภายในสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เอื้ออำนวย

2) การเรียนรู้แบบตั้งใจเรียนรู้ คือ มีการสอนอย่างเป็นทางการเป็นจริงเป็นจัง ต้องเข้าชั้นเรียนเรียนในคาบ เป็นความรู้เชิงวิชาการ มีหลักสูตร เช่น การเรียนกฎไวยากรณ์ การออกเสียง เป็นต้น

Innateness Theory ทฤษฎีนี้กล่าวถึงมนุษย์ที่ถูกกำหนดให้เป็นไปตามธรรมชาติทาง พันธุกรรมในการเรียนรู้ทางภาษาในสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ เด็กแต่ละคนจะมีความสามารถในการ เรียนภาษาแต่กำเนิด เพราะเป็นสิ่งที่เด็กได้ยินทุก ๆ วันจนเป็นการเรียนรู้แบบซึมซับอีกทั้ง สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเด็กและการให้กำลังใจ การเสริมแรงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เด็กเกิด การเรียนรู้ทางภาษาเช่น เด็กเรียนรู้ที่จะพูด สื่อสาร และโต้ตอบได้อย่างเป็นธรรมชาติเมื่ออายุ ประมาณ 3 ขวบ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เด็กแต่ละคนจะมีตัวรองรับภาษามาตั้งแต่กำเนิด เมื่อเด็กเกิด ขึ้นมาตัวรองรับภาษานั้นก็จะทำหน้าที่สังเคราะห์ให้เด็กพูดออกมา

The Monitor Hypothesis สมมติฐานนี้บอกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการที่ เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวกับรู้ตัวจะเกิดขึ้นเมื่อเรามีความชำนาญในการสื่อสารภาษาที่สอง เราจะสามารถ สื่อสารได้อย่างง่ายดาย ซึ่งเกิดมาจากการรับรู้ไม่ใช่การเรียนรู้จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก อาจสามารถบอก ได้ว่า สิ่งที่เราพูดจะถูกขับออกมาโดยระบบการรับรู้เหมือนที่เราพูดภาษาสเปนและฝรั่งเศสได้นั้นมา จากการรับรู้ ไม่ใช่การเรียนรู้ กฎไวยากรณ์ไม่ทำให้เราเกิดความชำนาญ การเรียนรู้เป็นการแสดงออก ทางภาษาที่มีหน้าที่เป็นเหมือนการตรวจสอบ ควบคุม (Monitor) และเป็นตัวแก้ไข (Editor) เรา ประยุกต์ใช้การเรียนรู้หลังจากคำพูดได้ออกไปแล้วหรือมีการแก้ไขคำพูดของตนเองก่อนพูดออกไป

ความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้จะเป็นตัวควบคุมแก้ไขการพูด เป็นการแก้ไขอย่างมีสติกับสิ่งที่ กำลังพูด ทุกสิ่งที่เราพูดมาจากความรู้จากการรับรู้ แต่เราใช้ความรู้จากการเรียนรู้เป็นตัวแก้ไขผล การพูดไม่ว่าจะเป็นก่อนหรือหลัง ฉะนั้นความรู้จากการเรียนเป็นตัวคอยแก้ไขคำพูดที่มาจากความรู้ จากการรับรู้ (Cook, 1993, pp. 51-52) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวเรศ อับดุลสตา (2554) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี: เพื่อศึกษา แนวทางการพัฒนาศักยภาพการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา โดยการเสริมทักษะ TOEIC และศึกษา ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนมีคะแนน เพิ่มสูงขึ้น มีแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น ผู้เรียนเห็นความสำคัญในการเรียน ภาษาอังกฤษมากขึ้น และมีความพึงพอใจในการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก รวมทั้งมีทัศนคติที่ดี ต่อการเรียนภาษาอังกฤษ

สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยการเตรียมความพร้อมทางด้านบุคลิกภาพของ พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยการเตรียมความพร้อมทางด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ในด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออกและ ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการและสอดคล้องกับทฤษฎีของ Costa & McCrae (2005) กล่าวว่า การมีลักษณะเป็น 5 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวบุคลิกภาพแบบแสดงออกบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์บุคลิกภาพแบบการเห็นพ้องบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกแต่ในงานวิจัยนี้ได้นำมาใช้ 2 บุคลิกภาพ คือ 1) ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก คือ ความสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นจะมีลักษณะ คือ การชอบทำกิจกรรม การชอบความตื่นเต้น การเป็นผู้มีความอบอุ่น การชอบเข้าสังคม การแสดงออกอย่างเหมาะสม และการมีอารมณ์ดี 2) ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ คือ บุคลิกภาพของบุคคลในด้านการสนองต่อสิ่งรอบตัวของบุคคลเพื่อเปิดรับประสบการณ์ใหม่จะมีลักษณะคือ การมีอารมณ์สุนทรีย์ มีความรู้สึก มีความคิดแปลกใหม่ การเป็นคนช่างฝัน ชอบทำกิจกรรมแปลกใหม่ และการยอมรับค่านิยมซึ่งแสดงว่าให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พนักงานบริษัทเอกชนจึงเพิ่มทักษะให้ตนเองโดยจากเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจึงสนใจที่จะเข้าอบรมทั้งทางด้านกิริยามารยาทและเข้าฝึกฝนภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ เพื่อต้อนรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรศิริ ราชรักษ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของงานและต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน Gen Y: กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาคเอกชนมีบุคลิกภาพ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐ สำหรับลักษณะเฉพาะของงานที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานกลุ่ม Generation Y ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกันคือ มิติด้านความสำคัญของงานและมิติด้านข้อมูลผลการปฏิบัติงาน จากนี้ยังพบว่าผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาคเอกชนมีระดับความต้องการประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐ ทางด้านการศึกษาค้นหาความสัมพันธ์พบความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 3 ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านบุคลิกภาพ ลักษณะเฉพาะของงานที่ต้องการและระดับของความต้องการประสบความสำเร็จในกลุ่มตัวอย่างพนักงาน Generation Y โดยมีตัวแปรจากบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและคุณลักษณะเฉพาะของงาน ได้แก่ การตัดสินใจในงาน มีทักษะหลากหลายของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบการเห็นพ้อง ข้อมูลผลการปฏิบัติงานความชัดเจนของงาน และบุคลิกภาพแบบแสดงออกสามารถร่วมกันทำงานตามระดับความต้องการประสบความสำเร็จได้

สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยการเตรียมความพร้อมทางด้านบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมด้านบริการ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของ พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการและสอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1985, p. 42) ได้กล่าวไว้ว่า ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณา ตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- 1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ
 - 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้อง เป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ
 - 3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ
 - 4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก
 - 5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว
 - 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป
 - 7) ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้
 - 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน
 - 9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความว่ามารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี ในขณะที่ให้บริการผู้รับ
 - 10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น
- คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผล

ให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก และชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรารักษ์ จันทรสุวรรณ (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ซึ่งความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านรูปลักษณะเป็นด้านที่ มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่น การกู้เงินและการทำธุรกรรมอื่น ๆ แตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

การนำผลการวิจัยไปใช้

1) งานวิจัยนี้เป็นแนวทางการพัฒนาพนักงานของการเตรียมความพร้อมการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

2) งานวิจัยนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการให้มีการติดต่อสื่อสารและความสุภาพอ่อนโยน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพ

การให้บริการและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3) งานวิจัยนี้เป็นแนวทางสำหรับการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจและนำไปสู่ความสำเร็จ

การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการเตรียมความพร้อม ด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการ ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ซึ่งทำให้ทราบว่า พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเป็นบุคลากรที่สำคัญต่อองค์กรและของประเทศ ดังนั้นจะต้องมีการเตรียมตัวเพื่อสามารถรองรับต่อสภาวะที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยองค์กรจำเป็นต้องให้พนักงานในองค์กรมีการพัฒนาทักษะพื้นฐานต่าง ๆ เช่น พัฒนาภาษา พัฒนาบุคลิกภาพของตนและการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อองค์กรจะมีความมั่นคงและเข้มแข็งที่จะตั้งรับได้อย่างทันท่วงทีที่จะต้องพัฒนาความสามารถให้เทียบเท่าเมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิผลที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร และสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาในเขตพื้นที่ส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ด้วย โดยทำการศึกษาวิจัยลักษณะเดียวกัน เพื่อดูว่าผลการวิจัยจะเป็นไปในลักษณะเดียวกันหรือไม่

2) ควรศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านต่าง ๆ เฉพาะเจาะจงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและองค์กรต่อไป

3) ควรศึกษาอุปสรรคและปัญหาในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

- กล้าหาญ ณาน. (2555). อิทธิพลของคุณลักษณะงาน บุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานของบัณฑิตใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เฉียบ ไทยยิ่ง. (2539). ประสิทธิภาพขององค์การระบบเปิด : กรณีศึกษาการบริหารของคณะผู้บริหารระดับอธิการบดีและรองอธิการบดีสถาบันราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิภาพร พวงมี. (2554). บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของโรงพยาบาลกับพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. (2555). เมื่อโลกเปลี่ยน : ถึงจุดเปลี่ยนแห่งการสื่อสาร (Communication Change : World & Communication Change). กรุงเทพฯ : สมาคมประชาสัมพันธ์ไทย.
- พัชรศิริ ราชรักษ์. (2555). บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของงานและความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน Gen Y: กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พริยา เขาวลิตวงศ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายช่างสายการบินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูวเรศ อับดุลเสตดา. (2554). การพัฒนาศักยภาพการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 5, 39-57.
- มยุเรศ รัตนานิคม. (2542). ลัทธศาสตร์กับการฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษ. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 10-12. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). การวัดด้านจิตวิทยา. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วรเดช จันทรศร. (2544). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.

- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). *ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคาร
กรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาพุดผล จังหวัดภูเก็ต*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิภา ภัคดี. (2545). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- ศิริภา รุ่งสว่าง. (2555). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2544). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.
- สถาบันคุ้มครองเงินฝาก (สคฝ.). (2558). *รู้จักธนาคารพาณิชย์ไทย*. สืบค้นจาก
[file:///C:/Users/pharunya.p/Downloads/article_20130719102800%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pharunya.p/Downloads/article_20130719102800%20(1).pdf).
- สัจพร พิงพิพัฒน์. (2557). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและ
ความไว้วางใจที่มีต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร*.
สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- แสงสุรีย์ สำอางค์กุล. (2539). *จิตวิทยาบุคลิกภาพ สหสวรรค์ เล่ม 3*. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ คณะอนุกรรมการเตรียมความพร้อมภาคการเกษตรสู่
ประชาคมอาเซียน. (2558). *ก้าวสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนของภาคการเกษตร 2558
(Towards ASEAN Community 2015 of Agricultural Sector)*. สืบค้นจาก
http://moac2aec.moac.go.th/ewt_news.php?nid=45.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัด
สภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่ากรมอาเภอนที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีมีการรื้อปรับ
ระบบ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุดม วิโรตม์สิขิตติย์. (2547). *ภาษาศาสตร์เบื้องต้น (Introduction to Linguistics)*
(พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Barnard, C. I. (1968). *The functions of the executive*. Cambridge: Harvard University.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). *Encounter satisfaction versus overall
satisfaction versus quality: The customer's voice. Service quality: New
directions in theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS principles*. New York: Free.
- Cook, V. (1993). *Linguistics and second language acquisition*. London: Macmillan.

- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO personality inventory and NEO five-factor inventory: Professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (2005). *A five-factor model perspective on personality disorders*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.
- Diane, L., & Michael, H. L. (1991). *An introduction to second language acquisition*. London: Longman Group.
- Etzioni, A. (1964). *Modern organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Gronroos, C. (1982). *Strategic management and marketing in the public sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: The nature of service and service quality*. Sweden: Stockholm University.
- Krashen, S. (1989). We acquire vocabulary and spelling by reading: Additional evidence for the input hypothesis. *Modern Language Journal*, 73(4), 440-464.
- Lewis, R. C., & Bloom, B. H. (1983). The relations of organizational characteristics, customer oriented behavior and service quality. *African Journal of Business Management*, 4(10), 2059-2074.
- Lovelock, C.H. (1996). *Managing services*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 9(Fall), 41-50.
- Parasuraman, V. A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptios*. New York: Free.
- Saville-Troike, M. (2006). *Introducing second language acquisition*. Cambridge University.
- Schein, E. H. (1970). *Organizational psychology* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Schmenner, R. W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Smith, R. A., & Houston, M. J. (1986). Measuring script development: An evaluation of alternative approaches. *Advances in Consumer Research*, 8, 504–508.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Zineldin, M. (1996). Bank strategy and some determinants of bank selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14(6), 12–22.





แบบสอบถาม

เรื่อง

การเตรียมความพร้อมด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการ
ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพร้อมในด้านการทำงานของพนักงาน
ธนาคารระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

- 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) แบบสอบถามความพร้อมด้านภาษาของพนักงานธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- 3) แบบสอบถามด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- 4) แบบสอบถามด้านการบริการของพนักงานธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- 5) แบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานธนาคารที่มีความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

นางสาววิษา อินทร์ทับทัน

ID 7560201068

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

 หญิง ชาย

2. อายุ

 20–30 ปี 31–40 ปี 41–50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

 โสด สมรส หย่าร้าง/ หม้าย

4. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. รายได้

 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/ เดือน 15,001–25,000 บาท/ เดือน 25,001–35,000 บาท/ เดือน 35,001–45,000 บาท/ เดือน มากกว่า 45,001บาท/ เดือนขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพร้อมด้านภาษาของพนักงานธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพื่อแสดงถึงระดับความพร้อมด้านภาษาของพนักงานธนาคาร เพื่อเตรียมความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ตามความคิดเห็นของท่าน

โดยตัวเลขแต่ละตัวมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด

การเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเศรษฐกิจ (AEC)	ระดับการเตรียมความพร้อม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านภาษา					
1) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ เป็นสิ่งที่จำเป็นเมื่อก้าวเข้าสู่ AEC					
2) ทักษะในการพูดภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นและต้องใช้อย่างน้อยเมื่อก้าวเข้าสู่ AEC					
3) ทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศมีอิทธิพลในการทำงานเมื่อก้าวเข้าสู่ AEC					
4) ท่านมีการฝึกฝนการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร					
5) ท่านควรรู้วัฒนธรรมต่างประเทศเพื่อให้เข้าใจภาษาต่างประเทศนั้น ๆ ให้ดีขึ้น					
6) การออกเสียงคำในภาษาต่างประเทศให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสาร					

การเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคม อาเซียนเศรษฐกิจ (AEC)	ระดับการเตรียมความพร้อม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
7) การจำคำศัพท์ที่ได้มาก เป็นสิ่งที่สำคัญในการพูด ภาษาต่างประเทศ					
8) การสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมี ประสิทธิภาพจำเป็นต้องใช้หลักไวยากรณ์ ที่ถูกต้อง					
9) หากมีเวลาว่างท่านจะศึกษาภาษาต่างประเทศ เพิ่มเติมเพื่อเตรียมพร้อมในการเข้าสู่ AEC					
10) ท่านมีความมั่นใจในการใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการทำงานเมื่อก้าวเข้าสู่ AEC					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพร้อมด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง เพื่อแสดงถึงระดับความพร้อมด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร เพื่อเตรียมความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ตามความคิดเห็นของท่าน

โดยตัวเลขแต่ละตัวมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด

การเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเศรษฐกิจ (AEC)	ระดับการเตรียมความพร้อม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านบุคลิกภาพ					
1) ท่านเรียนรู้วัฒนธรรมต่างประเทศเพื่อใช้ในการทักทายลูกค้าชาวต่างชาติ ได้อย่างถูกต้อง					
2) ท่านมีการเข้าอบรมการปรับบุคลิกภาพเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC					
3) ท่านได้ปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพในการต้อนรับลูกค้าให้เหมาะสมกับคนไทย และชาวต่างชาติ					
4) ท่านสนใจใฝ่รู้ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับการทำงานเพื่อก้าวเข้าสู่ AEC					
5) ท่านมีการเตรียมความพร้อมทางด้านอารมณ์เพื่อรับมือกับลูกค้าชาวต่างชาติเมื่อเกิดการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน					

การเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคม อาเซียนเศรษฐกิจ (AEC)	ระดับการเตรียมความพร้อม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
6) ท่านมีความยินดีที่จะช่วยเหลือดูแลลูกค้าคนไทย และต่างชาติอย่างเท่าเทียมกัน					
7) ท่านมีความพร้อมในการบูรณาการทุกรูปแบบ เพื่อการก้าวเข้าสู่ AEC					
8) ท่านมีการประเมิน เพื่อการพัฒนาตนเองให้ พร้อมก้าวเข้าสู่ AEC					
9) ท่านมีการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงตนเอง อย่างสม่ำเสมอในการทำงานเพื่อความพร้อม ในการเข้าสู่ AEC					
10) ท่านมีความเต็มใจที่จะรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงตนเอง ให้พร้อมก้าวเข้าสู่ AEC					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพร้อมด้านการบริการของพนักงานธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง เพื่อแสดงถึงระดับความพร้อมด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร เพื่อเตรียมความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ตามความคิดเห็นของท่าน

โดยตัวเลขแต่ละตัวมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด

การเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเศรษฐกิจ (AEC)	ระดับการเตรียมความพร้อม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการบริการ					
1) ท่านมีการฝึกฝนด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาอาเซียนอย่างต่อเนื่องเพื่อสะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร					
2) ท่านสามารถให้บริการในการตอบคำถามให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร					
3) มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ					
4) ท่านสามารถให้คำแนะนำต่าง ๆ กับลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างชัดเจน					

การเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคม อาเซียนเศรษฐกิจ (AEC)	ระดับการเตรียมความพร้อม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็นทั้งภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศ					
6) มีการให้บริการทาง Call Center ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ					
7) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ ทั้ง ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ					
8) ท่านมีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิวทั้งคนไทยและลูกค้า ต่างชาติอย่างเท่าเทียมกัน					
9) ท่านมีการใส่ใจในการให้บริการลูกค้าต่างชาติ และไทยอย่างเท่าเทียมกัน					
10) ท่านกล่าวทักทายและอำลาลูกค้าต่างชาติ เป็นภาษาต่างประเทศทุกครั้งเมื่อเสร็จสิ้น การให้บริการ					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพื่อแสดงถึงระดับความพร้อมด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร เพื่อเตรียมความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ตามความคิดเห็นของท่าน

โดยตัวเลขแต่ละตัวมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด

ด้านประสิทธิผลในการสื่อสาร	ระดับประสิทธิผลในการสื่อสาร				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1) ท่านสามารถแสวงหาความรู้ใหม่และทักษะด้านภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง					
2) ท่านสามารถใช้ภาษาต่างประเทศในการเขียนเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิผล เขียนได้ชัดเจนถูกต้องตามหลักภาษา					
3) ท่านสามารถใช้ภาษาต่างประเทศด้วยการพูดเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิผล พูดได้ชัดเจนตรงประเด็น มีมารยาทในการพูด และกิริยาท่าทางที่แสดงออกเหมาะสม ถูกต้อง					
4) ท่านสามารถฟังภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฟังได้ตรงประเด็น มีมารยาทในการฟัง กิริยาท่าทางที่แสดงออกเหมาะสม ถูกต้อง					

ด้านประสิทธิผลในการสื่อสาร	ระดับประสิทธิผลในการสื่อสาร				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5) ท่านมีความเข้าใจในการอ่านภาษาต่างประเทศสามารถสรุปและตีความสิ่งที่อ่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6) ท่านสามารถอธิบาย ให้ลูกค้าเข้าใจรายละเอียดเป็นภาษาต่างประเทศได้อย่างชัดเจน					
7) ท่านสามารถแนะนำการใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ให้กับลูกค้าโดยใช้ภาษาต่างประเทศได้					
8) ท่านตระหนักถึงการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานที่ถูกรวบรวมเพื่อเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน					
9) เมื่อเกิดปัญหาในการสื่อสารภาษาต่างประเทศขึ้นท่านสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
10) ท่านสามารถทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้เมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

วิชา อินทร์ทับทัน

อีเมล

wisa7576@gmail.com

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ สาขาประชาสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (พ.ศ. 2551)

- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

โรงเรียนดุสิตพัฒนชยการ สาขาการตลาด (พ.ศ. 2545)



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 24 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 29/300

ซอย - ถนนหมู่บ้านเมืองทองธานี ฝั่งตรง 2 ซอย 9 ตำบล/แขวง บางพูด

อำเภอ/เขต ปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11120

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560201068

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร.....บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.....สาขาวิชา..... -.....คณะ.....บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การเตรียมความพร้อมด้านภาษา ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร.....บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.....ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ _____ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(_____)

ลงชื่อ _____ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ _____ พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ _____ พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร