

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหัตถุ ๔

PUBLIC OPINIONS TOWARDS SERVICE OF THE SMALL
AND MEDIUM ENTERPRISE DEVELOPMENT BANK OF THAILAND
ACCORDANCE WITH SANGAHAVATTHU IV

นางรัตน์ธัญญาห์ ตันอมาตยรัตน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๓

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหัตถ์ ๔

นางรัตน์ธัญญาห์ ตันอมาตยรัตน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๓

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

PUBLIC OPINIONS TOWARDS SERVICE OF THE SMALL
AND MEDIUM ENTERPRISE DEVELOPMENT BANK OF THAILAND
ACCORDANCE WITH SANGHAVATTHU IV

RATTAYA TANAMARTTAYARAT

A Thesis Submitted in partial Fulfillment of
The Requirement for The Degree of
Master of Arts
(Public Administration)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Bangkok, Thailand

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์

.....
(พระสุธีธรรมมานูวัตร.ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบบัณฑิตวิทยาลัยประธานกรรมการ

(พระครูปริยัติกิตติธารัง,ผศ.ดร.)

..... กรรมการ

(รศ.ประณต นันทิยะกุล)

..... กรรมการ

(ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม)

..... กรรมการ

(พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา)

..... กรรมการ

(ผศ.ดร.รัชชพันธ์ อิศรเดช)

คณะกรรมการควบคุมบัณฑิตวิทยาลัย ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม ประธานกรรมการ

พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา กรรมการ

ผศ.ดร.รัชชพันธ์ อิศรเดช กรรมการ

- ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง
ประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔
- ผู้วิจัย : นางรัตธ์ธัญญาห์ ตันอมตยรัตน์
- ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
- คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
- : ผศ. ดร. สุรพล สุขะพรหม พธ.บ., M.A. Ph.D.(Pol.Sc.)
 - : พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ น.ธ.เอก,
ประโยค ๑-๒, พธ.บ., (เกียรตินิยมอันดับ ๑),
ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)
 - : ผศ.ดร.รัชชนันท์ อิศรเดช พธ.บ., M.A .Ph.D.(Pol.Sc.)
- วันสำเร็จการศึกษา : .๑๗.เดือนมกราคม พ.ศ ๒๕๕๔

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (๑) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔(๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ(๓) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔ สาขา ๑) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขาพหลโยธิน ๒) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขาสานักงานผู้แทนลาดกระบัง๓) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขากระทรวงอุตสาหกรรมกระทรวงอุตสาหกรรม ๔) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขาปิ่นเกล้า

จำนวน ๓๗๔ คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งแบ่งเป็น ๔ ตอน คือตอนที่ ๑ เป็นข้อมูล สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ และตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถาม ปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน ตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยความสัมคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ,ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว (One Way ANOVA) และ การทดสอบค่าที่ (t-test)

ผลการวิจัย พบว่า

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคคลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรทำการศึกษาวิจัย ในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการด้าน บริการของผู้ที่มาใช้บริการตามสาขาต่าง ของธนาคาร
๒. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ลูกค้า ของธนาคารที่มี มีอาคารสำนักงานเป็นของธนาคารและอาคารสำนักงานเช่า
๓. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้สารสนเทศเพื่อการ ประกอบอาชีพ
๔. ในการวิจัยในครั้งต่อไป น่าจะมีการพิจารณาตัวแปร อื่นๆ ที่อาจจะ มี ผลต่อความคาดหวังการบริหารจัดการคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เช่น ประสพการณ์ในการรับบริการ การมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน ความพึงพอใจในบริการ เป็นต้น ซึ่งอาจจะทำให้การวิจัยมีความครบถ้วน สมบูรณ์ และครอบคลุมยิ่งขึ้น

๕. ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาประชาชนที่ประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นลูกค้า ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปน่าจะมีการศึกษาเปรียบเทียบกับประชาชนที่ประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นลูกค้าของธนาคารที่อยู่ในต่างจังหวัด อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงความคิดเห็นการบริการ เพื่อกำหนดแนวนโยบายที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนที่ประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการในอนาคต

Thesis Title : Public Opinions Towards Service of The Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand in Accordance with Sanghavatthu IV.

Researcher : Mrs. Rattaya Tanamarttayararat

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Asst.Prof.Dr.Surapon Suyaprom Dip.in
Ed.,B.A.,M.A.(Politics),
Ph.D.(Political Science)

: Phrakhrusangharak Kiettisak Kittipaño B.A.(1st Class), M.A.
(Social Development)

: Asst. Prof. Dr. Thatchanan Issaradet, B.A., M.A.,
Ph.D.(Pol.Sc.)

Date of Graduation : 17 January, 2010

ABSTRACT

The main objectives of this research are : i) to study public opinions towards service of the small and medium enterprise development bank of Thailand in Bangkok in accordance with Sanghavatthu IV ii) to compare the opinions towards service of the small and medium enterprise development bank of Thailand in Bangkok in accordance with Sanghavatthu IV classified by personal factors; and iii) to study the guidelines of the small and medium enterprise development bank services with Sanghavatthu IV. The sample randomly drawn on the basis of simple random sampling technique, consisted of 375 customer who use the service in the small and medium enterprise development bank of Bangkok from 4 branches 1) Development Bank for Small and Medium Enterprises Branch, Phaholyothin, 2) Development Bank for Small and Medium Enterprises Branch Representative office Ladkrabang 3) Development Bank for Small and Medium Enterprises Branch, Ministry of industry and Development Bank for Small and Medium Enterprises Branch, Pinklao.

The tool for data collection was a questionnaire which consisted of three parts, namely, part 1 : the personal data, part 2 : questions measuring and assessing the opinions towards services with 5 levels and the part 3 questions are about the

recommendations for improving and developing public services of Bangkok in accordance with Sanghavatthu IV. The data was analyzed by social scientific program by employing statistical techniques such as frequencies, percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance (one-way ANOVA) and t-test.

The findings of this study are as follows :

The overall public opinions towards service of the small and medium enterprise development bank of Bangkok in accordance with Sanghavatthu IV was found at a good level. When considered in each part found at a good the level on all sides.

To compare opinion of people towards service of the small and medium enterprise development bank of Thailand in Bangkok in accordance with Sanghavatthu IV divided by personal factors, it was found that people who have different sex, age, level of education, occupation, income per month and frequency of service, the opinions towards service of the small and medium enterprise development bank of Bangkok in accordance with Sanghavatthu IV were significant difference. The formulated hypothesis was accepted.

Suggestions for further research :

1. Further research should study about the problems in providing services for those who use the services of each bank branch.
2. Further research should compare the satisfaction of customers with the bank office and customer who rent office.
3. Further research should investigate factors related to the use of information technology at work.
4. Further research should study other variables to consider. That may affect the expectations of service quality management of of the small and medium enterprise development bank of Thailand. For instance, experience in the services, participation in the operation, satisfaction with services that may make the research is complete and covers more.
5. In this research has studied in people who have medium and small business in Bangkok. Therefore, further research should continue to study the people who have medium and small business in other province for comparison purposes, the opinion of the service can define policies to be consistent with public opinion of people who have business and medium to small customers to use services in the future.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยอาศัยความช่วยเหลือเมตตาอนุเคราะห์จากผู้มีอุปการคุณหลายท่านด้วยกัน ผู้วิจัยขออนุโมทนา ผศ.ดร. สุรพล สุยะพรหม พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา ผศ.ดร.รัชชนันท์ อิศรเดช ที่รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และได้ให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางด้วยดีโดยตลอด ทั้งได้ตรวจสอบและแก้ไขในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดีเสมอมาและขอขอบพระคุณอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจเกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัย ๑. ผศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ ๒. ผศ.ชัชชัย ไชยสา อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ ๓. อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณิต อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ ๔. อาจารย์พลวัฒน์ ชุ่มสุข อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์ และ ๕. พล.ต.ดร.วีระ วงศ์สรรค อาจารย์พิเศษ คณะสังคมศาสตร์

กราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่ช่วยให้เกิดแสงสว่างนำทางชีวิตแก่ผู้วิจัยได้เรียนรู้ถึงความจริงในสิ่งที่ท่านได้พร่ำสอนมาอย่างดีทั้งนี้ขอขอบคุณเพื่อนสหธรรมิกทุกท่านที่เป็นกำลังใจในการศึกษามาโดยตลอด ที่ช่วยคิดค้นตำราในการทำวิจัยในครั้งนี้รวมถึงหลาย ๆ ท่านที่ไม่สามารถเอ่ยนามได้หมด

ขอกราบพระคุณ บิดามารดาผู้ให้กำเนิดที่คอยแนะนำพร่ำสอนอยู่ตลอดเวลา บุญกุศลที่เกิดจากการทำวิจัยครั้งนี้ขอบิดามารดาทั้งสองท่านจงมีส่วนทุก ๆ ประการ

นางรัตน์ธัญญาห์ ตันอมาตยรัตน์
๑๗ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๕๓

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	หน้า
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	ง
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย	๕
๑.๓ ขอบเขตการวิจัย	๕
๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๖
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๖
๑.๖ คำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	๗
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๗
บทที่ ๒ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น	๑๐
๒.๑.๑ ความหมายของความคิด	๑๐
๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความคิด	๑๓
๒.๑.๓ หลักการวัดความคิด	๑๖
๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๘
๒.๒.๑ ความหมายของการบริการ	๑๙
๒.๒.๒ องค์ประกอบของการให้บริการ	๒๒
๒.๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๒๕
๒.๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๒๙
๒.๒.๕ ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ	๓๕
๒.๒.๖ ความสำคัญด้านคุณภาพในการให้บริการ	๓๖
๒.๒.๗ องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ	๓๖
๒.๒.๘ แนวคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	๓๗
๒.๒.๙ การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน	๓๘
๒.๒.๑๐ การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ	๓๙

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๒.๓ การให้บริการของกับธนาคารของ ธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๔๑
๒.๓.๑ ประวัติความเป็นมาของธนาคาร	๕๗
๒.๓.๒ ข้อมูลทั่วไป และประวัติความเป็นมา ของธนาคารสาขาต่าง ๆ	๗๘
๒.๓.๓ ประวัติความเป็นมาในการจัดตั้งและการ ดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๔๙
๒.๓.๔ หลักการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๕๑
๒.๓.๕ ประเภทกิจการ	๕๒
๒.๓.๔ ลักษณะของกิจการ	๕๓
๒.๓.๔ ลักษณะกิจการวิสาหกิจขนาดย่อม	๕๔
๒.๓.๔ ลักษณะกิจการวิสาหกิจขนาดกลาง	๕๔
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔	๕๕
๒.๔.๑ ที่มาของสังคหวัตถุ ๔	๕๕
๒.๔.๒ องค์ประกอบสังคหวัตถุ ๔	๕๗
๒.๔.๓ ความสำคัญของสังคหวัตถุ ๔ ที่มีต่อการให้บริการ	๖๒
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๕
๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย	๘๑
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๘๒
๓.๒ ตัวแปรในการศึกษาวิจัย	๘๒
๓.๓ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๘๓
๓.๔ เครื่องมือในการวิจัย	๘๔
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๘๖
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๘๘
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	
๔.๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๙

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๔. ๒ ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๙๐
๔.๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้ บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๙๕
๔. ๔ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้ บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๑๐๗
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุปการวิจัย	๑๐๙
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๑๓
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๑๔
บรรณานุกรม	๑๑๗
ภาคผนวก	๑๒๙
ภาคผนวก ก	๑๒๖
ภาคผนวก ข	๑๒๗
ภาคผนวก ค	๑๓๕
ภาคผนวก ง	๑๔๗
ประวัติผู้ศึกษา	๑๙๔

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๔.๑	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ๙๕
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด กลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๙๗
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน ๙๘
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยาวจา ๙๙
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ด้านอัตรจกรียา ๑๐๐
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตดา ๑๐๑
๔.๗	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้ บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามเพศ ๑๐๒
๔.๘	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอายุ ๑๐๓
๔.๙	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัย สำคัญน้อยที่สุดด้านอัตรจกรียา ๑๐๔
๔.๑๐	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามระดับการศึกษา ๑๐๕

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๑๑	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ระดับการศึกษาโดยรวม	๑๐๖
๔.๑๒	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามระดับการศึกษาด้านทาน	๑๐๗
๔.๑๓	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้ บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามระดับ การศึกษาด้านสมานัตตดา	๑๐๘
๔.๑๔	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม แห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอาชีพ	๑๐๙
๔.๑๕	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัย สำคัญน้อยที่สุดด้านทาน	๑๑๐
๔.๑๖	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามรายได้	๑๑๑
๔.๑๗	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัย สำคัญน้อยที่สุด โดยรวม	๑๑๒
๔.๑๘	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัย สำคัญน้อยที่สุด ด้านทาน	๑๑๓
๔.๑๙	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัย สำคัญน้อยที่สุดด้านปิยวาจา	๑๑๓

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	๘๒

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นหลักโดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ที.ป.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย	ปาฏิกกวคคปาลี	(ภาษาบาลี)
ม.อ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย	ปาฏิกกวคคปาลี	(ภาษาไทย)
ม.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย	อุปริปณณาสกปาลี	(ภาษาบาลี)
อง.จตุกก.(บาลี)	=	สุตตันตปิฎก องคุดตฺตฺรนิกาย	จตุกกนิปาทปาลี	(ภาษาบาลี)
อง.จตุกก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก องคุดตฺตฺรนิกาย	จตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปณจก.(บาลี)	=	สุตตันตปิฎก องคุดตฺตฺรนิกาย	ปณจกนิปาทปาลี	(ภาษาบาลี)
อง.ปณจก.(บาลี)	=	สุตตันตปิฎก องคุดตฺตฺรนิกาย	ปณจกนิปาทปาลี	(ภาษาบาลี)
ขุ.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย	มหานิเทศ	(ภาษาไทย)
ขุ.อิติ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย	อิติวุตตกะ	(ภาษาไทย)
ขุ.อิติ. (ไทย),	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย	อิติวุตตกะ	(ภาษาไทย)

๒. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยฉบับนี้ ใช้พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๐๐ และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลักการอ้างอิงพระไตรปิฎกฉบับภาษาบาลีใช้ระบบระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า เช่น ขุ.ธ. (บาลี) ๒๕/๓๒๑ - ๓๒๒/๗๒ หมายความว่า การอ้างอิงนั้นระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกายธมมปทปาลี ฉบับภาษาบาลี พระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑ - ๓๒๒ หน้า ๗๒ ส่วนพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย จะระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า/ เช่น ข.ธ.(ไทย) ๒๕/๓๒๑ - ๓๒๒/๑๓๓ หมายความว่า ระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมบท ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎก เล่มที่ ๒๕ ข้อ ๓๒๑ - ๓๒๒ หน้า ๑๓๓ เป็นต้น

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป การมีเศรษฐกิจที่ไม่มั่นคงย่อม หมายถึง ความไม่มั่นคงในสังคมความมั่นคง ในระบบเศรษฐกิจส่วนรวมจะมีมากน้อยเพียงไหนย่อมขึ้นอยู่กับ การดำเนินนโยบายของสถาบันทางเศรษฐกิจในระบบสังคมอันได้แก่ ธนาคาร สถาบันการเงินอื่น ๆ ตลอดจนหน่วยงานของรัฐบาล ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องเศรษฐกิจของชาติ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย และกระทรวงการคลัง เพราะสถาบันเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญ ต่อมา ในปี ๒๕๔๕ เพื่อให้บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อมเป็นกลไกหลักสำคัญในการช่วยเหลือ SMEs ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านการเงิน และการพัฒนาอย่างครบวงจร ดังนั้นรัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๔๕ โดยให้บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.) แปรสภาพเป็นธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้มีการสถาปนาเป็นธนาคาร เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งอยู่ภายในกำกับของกระทรวงการคลัง และกระทรวงอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพื่อให้ทำหน้าที่เป็นกลไกหลักของรัฐที่รับภารกิจสำคัญในการทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย อันเป็นรากฐานสำคัญทางเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งด้านเงินทุนและด้านวิชาการเพื่อสร้างให้เกิดความเข้มแข็งเสริมขีดความสามารถให้สามารถก้าวไปสู่การแข่งขันในระดับสากลได้ และมีวัตถุประสงค์ตามที่ระบุใน มาตรา ๑๐๐ ของพระราชบัญญัติ คือ ให้ธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือและสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย การปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยให้สินเชื่อ คำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือ ให้บริการที่จำเป็นอื่น ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งภายใต้วัตถุประสงค์ดังกล่าว

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จะให้ความช่วยเหลือ SMEs ในทุก ๆ ด้าน ทั้งทางด้านเงินทุน การให้คำปรึกษาแนะนำ ตั้งแต่การเริ่มต้นธุรกิจ พัฒนาการตลาด การบริหารจัดการ ระบบบัญชี การพัฒนาผลิตภัณฑ์ จัดหาวัตถุดิบ การผลิตและจัดจำหน่าย นอกจากนี้ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ยังให้การสนับสนุน SMEs ด้วยการจัดหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ด้านในการฝึกอบรม ให้ข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์ และจับคู่ธุรกิจ ตลอดจนบริการปรึกษาแนะนำอื่น ๆ เพื่อให้ SMEs นั้น ๆ มีศักยภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดกิจกรรม เพื่อรวมกลุ่มธุรกิจ ให้มีอำนาจต่อรองในตลาดและโยงโย่เครือข่ายธุรกิจในประเทศให้ครบวงจรของ SMEs

ในปัจจุบัน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีสาขาประมาณ ๘๐ สาขา ทั่วประเทศ มีสาขาทุกจังหวัดอย่างน้อยจังหวัดละ ๑ สาขา และใน บางจังหวัดก็มี ๒ สาขา มีลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ SMEs ทั่วประเทศ ประมาณ ๘,๕๐๐ ราย สามารถปล่อยสินเชื่อจากตัวเลขประมาณ ๑๐,๖๐๐ ล้านบาท ในปี ๒๕๕๓ เป็น ๒๗,๐๐๐ ล้านบาท ในปี ๒๕๕๖ และในปี ๒๕๕๗ เป็น ๓๔,๐๐๐ ล้านบาท โดย ในปี ๒๕๕๘ ตั้งเป้าสินเชื่อที่ระดับ ๔๐,๐๐๐ ล้านบาท คาดว่าจะมี SMEs ใช้บริการถึง ๑๐๐,๐๐๐ ราย แม้ว่าโดยสถานะของ ธนาคารจะเป็นสถาบันการเงินของรัฐแต่การบริหารจัดการให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ และ เป้าหมายที่ได้รับมอบจากรัฐบาล จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่องานบริการ และ ตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs ที่ตั้งความคิดเห็นอย่างมากในการมาใช้บริการกับ สถาบันการเงินแห่งนี้ ธนาคารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาถึง ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อ การบริการจัดการ ด้านคุณภาพบริการ ของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีเพิ่มขึ้น แบบก้าวกระโดด จากจำนวนไม่ถึง ๑,๐๐๐ ราย ใน ปี ๒๕๕๓ และ ในปี ๒๕๕๖ จำนวน ๗,๐๐๐ ราย เพิ่มเป็นกว่า ๘,๕๐๐ ราย ในปี ๒๕๕๗ เพื่อนำข้อมูล มาใช้ในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และเพิ่มเติมให้งานบริการของธนาคารสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs ไทยที่ถือเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญของ เศรษฐกิจของประเทศชาติให้มีความสำคัญต่อความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับบริการที่ได้ ดำเนินการโดยเฉพาะในส่วนของการบริการ^๑

ประเทศไทยกำลังหันเหจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยของโลก ที่กำลังจะพบกับ วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ที่คาดกันว่าจะส่งผลกระทบต่ออย่างชัดเจน ในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ ทำให้อ องค์กรทางเศรษฐกิจบางแห่งกำลังเตรียมรับมือ บางแห่งลดจำนวนพนักงาน หรือบางแห่งถึง ขั้นปิดกิจการ "สถาบันทางการเงิน" เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานทางธุรกิจที่เป็นที่จับตามองของ ประชาชนภายในประเทศเพราะมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศชาติ ซึ่งมีการ แข่งขันกันสูง จะเห็นได้จากสื่อที่ธนาคารนำมาใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อสร้างความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยให้แกลูกค้า ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ กลยุทธ์การตลาดและการพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัย เหตุผลที่ทำให้ศึกษา ความคิดเห็นของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพราะสถาบันการเงินแห่งนี้ และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยได้ส่งเสริมในการให้โครงการกู้เงิน เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรม ขนาดย่อม ตามที่สภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติ เสนอโดยให้เป็นโครงการหนึ่งที่บรรจุไว้ใน แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ขึ้นทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ทางการเงิน แก่อุตสาหกรรม

^๑ ความเป็นมาของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, แหล่งที่มา สืบค้นวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๘. <http://www.smebank.co.th>.

ขนาดย่อมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเร่งรัดการพัฒนาภาคอุตสาหกรรม ของประเทศโดยอยู่ภายใต้ การกำกับดูแล ของ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งจะทำให้การส่งเสริม และพัฒนาอุตสาหกรรม ดำเนินไปอย่างครบวงจร ทั้งทางด้านการผลิต การจัดการ การตลาด และการเงิน จากการศึกษาที่ สธอ.เป็นหน่วยงานของรัฐโดยตรงทำให้เกิดข้อจำกัดในการดำเนินงาน ได้แก่ เงินทุนดำเนินการที่ต้องพึ่งจากงบประมาณแผ่นดินเพียงแหล่งเดียวทำให้ไม่สามารถ ขยายการให้บริการได้สอดคล้อง กับความต้องการของผู้ประกอบการ

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand: SME BANK) เป็นสถาบันการเงินของ รัฐมีวัตถุประสงค์จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือและสนับสนุน การจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจโดยการให้สินเชื่อค้ำประกัน ร่วมทุน ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ โดยการมุ่งเน้นเป็นธนาคารผู้นำ เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ SMEs ด้วยบริการที่มีคุณภาพ และผลักดันระบบเศรษฐกิจของประเทศให้เข้มแข็ง เจริญก้าวหน้าและยั่งยืนต่อไป ซึ่ง ถือว่าเป็นอีกหนึ่งกลไกที่จะช่วยขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลให้เป็นไปวัตถุประสงค์ที่ตั้ง ไว้ภายใต้หน้าที่และบทบาทของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs จึงได้กำหนดให้ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในธุรกิจต้องช่วย สนับสนุนด้านเงินทุน จึงกำหนดขึ้นเป็นสินเชื่อยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการตอบรับนโยบายของ รัฐบาลในการวางยุทธศาสตร์การขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจหนึ่ง ที่เป็นยุทธศาสตร์เป้าหมายสำคัญ (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย, ๒๕๔๗) นอกจากนี้ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย ยังได้ร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรต่างๆ กำหนดให้ธุรกิจท่องเที่ยวอยู่ในสินเชื่อ พิเศษภายใต้โครงการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวอีกด้วย

ภาคธุรกิจท่องเที่ยวจะสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างยั่งยืนและมั่นคงจำเป็นต้องได้รับ การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องทั้งจากภาคเอกชนและภาครัฐบาลเป็นสำคัญ โดยเฉพาะ ในด้านแหล่งเงินทุน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวให้ เติบโต มั่นคง และมีศักยภาพ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจึงมีความพยายามในการจัดหา แหล่งเงินทุน และให้การสนับสนุนเงินทุนให้กับผู้ประกอบการ SMEs เป็นสำคัญ ดังเห็นได้จาก การให้สินเชื่อของสถาบันการเงินของเอกชนและของรัฐบาลนับตั้งแต่ปี ๒๕๔๖ – ๒๕๕๐ มีการ ปลดปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการ SMEs ในทุกๆ ภาคธุรกิจเพิ่มขึ้นตามลำดับ หากพิจารณา จากเงินให้สินเชื่อเฉพาะสถาบันการเงินของรัฐ ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารพาณิชย์เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่า มีการปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการ SMEs เพิ่มขึ้นในทุกปีเช่นกัน หากพิจารณาเฉพาะธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

แห่งประเทศไทย พบว่าปี ๒๕๔๗ มีเงินให้สินเชื่อกว่า ๓๓,๔๘๗ ล้านบาท คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๒.๓๓ จากปีก่อน และเพิ่มขึ้นเป็น ๓๘,๑๒๑ ล้านบาทในปี ๒๕๔๘ คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๓.๘๓ จากปีก่อน ส่วนในปี ๒๕๔๙ มีเงินให้สินเชื่อลดลงจากปีที่ผ่านมาเป็น ๒๓,๗๓๔ ล้านบาท คิดเป็นอัตราลดลงร้อยละ ๓๗.๗๔ จากปีก่อน และในปี ๒๕๕๐ มีวงเงินปล่อยสินเชื่อลดลงจากปี ๒๕๔๙ ในอัตราร้อยละ ๑๒.๑๖ (ตาราง ๑.๑)

ดังนั้น ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ดีตามหลักธรรม จะเห็นได้ว่าส่วนราชการเริ่มตระหนักถึงการนำหลักธรรมมาใช้ในการบริหารงานและ หลักสังคหวัตถุ ๔ ก็เป็นหลักธรรมอันหนึ่งที่ช่วยให้การบริหารงานในการบริการของลูกค้าเป็นไปด้วยความราบรื่น หลักสังคหวัตถุ ๔ นั้นประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และ สมานัตตตา เป็นหลักการสงเคราะห์ หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสาน หมู่ชนไว้ในความสามัคคี^๒ เป็นธรรมที่จะช่วยให้มีการบริหารงานที่ดี เพราะเมื่อคนมีการใช้ สังคหวัตถุ ๔ ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มีการร่วมมือกันด้วยความเต็มใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีความเสมอภาคกัน ขยันขันแข็งในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) ในกรุงเทพมหานคร รวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนแนวโน้มของความต้องการการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) โดยเห็นว่าหลักธรรมเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนมากยอมรับนับถือ มีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายกรณี โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนนั้นในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ โดยเฉพาะสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นเครื่องช่วยสงเคราะห์กันและกันระหว่างญาติมิตรนั้น ก็คือ ๑. ทาน (การให้ปันสิ่งของแก่ตนและผู้อื่นที่สมควรและตามความเหมาะสม) ๒. ปิยวาจา (การเจรจาจาที่อ่อนหวาน) ๓. อุตถจริยา (การประพฤติตนในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น) ๔. สมานัตตตา (ความเป็นคนมีตนเสมอต้นเสมอปลาย)^๓ ซึ่งเป็นหลักธรรมจะทำให้คนเราอยู่กันด้วยความรัก อยู่กันด้วยความปรารถนาดีและผูกพันใจต่อกันไว้ได้ โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.)

^๒ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), *ธรรมญูชีวิต*, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณการ, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^๓ ที.ป.(ไทย) ๑๑/ ๑๔๐/ ๑๖๗.

ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้พัฒนา และปรับปรุงคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ
ของประชาชนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานครตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการของ ธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยเน้นการให้บริการในด้านทาน
ด้านปียวาจา ด้านอัตถจริยา และสมานัตตตา

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

โดยศึกษาจากกลุ่มลูกค้าผู้มารับบริการที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านสถานที่

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ในกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔ สาขา

๑) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขาพหลโยธิน

๒) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขาสำนักงานผู้แทนลาดกระบัง

๓) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขากระทรวงอุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

๔) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขาปิ่นเกล้า

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๓ ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๓
รวมเป็นระยะเวลา ๑๐ เดือน

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นอย่างไร

๑.๔.๒ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่ อย่างไร

๑.๔.๓ แนวทางพัฒนาการให้บริการของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีอะไรบ้าง

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๑.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๑.๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๑.๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๑.๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษา แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มารับบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในกรุงเทพมหานคร

สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจของผู้อื่นได้แก่ ทาน ปิย วาจา อุตถจริยา สมานัตตา

๑) ทาน หมายถึง ให้อภัย คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือ สงเคราะห์

๒) ปิยวาจา หมายถึง พูดอย่างรักกัน คือกล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความคิดเห็นอก เห็นใจให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓) อุตถจริยา หมายถึง ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและ ขวบช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วย ปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔) สมานัตตา หมายถึง เอาตัวเข้าสมาน คือทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตน เสมอต้น เสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ สุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๗.๑ ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๗.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๗.๔ ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาการบริการของธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

บทที่ ๒

ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

๒.๑ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น

๒.๑.๑ ความหมายของความคิดเห็น

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

๒.๑.๓ หลักการวัดความคิดเห็น

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

๒.๒.๑ ความหมายการบริการ

๒.๒.๒ องค์ประกอบบริการ

๒.๒.๓ แนวคิดการบริการ

๒.๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

๒.๒.๕ ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของการบริการ

๒.๒.๖ ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

๒.๒.๗ องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

๒.๒.๘ แนวคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

๒.๒.๙ การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน

๒.๒.๑๐ การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ

๒.๓ การให้บริการของกับธนาคารของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

๒.๓.๑ ประวัติความเป็นมาของธนาคาร

๒.๓.๒ ข้อมูลทั่วไป และประวัติความเป็นมาของธนาคารสาขาต่าง ๆ

๒.๓.๓ ประวัติความเป็นมาในการจัดตั้งและการดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

๒.๓.๔ หลักการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

๒.๓.๕ ประเภทกิจการ

๒.๓.๖ ลักษณะของกิจการ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความคิดเห็น

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

๒.๕.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔

๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาชนทั่วไป ต่อชนบธรรมเนียมประเพณี และการแสดงออกทางด้านความคิดในโลกที่เกี่ยวกับตัวเขา เขาได้พยายามที่จะแยกความหมายของทั้งเจตคติและความคิดเห็นให้แยกจากกัน โดยกล่าวว่า ความคิดเห็นนั้นจะใช้ในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกและความชอบพอและยังกล่าวอีกว่า เรามักใช้คำว่าความคิดเห็น มากกว่าคำว่า เจตคติ เท่านั้น และยังได้กล่าวว่าความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลกระทบของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งชี้ให้เห็นลักษณะของการแปลความหมายขึ้นอยู่กับอิทธิพลของเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

๒.๑.๑ ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น นักวิชาการและผู้รู้หลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของคำว่า “ความคิดเห็น” ไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

พจนานุกรมสังคัมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาและความคิด ประกอบ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม^๕

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้กล่าวไว้ว่า ความเห็น (ทิฏฐิ) หมายความว่า ความเชื่อถือ ลัทธิ ทฤษฎี ความเข้าใจตามนัยเหตุผล ข้อที่เข้ากับความเข้าใจของตน หลักการที่เห็นสมควร ข้อที่ถูกต้อง ข้อที่เชิดชูเอาไว้ความใฝ่นิยม หรือที่ปัจจุบันเรียกกันว่าค่านิยม รวมไปถึงอุดมการณ์ แนวทัศนคติในการมองโลกและชีวิต ที่เรียกกันว่า โลกทัศน์และชีวิตทัศน์ต่าง ๆ ตลอดจนทัศนคติพื้นฐานที่สืบเนื่องมาจากความเก็บความเข้าใจและความใฝ่ใจเหล่านั้น ถ้าจะจัด

^๕ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมสังคัมวิทยาอังกฤษ-ไทย, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น, ๒๕๔๖), หน้า ๒๓๖.

เข้าเป็นพวกๆ ก็คงมี ๒ ระดับ คือ ความเห็น ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณค่าว่า ดี ไม่ดี ควรจะเป็น ไม่ควรจะเป็น ไม่ควรจะเป็น เป็นต้น^๕

จิตรจำนง สุภาพ ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น มีอิทธิพลครอบงำและมีบทบาทกำหนดวิถีชีวิตและสังคมของมนุษย์เป็นอย่างมาก สามารถนำชีวิต สังคม หรือมนุษยชาติทั้งหมดไปสู่ความเจริญงอกงามหลุดพ้น หรือนำไปสู่ความเสื่อม ความพินาศก็ได้ ดังจะมองเห็นในชีวิตของบุคคล ทิฐิ (ความเห็น) เป็นตัวชักจูง และกำหนดวิถีชีวิตทั้งในด้านรับเข้า และด้านแสดงออกกล่าวคือ จะมองเห็นโลกและชีวิตเป็นอย่างไร และจะปฏิบัติต่อโลกและชีวิตนั้นอย่างไร เริ่มตั้งแต่การแปลความหมายของประสบการณ์ที่รับเข้ามาใหม่อย่างไร จะตีค่าจะตัดสินวินิจฉัยอย่างไร จะหันไปหาหรือเลือกรับสิ่งใด ส่วนใด ในแง่ใด จะเห็นด้วยหรือไม่ จะอยู่ฝ่ายใด และชักนำแนวความคิด การพูด การกระทำ ที่จะสนองตอบได้ แสดงปฏิกริยาออกไปเองว่าจะเอาอย่างไร พูดหรือทำอะไรกับบุคคล สิ่งของ สภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์นั้นๆ พร้อมทั้งสร้างเหตุผลประกอบสำหรับการที่จะพูดจะทำเช่นนั้น^๖

จำลอง เงินดี ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นอาจจะกล่าวได้ว่าเป็น การแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังเกตและวัดได้จากคนแต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้^๗

บุญเรียง ขจรศิลป์ กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อหรือรู้สึกอย่างไรนั้นเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้น ดังนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้น เป็นสิ่งที่เป็นไปได้^๘

^๕ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรม**, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๗๓๕-๗๓๖.

^๖ จิตรจำนง สุภาพ, **ทฤษฎีวิธีชาวัด**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์พลชัย, ๒๕๔๔), หน้า ๒๓๙.

^๗ จำลอง เงินดี, **เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๔), หน้า ๒.

^๘ บุญเรียง ขจรศิลป์, **วิธีวิจัยทางการศึกษา**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: พิชาญพรีน-ดิง, ๒๕๓๔), หน้า ๑๐๔.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งวิจรรณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นมีลักษณะที่แคบกว่าทัศนคติในขณะที่ทัศนคติเป็นสิ่งที่แสดงภาพความรู้สึกทั่วๆ ไป เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ แต่ความคิดเห็นจะอธิบายเหตุผลเฉพาะ^๙

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกซึ่งวิจรรณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ทัศนคติของบุคคล ในขณะที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกทั่วๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ^{๑๐}

กูด (Good) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อ ความคิด หรือการลงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่สามารถบอกได้ว่า ถูกต้องหรือไม่^{๑๑}

โคเลสนิค (Kolesnik) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า หรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ^{๑๒}

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกมาซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าหรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งในการแสดงออกมานี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่า ก่อนที่มีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นในทางเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้ ในบางสภาพการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย ความคิดเห็นไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายและความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

^๙ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา อินเตอร์เนชั่นแนล, ๒๕๓๒), หน้า ๒๕.

^{๑๐} สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, ๒๕๒๒), หน้า ๓๑.

^{๑๑} Good ,C.V., **Dictionary of Education**, (New York : Mc Graw-Hill Book Company, 1973), P. 338.

^{๑๒} Kolesnik, W.L., **Education Psychology Industry**, (Boston : Houghton Mifflin Company, 1970), P .320.

ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่าง ต่อสถานการณ์ภายนอก มีผู้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้หลายท่าน ดังนี้

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นเพียงการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยม หรือถ้าจะกล่าวในลักษณะของพฤติกรรมในแง่ของจิตวิทยาก็กล่าวได้ว่าเจตคติ ความเชื่อ ความนิยมเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่มีผู้ใดสังเกตหรือทราบได้ นอกจากตัวของเขาผู้นั้น แต่ความคิดเห็นพฤติกรรมภายนอกที่ผู้อื่นสามารถสังเกตหรือทราบได้ อย่างชัดเจนตั้งนั้นคนที่มีเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่างหนึ่ง แต่ถ้าเขาไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็จะไม่มีผู้ใดทราบได้เลยว่าเขามีเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด^{๑๓}

นพมาศ อีรวะดิน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริงพูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนออกไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ^{๑๔}

สุชา จันท์ธอม และสุรางค์ จันท์ธอม ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายทัศนคติ แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้น เป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูดและการกระทำ ทัศนคติไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่จะแสดงออกมาอย่างเปิดเผยหรือตอบสนองอย่างตรง ๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ^{๑๕}

^{๑๓} กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ, **จิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๒๗), หน้า ๑๗๔-๑๗๕.

^{๑๔} นพมาศ อีรวะดิน, **จิตวิทยาสังคม**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์, ๒๕๓๙), หน้า ๙๙.

^{๑๕} สุชา จันท์ธอม และสุรางค์ จันท์ธอม, **จิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนา-พานิช, ๒๕๒๐), หน้า ๑๐๔.

สุพัตรา สุภาพ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนั้นจะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้^{๑๖}

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร ได้ให้แนวคิดและทฤษฎีไว้ว่า เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร ๓ ตัว คือ ความรู้ (Knowledge) ความคิดเห็น (Attitude) และการยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสารอันอาจมีผลกระทบต่อสังคมต่อไป จากการรับสารนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงทั้งสามประเภทนี้จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับสารก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้น ก็จะไปมีผลทำให้เกิดความคิดเห็นและขั้นสุดท้ายคือการก่อให้เกิดการกระทำ ทฤษฎีนี้อธิบาย การสื่อสารหรือสื่อมวลชน ว่าเป็นตัวแปรต้นที่สามารถเป็นตัวนำการพัฒนาเข้าไปสู่ชุมชนได้ ด้วยการอาศัย KAP เป็นตัวแปรตามในการวัดความสำเร็จของการสื่อสารเพื่อการพัฒนา^{๑๗}

อุทัย หิรัญโต ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคติ นั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลานานสั้น เรียกว่า ความคิดเห็น เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่ายแต่ก็สลายตัวเร็ว^{๑๘}

เองเจิล และสเนลโกรม (Engle, T.L. and L. Snellgrove) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านเจตนาที่ออกมาเป็นความพูดเป็นการสรุปหรือการลงความคิดเห็น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่^{๑๙}

^{๑๖} สุพัตรา สุภาพ, **สังคมวิทยา**, พิมพ์ครั้งที่ ๒๒, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๕), หน้า ๑๓๒.

^{๑๗} สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, **การโฆษณาหาเสียงกับพฤติกรรมกรรมการเลือกตั้ง**, (กรุงเทพฯ - มหานคร : คณะวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๓), หน้า ๑๑๘.

^{๑๘} อุทัย หิรัญโต, **สังคมวิทยาประยุกต์**, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๙), หน้า ๘๐-๘๑.

^{๑๙} Engle, T.L. and L. Snellgrove, **Psychology: Its Principle and Application**, (Boston : Houghton Mifflin Company, 1969), P. 593.

เฟลด์ เอ็ม.พี. แมน (Feld M.P. man) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาค้นคว้าความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน^{๒๐}

เฮอร์ล็อก อี. (Hurlock E.) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้^{๒๑}

เมเออร์ (Maier) กล่าวว่า ความคิดเห็น (opinion) เป็นการแสดงออกของเจตคติส่วนหนึ่ง และเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริง (facts) อีกส่วนหนึ่ง นอกจากนั้นแล้วจะพบเสมอเมื่อบุคคลใดเกิดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งแล้วบุคคลนั้นมักจะมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผล (justification) เพื่อสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็น แต่การแสดงเหตุผลดังกล่าวเป็นเพียงผลที่เกิดขึ้นจากความคิดเห็นเท่านั้น และยังได้กล่าวว่าความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลกระทบของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งชี้ให้เห็นลักษณะของการแปลความหมายขึ้นอยู่กับอิทธิพลของเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น และได้สรุปว่า ความคิดเห็นชี้ให้เห็นถึงเจตคติและเราจะทราบเจตคติได้จากการแสดงความคิดเห็นของเขาในเรื่องนั้น ๆ^{๒๒}

^{๒๐} Fled M.P. man, **Psychology in the Industrial Environment**, (London : Butterworth and Co., Ltd., 1971), p.3.

^{๒๑} Hurlock E., **Adolescent Development**, (New York : McGraw-Hill Book, 1995), pp. 145-148.

^{๒๒} Maier, N. R., **Psychology in Industry**, Boston : Houghton Mifflin Company, 1955), หน้า 52.

นันทาลลี จัม ซี. (Nunally Jum C.) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ทั้งความคิดเห็นและทัศนคติเป็นเรื่องของการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาธิปไตยทั่วไป ต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปที่เกี่ยวกับตัวเขา และได้กล่าวต่อไปอีกว่า คำว่า ความคิดเห็นนั้น จะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความคิดเห็น (Judgment) และความรู้ (Knowledge) ในขณะที่ทัศนคตินั้นมักใช้กันมากในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก (Feeling) และความชอบพอ (Preference) ทำยที่สุดเขาได้สรุปว่า เรามักใช้คำว่า ความคิดเห็นมากกว่าทัศนคติ^{๒๓}

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกมาซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าหรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งในการแสดงออกมานี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่า ก่อนที่มีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นในทางเห็นด้วย หรือไม่ก็ได้ ในบางสภาพการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย ความคิดเห็นไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายและความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือความเชื่อมต่องสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐานการแสดงออกซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับยกยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

๒.๒.๓ หลักการวัดความคิดเห็น

ความคิดเห็น เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่ายแต่ก็สลายตัวเร็ว การวัดความคิดเห็นนั้นได้มีผู้ให้หลักการไว้แตกต่างกัน ดังนี้

วิเชียร เกตุสิงค์ ได้กล่าวถึงหลักการวัดความคิดเห็นว่า การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย กับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคอร์ท ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นปฏิฐาน (Positive) หรือนิเสธ

^{๒๓} Nunally Jum C., Test and Measurements Assessment and Prediction, (New York : McGraw Hill Book Co., Inc., 1950), p.285.

(Negative) นอกจากนี้ในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นนั้น สิ่งที่มีอิทธิพลที่ทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันประกอบด้วย^{๒๔}

๑. การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมีมากกว่าปัจจัยอื่นๆ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันสังคมแห่งแรกของบุคคล

๒. กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็จะมีความคิดเห็นทางเดียวกันและสังคมนั้นๆ กลุ่มเป็นส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้

๓. วัฒนธรรม ประเพณี บุคคลเมื่อได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมและประเพณี ย่อมปฏิบัติไปตามวัฒนธรรมและประเพณีนั้นๆ และมักจะมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมและประเพณีของตนไปในทางที่ดี

๔. การศึกษา ระดับการศึกษามีอิทธิพลมากต่อการแสดงความคิดเห็นเพราะเป็นการจัดประสบการณ์ให้กับบุคคล

๕. สื่อมวลชนได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะจะเป็นสื่อในการสร้างความคิดเห็นด้านบวกและด้านลบได้

จากหลักการดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้ว่า การวัดความคิดเห็นนั้นสามารถที่จะวัดออกมาได้โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งแบบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย กับแบบข้อความที่กำหนดให้ โดยนิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคอร์ท ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เบส จอห์น (Best) ได้กล่าวไว้ว่า ในการที่ผู้ใดจะแสดงความคิดเห็นออกมานั้นวิธีการที่จะใช้โดยทั่วไป คือ วิธีการตอบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะบอกถึงความคิดเห็นคือ การแสดงออกให้เห็นร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใด และจะได้ทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้น

^{๒๔} วิเชียร เกตุสิงค์, หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย, (กรุงเทพฯ- นคร : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้น, ๒๕๒๔), หน้า ๙๔-๙๗.

เกณฑ์ประเมินค่าระดับความคิดเห็นของ เบสท์

ช่วงค่าเฉลี่ย

๔.๕๐ – ๕.๐๐

๓.๕๐ – ๔.๔๙

๒.๕๐ – ๓.๔๙

๑.๕๐ – ๒.๔๙

๑.๐๐ – ๑.๔๙

การแปลความหมาย

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด^{๒๕}

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกมาซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าหรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งในการแสดงออกมานี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่า ก่อนที่มีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นในทางเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้ ในบางสภาพการณ์ความคิดเห็นนี้อาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย ความคิดเห็นไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายและความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังเช่นให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

^{๒๕} Best, J.W., *Research in Education*, (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall Inc, 1977), P 169.

๒.๒.๑ ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วนคือ^{๒๖}

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

นริทธิพย์ ทุ่งกาวิ ได้ให้ความหมายและขอบเขตการให้บริการด้านการตลาดว่า “เป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ตมกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการขายบริการไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดหลาย แห่งได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการ ขาวสารอำนวยความสะดวก แก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดีในเวลานั้นเขาจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่น ๆ ได้^{๒๗}

การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่ง แม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสก็ยอมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น ช่างทำผมถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยจะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน

ผู้บริหารของตลาดบริการไม่ต้องยุ่งยากใจในเรื่องสินค้าคงคลัง เพราะหลังจากกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็จะไม่มีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้

^{๒๖} เทพศักดิ์ บุญรัตน์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ**, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, พ.ศ. ๒๕๓๖), หน้า ๔๖.

^{๒๗} นริทธิพย์ ทุ่งกาวิ, **การตลาดบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, พ.ศ. ๒๕๓๗), หน้า ๑.

หรือเก็บไว้ในโกดังหรือห้องโชว์แสดงสินค้าไม่ได้อีกเช่นกัน แต่การบริการบางอย่างก็มีสินค้าไว้ประกอบการบริการ เช่น บริการเช่ารถยนต์ การทำสวนอาหาร ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงสินค้าคงคลังของสินค้าที่ประกอบการบริการว่าจะมีผลมากน้อยเพียงพอหรือไม่

เนื่องจากการบริการเป็นการขายตรงให้กับผู้ซื้อในขณะนั้น และยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้จึงมีความเสี่ยงที่มักจะเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น การบริการท่องเที่ยวโรงแรมสวนสนุก เป็นต้น ซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาลจะทำให้มีค่าใช้จ่ายมากเกิดขึ้นในระหว่างนอกฤดูกาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น

พิทักษ์ ตรีษิต กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้^{๒๔}

๑. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๒. การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๓. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะ ดังนี้

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

^{๒๔} พิทักษ์ ตรีษิต, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (คณะพัฒนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, พ.ศ. ๒๕๓๖), หน้า ๓๒.

๒. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นต้น โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการมีฐานะหรือศักดิ์เท่าเทียมกันกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่รับบริการจากรัฐ

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๒๙}

สุมนา อัญโพธิ์ ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ว่าหมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าการบริการที่มีคุณภาพ คือ การบริการที่มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพที่สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ามารับบริการไปแล้ว^{๓๐}

คริสเตียน กรูรูส (Christian Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๓๑}

ฟิลลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๓๒}

โดยสรุป การบริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้

^{๒๙} สมชาติ กิจยรรยง, **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๓๐} สุมนา อัญโพธิ์, **ตลาดบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, พ.ศ. ๒๕๔๐), หน้า ๘-๙.

^{๓๑} Gronroos, C., **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

^{๓๒} Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**, 8th ed., Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

๒.๒.๒ องค์ประกอบของการให้บริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องกับหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นการบริการหลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน^{๓๓} ได้แก่

๑) ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆจะ
ได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการ
พึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

(๑) ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

- การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้วและเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด
- การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์ผ่านสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการนั้น

(๒) ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

- จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing Customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ เช่น ความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและเปลี่ยนใจง่าย เป็นต้น

๒) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical Customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่นๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม เพื่อให้การบริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

^{๓๓} กุลธน ธนาพงศ์ธร, ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓-๓๐๔.

๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing Customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เป็นเกียรติ เช่น มีการให้บริการที่ให้อภิสิทธิ์พิเศษเฉพาะตนหรือรายบุคคล

๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient Customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรง่าย ๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่งแต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

- จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๑) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price Sensitive Customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

๒) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price Quality Customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับอัตราค่าบริการ ในการใช้บริการในแต่ละครั้ง เป็นต้น

๓) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality Sensitive Customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

๔) ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (Price Surrogate Customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจโดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพในการให้บริการที่ดีกว่าค่าบริการที่ต่ำกว่าเสมอ เป็นต้น

๒) ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ดังต่อไปนี้ ได้แก่

(๑) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ และพนักงานประชาสัมพันธ์

(๒) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่มและพนักงานจัดดอกไม้ เป็นต้น

(๓) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

(๔) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓) องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริหารและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยในหลายๆ ด้านเป็นองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

(๑) นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจนและแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ได้ตั้งไว้

(๒) การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

(๓) วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและระหว่างพนักงาน ด้วยกัน

(๔) รูปแบบการบริการ องค์กรต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดีสอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

(๕) คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการให้บริการ

๔) ผลลัพธ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์กรจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service Offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ในการนำเสนอผลลัพธ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท ดังต่อไปนี้ คือ

(๑) การบริหารหลัก (Core Service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆ เช่น สายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมายปลายทางโดยสวัสดิภาพ

(๒) การบริการตามความคาดหวัง (Expected Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

(๓) การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริหาร ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและพึงพอใจซึ่งจะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการนั้นๆ

๕) สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วนดังต่อไปนี้ คือ

(๑) สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ เป็นต้น

(๒) สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคารหรือหน่วยงาน การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในหน่วยงาน นั้นๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการและยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ อีกด้วย

๒.๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ

๑) หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

๓) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้ นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะที่มีสิทธิพิเศษแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ

๕) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป^{๓๔}

ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้^{๓๕}

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐ

๒. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

^{๓๔} กุลธน ธนาพงศ์ธร, ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓ - ๓๐๔.

^{๓๕} ประยูร กาญจนดุล, คำบรรยายกฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๔๒.

๓. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕. เอกชนมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช ให้ทัศนะว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้ คือ ^{๓๖}

๑) การให้บริการที่เป็นที่พอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจได้แก่การให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิก การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม การให้บริการโดย คำนึงถึงปริมาณไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปและการให้บริการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงเสมอ

๒) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารในสังคมประชาธิปไตย ที่จะต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้อง มีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ศรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์ ได้ให้ความเห็นว่า การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้ คือ ^{๓๗}

๑) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพ การบริการจึงมีส่วนช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ดังที่พบเห็นขณะนี้มีอยู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการ

^{๓๖} ปรัชญา เวสารัชช, **องค์การกับลูกค้ากรุงเทพมหานคร**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พ.ศ. ๒๕๒๖) หน้า ๒๕๖.

^{๓๗} ศรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์, "การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้า- บีทีเอส", **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ๒๕๔๔), หน้า ๓๑.

๒) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ การดำเนินการให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้นจะมีส่วนช่วยให้การดำเนินการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้ เพราะการบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้

๓) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการ ในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจในรูปแบบต่างๆ มากมาย และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวว่า “บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสนองความพอใจแก่ลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้าบริการ” มีลักษณะที่สำคัญอยู่ ๔ ประการ คือ^{๑๔}

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่มีการซื้อขาย

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้ผู้อื่นๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

๓. ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ ๒ ขั้นตอน คือ

๑) ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

๒) ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

องค์การที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งหวังกำไรและไม่ได้มุ่งหวังกำไร ต่างพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้มีประโยชน์ให้มีสิทธิภาพเป็นที่น่าพึงพอใจของผู้บริโภค หรือประชาชน แต่ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้กระบวนการผลิตสามารถเพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์

^{๑๔} ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, พ.ศ. ๒๕๔๑), หน้า ๒๑๘.

ให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับอย่างสูงสุดแต่ถ้าองค์กรใดต้องการเพิ่มขีดความสามารถทางด้านการแข่งขันเพื่อกำไรสูงสุด นอกจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต คุณภาพของผลิตภัณฑ์ อีกสิ่งหนึ่งที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ คือคุณภาพด้านการบริการที่สามารถสนองต่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้บริหาร เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ สร้างภาพพจน์ของการเป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาวิจัยได้

ศุภนิตย์ ไชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้^{๙๙}

สมิต สัจฉกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้^{๙๐}

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำ โดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

^{๙๙} ศุภนิตย์ ไชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

^{๙๐} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ - ๑๘.

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการ ให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้อง ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังต่อไปนี้คือ^{๔๑}

๒.๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาจับต้องได้ หรือ ความพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่มีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุข ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิตคุณภาพของการบริการจึงเป็น มาตรฐานที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดี ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ เพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมีมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะ ได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้น ดีเยี่ยม

เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนเปรียบเสมือนงานบริการสาธารณะซึ่งจะ คอยให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของสถานีตำรวจอย่างจริงจังและเป็นกลาง มีความเที่ยงธรรม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องยึดหลักการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

๑) หลักการให้บริการ

การบริการ ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ ไม่ใช่การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้^{๔๒}

(๑) สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นเป็นหลัก และต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการ ให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นอาจจะไร้ค่า

(๒) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญ

^{๔๑} Millett, J.D., Management in the public service, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ – ๑๘.

^{๔๒} สมิต รัชฌกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๗๓ – ๑๗๔.

ในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้มารับบริการ

(๓) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมี ข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

(๔) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้รับบริการและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

(๕) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

๒) ลักษณะของการบริการที่ดี

การดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติ ปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

(๑) ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่นด้วยความเต็มใจและตั้งใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

(๒) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุลึกสุจอในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

(๓) ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสำคัญ

(๔) ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษ

แก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นทางการ เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก

(๕) ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการจนชื่นใจ

๓) มาตรฐานการบริการ

มาตรฐานจะสร้างแนวโน้มของความคาดหวัง ให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดาน การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐาน หรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือ ไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่าการปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่า^{๔๓}

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรม ก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดจากงานที่เป็นนามธรรม

๔) คุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้น มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจ จากการบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของผู้รับบริการจะมีมาตรฐานวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ให้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไป มี ๑๐ ประการ ด้วยกัน ดังนี้^{๔๔}

(๑) ไว้วางใจได้ หมายถึง การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้

(๒) ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

(๓) ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น

(๔) ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง การง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อน และไม่เสียเวลารอคอย

^{๔๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๔.

^{๔๔} จารุบุรณ ปาณานนท์, “การสร้างจุดหมายการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ”, (อุตสาหกรรมท่องเที่ยว, ปีที่ ๙, พ.ศ. ๒๕๓๓), หน้า ๑๑-๑๒.

(๕) ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจ ความรู้สึก ของลูกค้า

(๖) การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้านภาษาที่ เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

(๗) เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง และวางใจได้

(๘) มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการ เสี่ยงและอันตราย

(๙) รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและ ความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

(๑๐) พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่ง อำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้ การ บริการที่ดีมีคุณภาพ จำเป็นต้องพร้อมทั้งด้านการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตาม ความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการใน ขณะเดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความ สุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดีมาสู่ผู้รับบริการด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้คุณภาพการให้บริการนี้นำมาใช้เป็นแนวทางในการวัดคุณภาพ ในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้บริการ รับแจ้งความร้องทุกข์ รับแจ้งเอกสารหาย การเปรียบเทียบปรับ การสืบสวน การสอบสวน รวบรวมสำนวนคดีเพื่อส่งฟ้องศาล ว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด เป็นไปตามความคาดหวังของ ประชาชน หรือสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

๕) คุณภาพการให้บริการของรัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้นจะแตกต่างกันกับ การ ให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะ ถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการ

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐ จะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพอใจของ ประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐานและเสมอภาค แล้ว ประชาชนต้องย่อมมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจ แสดงออกมาโดยการให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น

๖) ปัจจัยกำหนดถึงความพึงพอใจในงานบริการ

กล่าวได้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติที่สำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ^{๔๕}

^{๔๕} Victor H. Vroom, *Work and motivation*, (New York : John Wiley Sons., 1964) , pp 12 -14.

- ๑) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - (๑) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - (๒) ความพึ่งพาได้ (Dependability)
- ๒) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - (๑) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - (๒) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - (๓) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - (๔) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- ๓) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - (๑) ความสามารถในการให้บริการ
 - (๒) ความสามารถในการสื่อสาร
 - (๓) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- ๔) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - (๑) ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย

ซับซ้อนเกินไป

- (๒) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - (๓) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - (๔) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
- ๕) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - (๑) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - (๒) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - (๓) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- ๖) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - (๑) มีการสื่อสารที่แจ่มชัด และลักษณะงานบริการ
 - (๒) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- ๗) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
- ๘) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - (๑) ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 - (๒) ความปลอดภัยด้านอื่นๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ
- ๙) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - (๑) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - (๒) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - (๓) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- ๑๐) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

- (๑) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
- (๒) การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- (๓) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

คุณธน พงษ์ศิริ ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ ^{๔๖}

๑) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยผลประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งลักษณะ ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ

๕) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

๒.๒.๕ ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ

ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ ได้แก่

๑) อาคารสถานที่ มีความโอเอียง สะดวก สะอาด ปลอดภัย เป็นสัดส่วน น่านั่งนรมย์ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ

๒) อุปกรณ์เครื่องใช้ มีสภาพดีเหมาะสมต่อการใช้งาน มีความทันสมัยต่อเทคโนโลยี ความรวดเร็วแม่นยำ ความน่าเชื่อถือ

๓) บุคลากร มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีมารยาทดี การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม

๔) ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็ว สมเหตุสมผล ถูกต้องแม่นยำ

๕) การจัดการและการอำนวยการ มีระบบการบริหารจัดการที่ดี

^{๔๖} คุณธน พงษ์ศิริ, การบริการหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมวิราช, พ.ศ. ๒๕๒๘), หน้า ๓๑.

๒.๒.๖ ความสำคัญด้านคุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยเสมอ คุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจ ให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการลูกค้า

๒.๒.๗ องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากองค์ประกอบ ดังนี้

๑) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

(๑) ความสม่ำเสมอ (Consistency)

(๒) ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

(๑) ความเต็มใจที่จะให้บริการ

(๒) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

(๓) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

(๔) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

(๑) สามารถในการให้บริการ

(๒) สามารถในการสื่อสาร

(๓) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

๔) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

(๑) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย

ซับซ้อนเกินไป

(๒) ผู้ใช้บริการใช้เวลาการรอคอยน้อย

(๓) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

(๔) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

๕) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)

- (๑) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- (๒) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- (๓) ผู้ให้บริการมีคุณลักษณะที่ดี

๖) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- (๑) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงาน
- (๒) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗) ความซื่อสัตย์ (Creditability) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

๘) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

- (๑) ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- (๒) ความปลอดภัยด้านอื่นๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง

๙) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

- (๑) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- (๒) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- (๓) การให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

๑๐) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

- (๑) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
- (๒) การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- (๓) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

๒.๒.๘ แนวคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

หลายธุรกิจไม่ได้ให้ความสำคัญในการตั้งชื่อ ให้สมบูรณ์ ให้ดีที่สุดพวกเขาล้มเหลว เพราะพวกเขาได้พยายามอย่างมากเขาพยายามใช้ชื่อ ที่สามารถบอกถึงหลายๆ สิ่งได้การที่บริษัทของพวกเขาต้องจบลง เนื่องจากการเริ่มต้นที่ผิดพลาด กฎของผลิตภัณฑ์การที่คนซื้อสินค้า สิ่งหนึ่งที่จะเลือกซื้อคือ คุณภาพและจะยึดติดกับยี่ห้อที่จะซื้อด้วย เช่น คนส่วนใหญ่ชอบสวมใส่เสื้อผ้าที่มียี่ห้อและใช้รถยนต์ยี่ห้อที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับ เช่น Mercedes ในธุรกิจบริการ ซึ่งเสนอสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น อาชีพนายหน้า-ซื้อ-ขายแพทย์แต่งฟัน, อายุรเวท, อินเทอร์เน็ต, นักบัญชี, ซึ่งในธุรกิจที่ขายบริการนี้จะแตกต่างจากธุรกิจที่ขายสินค้าซื้อของธุรกิจบริการต้องบอกถึงสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ เช่น ความถูกต้องความน่าเชื่อถือ ในธุรกิจนั้น ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างธุรกิจบริการและธุรกิจขายสินค้าเราใช้สินค้าเหมือนเครื่องมือ เราเลือกเพราะว่าทราบถึงคุณภาพ คุณสมบัติการใช้งานของเครื่องมือนั้น แต่สำหรับการเลือกใช้ธุรกิจที่ให้บริการแล้วเรามักจะเลือกธุรกิจที่เป็นทางการ ดูเป็นการเป็นงานและจะพิจารณาจริงจังในการ

เลือกใช้บริการ เนื่องจากธุรกิจบริการส่วนใหญ่แล้วเป็นธุรกิจที่จะต้องเอาใจใส่อย่างจริงจัง การใช้ชื่อ Red Pepper, Opium หรือ Purple Moon จึงเป็นชื่อที่เหมาะสมกับธุรกิจขายสินค้า แต่ไม่เหมาะสมกับธุรกิจที่ให้บริการการที่จะชักชวนลูกค้า ให้เชื่อถือในธุรกิจบริการจะต้องบอกให้ลูกค้าทราบถึงบริการที่ธุรกิจมีให้ลูกค้า มีอะไรบ้างจึงตั้งชื่อที่สามารถดึงดูดกลุ่มเป้าหมายได้ และเป็นที่ยอมรับของทุกคนไม่ใช่เฉพาะท่านคนเดียว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาด สำหรับธุรกิจบริการว่ารูปแบบของกลยุทธ์มี ๓ ประการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้^{๔๗}

๑) การตลาดภายใน (Internal Marking) การตลาดภายในของธนาคารจะ รวมถึงการฝึกอบรมและการจูงใจพนักงานขายบริการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการ ให้ทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

๒) การตลาดภายนอก (External Marking) เป็นการใช้เครื่องมือทางการตลาด เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าในการจัดเตรียมการให้บริการ การกำหนดราคา การจัดจำหน่าย และการให้บริการแก่ลูกค้า

๓) การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marking) คือการสร้างคุณภาพการให้บริการให้เป็นที่เชื่อถือและเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า ลูกค้าจะยอมรับหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับภารกิจหรืองานที่สำคัญของธุรกิจให้บริการมี ๓ ประการ

๒.๒.๙ การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing Competitive Differentiation)

งานการตลาดของผู้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งรวมถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

การบริการที่นำเสนอโดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการพื้นฐาน ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับบริการจากธนาคาร เช่น ความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ให้มากกว่าผู้ใช้บริการ ลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการที่ธนาคารมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น บริการโอนเงิน บริการบัตรเครดิต

^{๔๗} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารตลาดยุคใหม่, กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๑.

เดบิต บริการหักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคโดยการตอบสนอง ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของลูกค้า การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ได้เหนือกว่าคู่แข่ง การสร้างภาพลักษณ์โดยอาศัยสัญลักษณ์ตราสินค้าโดยใช้เครื่องมือการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์อื่น ๆ

ลักษณะด้านนวัตกรรมเป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่ม แตกต่างจากบริการของคู่แข่งขั้นทั่วไป เช่น ธนาคารพาณิชย์ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาบริการให้ลูกค้า เป็นต้น^{๔๘}

๒.๒.๑๐ การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (Managing Productivity)

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการธุรกิจให้บริการสามารถทำได้ ดังนี้

การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่าย ค่าจ้างเท่าเดิมและเพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง

เปลี่ยนบริการให้เป็นอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และ สร้างมาตรฐานการให้บริการ

การให้บริการที่ไปลดการให้บริการอื่น ๆ เช่น บริการตู้ ATM จะช่วยลดบริการหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคารได้

การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นการนำกล่องรับฝาก เช็คด่วนมาใช้ หรือการมีเครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ

การจูงใจให้ลูกค้าใช้แรงงานแทนแรงงานของธนาคาร เช่น การให้ลูกค้า กรอกแบบฟอร์มเอง

๑) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย^{๔๙}

ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควร มากมายหรือซับซ้อนเกินไป

ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

^{๔๘} ชลธิชา ไชยทิพย์, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่, (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕), หน้า ๕๒.

^{๔๙} สมยศ นาวิการ, การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร, บรรณกิจเทรดดิ้ง, พ.ศ. ๒๕๓๓), หน้า ๒๖.

๒) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๓) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๔) ความเข้าใจ (Understanding)

การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

๕) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความคิดเห็นจากผลการกระทำนั้นๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคิดเห็นไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันบริการ ดังคำเปรียบที่ว่าลูกค้าคือพระเจ้า เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ธุรกิจใดที่คำนึงความสำคัญของการบริการและการส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความสำคัญหลักธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้นๆ

๒.๓ การให้บริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม^{๕๐}

ธนาคารเป็นผู้นำเพื่อการสร้างสังคมผู้ประกอบการไทย และสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของ SMEs ด้วยทีมงานที่มีคุณภาพและการดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์แห่งชาติเป็นหลัก ทั้งนี้ได้มีวัตถุประสงค์ที่จะมุ่งแสวงหากำไรสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีความมุ่งมั่นที่จะผลักดันระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้มีความเข้มแข็งเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ภายใต้การบริหารงานที่เปี่ยมด้วยหลักธรรม หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการรักษามาตรฐานการดำเนินงานในแนวทางการดำเนินธุรกิจ ต่อสังคมและประเทศไทย โดยธนาคารฯ ได้จัดทำคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน

ซึ่งในครั้งนี้นักธนาคารฯ ได้ทบทวนและปรับปรุงคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณให้มีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง จึงขอให้ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านทำความเข้าใจ และยึดถือปฏิบัติตามคู่มือฉบับนี้

๑) คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน

ความหมายของจริยธรรมและจรรยาบรรณ^{๕๑}

จริยธรรม คือ คุณความดีที่ใช้เป็นข้อปฏิบัติในการประพฤติที่ดีที่ชอบ โดยมีพื้นฐานมาจากกฎหมายหรือศีล หรือจากประเพณีวัฒนธรรมของคนในแต่ละสังคม

จรรยาบรรณ คือ หลักความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพที่บุคคลในแต่ละวิชาชีพได้ประมวลขึ้นเป็นหลัก เพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ ยึดถือปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นถึงจริยธรรมปลูกฝัง และเสริมสร้างให้สมาชิกมีจิตสำนึกบังเกิดขึ้นในตนเองเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกที่ควร และมุ่งหวังให้สมาชิกได้ยึดถือ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสมาชิก และสาขาวิชาชีพของตน

ดังนั้น จริยธรรมและจรรยาบรรณจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาธนาคารและให้บริการแก่ผู้ประกอบการ SMEs ได้มีแนวทางปฏิบัติตนอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งความประพฤติในชีวิตส่วนตัวและการประกอบอาชีพการงาน อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการได้รับความเลื่อมใส ศรัทธา และเชื่อถือจากประชาชนทั่วไป

๒) คำว่า Good Corporate Governance

^{๕๐} จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคาร (สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๕๓) , <http://www.smebank.co.th/chariyatham.php>

^{๕๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๕

มีหลายฝ่ายได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ธรรมนูญ ธรรมนูญ ประชาธิปไตย การปกครองที่ดี ที่ปรากฏตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย “การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี”

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือการบริหารและการกำกับดูแลองค์กรที่ดี หมายถึง กติกา หรือกฎเกณฑ์การบริหารการปกครองที่ดี เหมาะสมและเป็นธรรมที่ใช้ในการ ชำรง รักษาสังคมบ้านเมือง อันหมายถึงแนวทางในการจัดระเบียบ เพื่อให้สังคมของประเทศทั้ง ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน องค์กร ชมรม สมาคม และนิติบุคคลต่าง ๆ สามารถ อยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรมตามหลักพื้นฐานการบริหาร กิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี

การสร้างระบบบริหารกิจการและสังคมที่ดี เป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชนจะต้องสนับสนุนให้เกิดขึ้น ธนาคาร ในฐานะเป็นกลไกของรัฐด้านเศรษฐกิจ ซึ่งมี บทบาทพัฒนาสนับสนุนวิสาหกิจ SMEs และสร้างสังคมผู้ประกอบการได้ จึงเห็นสมควรกำหนด หลักการขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้ทำความเข้าใจ และรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้ผู้บริหารและพนักงาน เข้าใจบทบาทหน้าที่และร่วมกันสนับสนุนระบบ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี มีดังนี้

๓) หลักการบริหารกิจการและสังคมที่ดี ^{๕๒}

หลักนิติธรรม หมายถึง การดำเนินงานหรือการกำหนดกฎเกณฑ์ กติกา และเงื่อนไขที่ มีความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยเป็นที่ยอมรับและมีความเท่าเทียมกันในการยึดถือปฏิบัติ

หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม โดยรณรงค์ให้พนักงาน ธนาคารประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณของธนาคาร และยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เป็น ตัวอย่างแก่สังคมอย่างซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัย

หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยปรับปรุงกลไก การทำงานของธนาคารให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่าง ตรงไปตรงมา เพียงพอและมีกระบวนการให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

หลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆของธนาคาร ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความ รับผิดชอบ การใส่ใจ การกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และการยอมรับผลที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติหน้าที่ และจากการดำเนินงาน รวมทั้งความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบและ ประเมินผล

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เป็น ประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้พนักงานมีความประหยัด รักษาผลประโยชน์ของ

^{๕๒} อ้างแล้ว.

ธนาคาร ใช้ปัจจัยในการผลิตอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์งานบริการที่มีคุณภาพและแข่งขันได้ รวมทั้งอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

หลักการปกครอง หมายถึง การบริหารจัดการ พึ่งยึดถือความเสมอภาคและความเป็นหนึ่งขององค์กร ผู้บริหารและพนักงานพึงตระหนักว่าตนเป็นคนขององค์กรโดยไม่มี การแบ่งแยก

๔) อุดมการณ์ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย^{๕๓}

ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริต ความถูกต้อง ยุติธรรม
มุ่งมั่นที่จะสนับสนุน ช่วยเหลือ พัฒนาวิสาหกิจ SMEs ตามพันธกิจของ

ธนาคาร

ปฏิบัติอย่างเสมอภาค และเป็นที่เชื่อถือต่อผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน

(Stakeholders)

๕) จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

๖) จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อผู้ถือหุ้น

ธนาคาร จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของธนาคารอย่างครบถ้วน เพียงพอ ยุติธรรมและโปร่งใส กำหนดสิทธิการออกเสียงในการประชุมของผู้ถือหุ้นอย่างชัดเจน

ธนาคาร จะบริหารงานด้วยความรู้ความสามารถที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กิจการมีความเจริญเติบโตก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อผู้ถือหุ้น

ธนาคาร จะจัดกระบวนการประชุมผู้ถือหุ้นในลักษณะที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันธนาคาร จะส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้น ทุกรายมีโอกาสเท่าเทียมกัน ในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของผู้ถือหุ้น และนำข้อเสนอแนะที่ดีไป ปฏิบัติให้บังเกิดผล

^{๕๓} อ่างแล้ว.

๗) จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อลูกค้า

ธนาคาร จะปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็น
ธรรมเนียม
และรักษาประโยชน์ของลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค

ธนาคาร จะสร้างสรรค์และให้บริการด้วยคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ
ธนาคาร จะรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ต่อลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปแสวงหา
ผลประโยชน์และไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถกระทำให้ได้

ธนาคาร จะรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสมบูรณ์
และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

๘) จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อพนักงานของธนาคาร

ธนาคาร จะให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ ผลงานและความรับผิดชอบ
ธนาคาร จะจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน
ธนาคาร จะจัดสถานที่ทำงานและสภาพการทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะ มีความ
ปลอดภัยต่อพนักงาน

ธนาคาร จะให้ความเป็นธรรม และส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความ
เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ธนาคาร จะส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

๙) จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อสถาบันการเงินอื่น และคู่แข่ง

ธนาคาร จะดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม
ธนาคาร จะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ เพื่อป้องกัน
ความเสียหายใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อระบบสถาบันการเงิน

ธนาคาร จะส่งเสริมการกระทำหรือกิจกรรมใด ๆ ที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดี
ระหว่างกัน

๑๐) จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อสังคมและประเทศชาติ

ธนาคาร จะรับผิดชอบต่อสังคม ประเทศชาติ และสนับสนุนการระดมเงินเพื่อ
พัฒนาประเทศ

ธนาคาร จะไม่ฝักใฝ่การเมือง และจะวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด
เพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ

ธนาคาร จะไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนลูกค้าใด ๆ ที่ทำธุรกิจอันไม่ชอบ
ด้วยกฎหมาย หรือเป็นภัยต่อสังคมและความมั่นคงของประเทศชาติ

ธนาคารจะดำเนินธุรกิจตามกฎหมาย และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

ธนาคาร จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และกิจกรรมทาง
สังคมตามความเหมาะสม

ธนาคาร จะมีความรับผิดชอบต่องานที่สาขาธนาคารตั้งอยู่ โดยจะสร้าง
สังคมผู้ประกอบการแก่ท้องถิ่นนั้น ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ในการพัฒนาประเทศ

๑๑) จริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหาร^{๕๔}

ผู้บริหาร หมายถึง คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารระดับสูง
ของธนาคาร ซึ่งได้รับการคัดสรรแล้วว่าเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีภาวะผู้นำ
และมีความสามารถควบคุมการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ดังนั้นเพื่อให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายผู้บริหารของธนาคารพึงปฏิบัติดังนี้

พึงบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร
พึงปฏิบัติหน้าที่โดยประยุกต์ความรู้ และทักษะการบริหารจัดการอย่างสุด
ความสามารถในทุกกรณี และไม่บริหารจัดการธนาคารอย่างขาดความระมัดระวัง หรือขาดการ
ไตร่ตรอง

พึงบริหารงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และไม่สร้างข้อผูกมัดที่อาจ
ขัดแย้งกับหน้าที่ของตนในภายหลัง

พึงรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำของตนเอง ตลอดจนสามารถชี้แจง
หรืออธิบายได้

ไม่พึงแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของ
ธนาคาร ซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิด
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของธนาคาร

ไม่พึงเปิดเผยข้อมูลของธนาคารต่อบุคคลภายนอก

พึงปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจก
บุคคลและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจ
คุกคามและสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของพนักงาน

พึงสนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและสุภาพ โดยการแนะนำให้ข้อมูลที่
เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการหรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา

พึงมีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ไม่สร้าง
ความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถทำได้

พึงปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถ
ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ควรรีบแจ้งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

๑๒) จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน^{๕๕}

^{๕๔} อ้างแล้ว.

^{๕๕} อ้างแล้ว.

พึงปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อธนาคารและต่อตนเอง ไม่เบียดบังหรือแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบจากการทำงาน หรือเห็นแก่อามิสสินจ้างใด ๆ อันส่อเจตนาไปในทางทุจริตไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม

พึงประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นพนักงานธนาคาร ทั้งด้านกิริยา มารยาท การวางตัว และการแต่งกาย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่ตนเองและธนาคาร

ไม่พึงทำธุรกิจโดยอาศัยชื่อของธนาคาร โดยพนักงานไม่พึงประกอบธุรกิจใด ๆ ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจการของธนาคาร หรือแอบอ้างชื่อเสียงของธนาคารไปใช้ในกิจกรรมของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม

๑๓) ข้อปฏิบัติของพนักงาน ^{๕๖}

การปฏิบัติงานของพนักงาน มีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของธนาคาร หากพนักงานปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ ธนาคารก็จะมีผลดีก้าวหน้า ดังนั้นเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับธนาคารและพนักงาน พนักงานจึงควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

ปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ เสียสละ และมีประสิทธิภาพมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จของงานเพื่อประโยชน์แก่ธนาคารเป็นส่วนรวม ไม่เกี่ยงงานกันหรือคิดว่าเป็นธุระไม่ใช่ทั้งที่มีผลกระทบต่องค์กร

ปฏิบัติตามคำสั่งโดยชอบของผู้บังคับบัญชา ไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการฝ่าฝืนระเบียบ หรือการกระทำใด ๆ อันเป็นการส่อเจตนาไม่สุจริต

ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานและลูกค้า

ไม่แบ่งแยกหรือยกตนข่มผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นฐานะ ตำแหน่งหรือด้วยคุณค่าทางวัตถุนิยมใด และต้องเป็นมิตรที่ดีต่อกัน

ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงให้เห็นว่าพนักงานเอาใจใส่และยินดีช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจ ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกชั้นวรรณะ และสร้างความประทับใจที่ดีให้แก่ลูกค้า

สนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ แนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า หรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา

ไม่รับอามิสสินจ้างจากลูกค้าไม่ว่าจะเป็นสถานที่ใดและโอกาสใด เมื่อลูกค้าขอให้ทำในสิ่งที่ผิดระเบียบของธนาคาร จะต้องปฏิเสธและปายเบี่ยงอย่างสุภาพ นอกจากนั้นต้องไม่แนะนำหรือชี้ช่องทางให้ลูกค้ากระทำการใด ๆ ที่จะเป็นการเอาเปรียบธนาคาร หรือนำชื่อธนาคารไปแอบอ้างเพื่อประโยชน์นั้นจะเกี่ยวข้องกับธนาคารโดยทางตรงหรือทางอ้อม

๑๔) ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เพื่อเป็นการป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์ ธนาคารได้กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการป้องกัน โดยที่การตัดสินใจใด ๆ ของบุคลากรทุกระดับในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจจะต้องปราศจากอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของความต้องการส่วนตัว ของครอบครัว หรือบุคคลผู้ใกล้ชิด บุคลากรทุกคนจะต้องปฏิบัติงานเต็มเวลาให้กับธนาคารอย่างสุดความสามารถ และไม่ควรมีผลประโยชน์ทางธุรกิจอื่นใดภายนอกธนาคาร อันจะเป็นการเบียดบังการทุ่มเทเอาใจใส่ในหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อธนาคาร ในกรณีที่การกระทำบางอย่างซึ่งเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร แต่ไม่สอดคล้องกับผลประโยชน์ที่แตกต่างกันของผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่ม ธนาคารจะพิจารณาปัญหาดังกล่าวอย่างรอบคอบ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีเหตุมีผล เป็นอิสระ ภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี เพื่อผลประโยชน์ของธนาคารเป็นสำคัญและเปิดเผยให้ผู้ถือหุ้นทราบทุกครั้ง ขณะเดียวกันก็จะให้มีการจำกัดขอบเขตแห่งเสรีภาพในกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรทุกระดับให้น้อยที่สุด

๒.๓.๑ ประวัติความเป็นมาของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย^{๕๗}

ในปี พ.ศ. ๒๕๐๗ คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบโครงการเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดย่อมตามที่สภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติเสนอ และได้มีการจัดตั้งสำนักงานเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรม ขนาดย่อมขึ้นเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อทำหน้าที่ให้การสนับสนุนทางการเงิน แก่ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม และในเวลาต่อมาได้เปลี่ยนชื่อ เป็นสำนักงานธนกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม (สธอ.) แต่เนื่องจาก สธอ. มีฐานะเป็นหน่วยงานราชการในการดำเนินงาน จึงมีข้อจำกัดในเรื่องแหล่งเงินทุนที่จะใช้ต้องอาศัย จากงบประมาณแผ่นดินเพียงแหล่งเดียว การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ถือหลักปฏิบัติเช่นเดียวกับหน่วยงานราชการทั่วไปทำให้ขาดความคล่องตัวในการดำเนินงาน

ในปี พ.ศ. ๒๕๓๔ รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อมและปรับสถานะของ สธอ. เป็นบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.) มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก ๓๐๐ ล้านบาท และให้ บอย. สามารถระดมทุนและเงินกู้ได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๓ รัฐบาลมีนโยบายให้ บอย. เป็นกลไกสำคัญในการช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจ บอย. ได้รับการเพิ่มทุนจากกระทรวงการคลัง อีก ๒,๕๐๐ ล้านบาท

^{๕๗} ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๓), http://www.smebank.co.th/bank_history.php.

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ มีพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ.๒๕๔๕ ปรับสถานะของ บอย. เป็น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(ธพว. หรือ SME BANK) ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังและกระทรวงอุตสาหกรรมเมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๔๕ โดยมีวัตถุประสงค์ “เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อค้ำประกันร่วมลงทุนให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้”

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๗ กระทรวงการคลังเพิ่มทุน ๒,๐๐๐ ล้านบาท ทำให้ทุนเรือนหุ้นของธนาคารเพิ่มขึ้นเป็น ๔,๘๐๐ ล้านบาท

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ กระทรวงการคลังเพิ่มทุน ๒,๕๐๐ ล้านบาท ทำให้ทุนเรือนหุ้นของธนาคารเพิ่มขึ้นเป็น ๗,๓๐๐ ล้านบาท

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ กระทรวงการคลังเพิ่มทุน ๑,๒๐๐ ล้านบาท ทำให้ทุนเรือนหุ้นของธนาคารเพิ่มขึ้นเป็น ๘,๕๐๐ ล้านบาท

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ กระทรวงการคลังเพิ่มทุน ๖๐๐ ล้านบาท ทำให้ทุนเรือนหุ้นของธนาคารเพิ่มขึ้นเป็น ๙,๑๐๐ ล้านบาท

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ กระทรวงการคลังเพิ่มทุน ๒,๕๐๐ ล้านบาท ทำให้ทุนเรือนหุ้นของธนาคารเพิ่มขึ้นเป็น ๑๑,๖๐๐ ล้านบาท

๒.๓.๒ ข้อมูลทั่วไปของธนาคารสาขาต่าง ๆ และประวัติความเป็นมาของธนาคาร^{๕๘}

ข้อมูลทั่วไปของธนาคาร

๑) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขาพหลโยธิน SME BANK TOWER เลขที่ ๓๑๐ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐๐-๒๒๖๕-๓๐๐๐ โทรสาร ๐-๒๒๖๕-๔๐๐๐

๒) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขาสำนักงานผู้แทนลาดกระบัง อาคารเลขที่ ๒๕๒/๓ หมู่ ๑ ถ.หลวงแพ่ง แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ ๑๐๒๕๐ โทรสาร ๐-๒๑๗๒-๙๖๘๓,๐-๒๑๗๒-๙๖๘๐-๘๓

๓) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขากระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ถ.พระราม ๖ เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐๐-๒๓๕๔-๓๐๗๓, ๐-๒๒๐๒-๓๒๖๕ โทรสาร ๐-๒๓๕๔-๓๐๗๔

^{๕๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๓.

๔) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขาปีนเกล้า๑/๗๙ ถนนบรมราชนนี แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐๐-๒๔๓๔-๙๑๗๘-๙ โทรสาร ๐-๒๔๓๔-๙๑๗๗

๒.๓.๓ ประวัติความเป็นมาในการจัดตั้งและดำเนินงาน ของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย^{๕๕}

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป การมีเศรษฐกิจที่ไม่มั่นคงย่อม หมายถึง ความไม่มั่นคงในสังคมความมั่นคง ในระบบเศรษฐกิจส่วนรวม จะมีมากน้อยเพียงไหนย่อมขึ้นอยู่กับ การดำเนินนโยบาย ของ สถาบันทางเศรษฐกิจในระบบสังคม อันได้แก่ ธนาคาร สถาบันการเงิน อื่น ๆ ตลอดจนหน่วยงาน ของ รัฐบาล ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับ เรื่องเศรษฐกิจของชาติ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย และ กระทรวงการคลัง เพราะ สถาบันเหล่านี้ ล้วนมีความสำคัญ ต่อมา ในปี ๒๕๔๕ เพื่อให้ บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม เป็นกลไกหลักสำคัญ ในการช่วยเหลือ SMEs ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านการเงิน และ การพัฒนาอย่างครบวงจร ดังนั้นรัฐบาล จึงได้ตราพระราชบัญญัติ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๔๕ โดยให้ บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.) แปรสภาพ เป็น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้มีการสถาปนาเป็น ธนาคาร เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งอยู่ภายในกำกับ ของ กระทรวงการคลัง และ กระทรวงอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เพื่อให้ทำหน้าที่เป็นกลไกหลัก ของรัฐที่รับภารกิจสำคัญ ในการทำหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และ พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย อันเป็นรากฐานสำคัญทางเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งด้านเงินทุนและด้านวิชาการเพื่อสร้างให้เกิด ความเข้มแข็งเสริมขีดความสามารถให้สามารถก้าวไปสู่การแข่งขันในระดับสากลได้ และ มีวัตถุประสงค์ตามที่ระบุ ใน มาตรา ๑๑ ของ พระราชบัญญัติ คือ ให้ธนาคารมีวัตถุประสงค์ เพื่อ ประกอบธุรกิจอันเป็น การพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือและสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย การปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยให้สินเชื่อ ถ้าประกัน ร่วม ลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือ ให้บริการที่จำเป็นอื่น ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ซึ่ง ภายใต้วัตถุประสงค์ดังกล่าว

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จะให้ความช่วยเหลือ SMEs ในทุก ๆ ด้าน ทั้งทางด้านเงินทุน การให้คำปรึกษาแนะนำ ตั้งแต่การเริ่มต้น ธุรกิจ พัฒนาการตลาด การบริหารจัดการ ระบบบัญชี การพัฒนาผลิตภัณฑ์ จัดหาวัตถุดิบ การผลิตและจัดจำหน่าย นอกจากนี้ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ยังให้การสนับสนุน SMEs ด้วยการจัดหา ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ด้านในการฝึกอบรม ให้

^{๕๕} อ่างแล้ว.

ข้อมูลความรู้ ที่เป็นประโยชน์ และ จับคู่ธุรกิจ ตลอดจน บริการปรึกษาแนะนำอื่นๆ เพื่อให้ SMEs นั้นๆ มีศักยภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดกิจกรรม เพื่อ รวมกลุ่มธุรกิจ ให้มีอำนาจต่อรองในตลาดและโยงโยยเครือข่ายธุรกิจในประเทศให้ครบวงจร ของ SMEs

ในปัจจุบัน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีสาขา ประมาณ ๘๐ สาขา ทั่วประเทศ มีสาขาทุกจังหวัดอย่างน้อย จังหวัดละ ๑ สาขา และในบางจังหวัดก็มี ๒ สาขา มีลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ SMEs ทั่วประเทศ ประมาณ ๘,๕๐๐ ราย สามารถปล่อยสินเชื่อจากตัวเลขประมาณ ๑,๖๐๐ ล้านบาท ในปี ๒๕๔๓ เป็น ๒๗,๐๐๐ ล้านบาท ในปี ๒๕๔๖ และในปี ๒๕๔๗ เป็น ๓๔,๐๐๐ ล้านบาท โดยในปี ๒๕๔๘ ตั้งเป้าสินเชื่อที่ระดับ ๔๐,๐๐๐ ล้านบาท คาดว่าจะมี SMEs ใช้บริการถึง ๑๐,๐๐๐ ราย แม้ว่าโดยสถานะของธนาคารจะเป็นสถาบันการเงินของรัฐแต่การบริหารจัดการให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ และ เป้าหมายที่ได้รับมอบจากรัฐบาล จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่องานบริการ และ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs ที่ตั้งความคาดหวังอย่างมากในการมาใช้บริการกับสถาบันการเงินแห่งนี้ ธนาคารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาถึง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อ การบริหารจัดการ ด้านคุณภาพบริการ ของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีเพิ่มขึ้น แบบก้าวกระโดด จากจำนวนไม่ถึง ๑๐๐ ราย ในปี ๒๕๔๓ และ ในปี ๒๕๔๖ จำนวน ๗,๐๐๐ ราย เพิ่มขึ้นกว่า ๘,๕๐๐ ราย ในปี ๒๕๔๗ เพื่อนำข้อมูล มาใช้ในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และ เพิ่มเติมให้งานบริการของ ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการ ของ ผู้ประกอบการ SMEs ไทยที่ถือเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญของเศรษฐกิจของประเทศชาติ

๑) วิสัยทัศน์ (Vision)^{๖๐}

เป็นธนาคารผู้นำเพื่อการพัฒนา และ เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของ SMEs ด้วยบริการที่มีคุณภาพเพื่อผลักดันระบบเศรษฐกิจของประเทศให้มีความเข้มแข็งเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน และเป็นธนาคารที่เปี่ยมไปด้วยธรรมาภิบาล เพียบพร้อมด้วยประสิทธิภาพ ความแข็งแกร่งและความมั่นคงและเป็นผู้นำของธนาคาร เพื่อ การส่งเสริม และ พัฒนา SMEs ในเชิงรุก

๒) พันธกิจ (Mission)

ให้บริการด้านการเงินแก่ SMEs ที่เป็นเป้าหมายของรัฐบาล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ ส่งเสริมพัฒนา SMEs เดิมให้แข็งแรง และ เติบโตอย่างยั่งยืน และ เพื่อเสริมสภาพคล่องตามนโยบายรัฐบาล โดยคำนึงถึงผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ และ สังคมมากกว่ากำไรทางการเงินแต่เพียงอย่างเดียว

^{๖๐} อ่างแล้ว.

สนับสนุนการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs ที่มีอยู่แล้ว และ ผู้ประกอบการ SMEs รายใหม่ เพื่อ พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน SMEs และ ยุทธศาสตร์ ให้มีความเข้มแข็งและ เป็นรากฐานทางเศรษฐกิจของประเทศ

สร้างสรรค์บริการทางการเงินที่ตรงตามความต้องการของ SMEs ตามยุทธศาสตร์ ของประเทศชาติ

มีการมุ่งพัฒนาทางด้านบุคลากร และ ด้านระบบงานภายในขององค์กร ทุกด้าน เพื่อ ความมีประสิทธิภาพ และ ธรรม ของธนาคาร

เพื่อขีดความสามารถขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อ รองรับภารกิจ การสนับสนุน SMEs ของประเทศ

สร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายพันธมิตรทั้งภาครัฐ และ ภาคเอกชนในประเทศและต่างประเทศ เพื่อ ผสมผสานพลัง ด้านความรู้ และ ความเชี่ยวชาญ เพื่อ การพัฒนา SMEs และ ระบบเศรษฐกิจของประเทศ

เผยแพร่บทบาท ภาระหน้าที่ และ ภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร ให้เป็นที่รับรู้และยอมรับอย่างกว้างขวาง ร่วมมือกับพันธมิตร ในการสร้าง และ พัฒนาผู้ประกอบการใหม่

๒.๓.๔ หลักการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

หลักการที่สำคัญของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เป็น ธนาคารผู้นำเพื่อการพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถ ในการแข่งขันของ SMEs ด้วยบริการที่มีคุณภาพ เพื่อ ผลักดันระบบเศรษฐกิจของประเทศ ให้มีความเข้มแข็ง เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน และ เป็นธนาคารที่เปี่ยมไปด้วยธรรม เปรียบพร้อมด้วยประสิทธิภาพ ความแข็งแกร่งและความมั่นคง

สำหรับรูปแบบการประกอบธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

จากการศึกษาความเหมาะสม ของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อ การประกอบธุรกิจอันเป็น การพัฒนาส่งเสริมช่วยเหลือ และ สนับสนุน จัดตั้งการดำเนินงานการขยาย หรือ การปรับปรุง วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยให้สินเชื่อ ค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำ มีวัตถุประสงค์ตามที่ระบุใน มาตรา ๑๑ ของ พระราชบัญญัติ คือ ให้ธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือและสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย การปรับปรุง วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยให้สินเชื่อ ค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือ ให้บริการที่จำเป็นอื่น ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งภายใต้วัตถุประสงค์ ดังกล่าว

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จะให้ความช่วยเหลือSMEs ในทุกๆ ด้านทั้งทางด้านเงินทุน การให้คำปรึกษาแนะนำ ตั้งแต่การเริ่มต้น

ดำเนินธุรกิจ พัฒนาการตลาด การบริหารจัดการ ระบบบัญชี การพัฒนาผลิตภัณฑ์ จัดหา วัตถุดิบ การผลิต และ จัดจำหน่าย นอกจากนี้ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมแห่งประเทศไทย ยังให้การสนับสนุน SMEs ด้วยการจัดหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านใน การฝึกอบรม ให้ข้อมูลความรู้ ที่เป็นประโยชน์ และ จับคู่ธุรกิจ ตลอดจนบริการปรึกษาแนะนำอื่นๆ เพื่อให้ SMEs นั้นๆ มีศักยภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดกิจกรรม เพื่อ รวมกลุ่มธุรกิจ ให้มีอำนาจต่อรอง ในตลาดและโยงโยเครือข่ายธุรกิจ ในประเทศให้ครบวงจรของ SMEs ในหัวข้อนี้ จะได้กล่าวถึง ลักษณะ ของ การประกอบธุรกิจ ของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย โดยมีหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อดังต่อไปนี้

๒.๓.๕ ประเภทกิจการ

ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ตามที่ ประกาศในกฎกระทรวงและกิจการที่เป็น เกษตรอุตสาหกรรม หรือ เกษตรที่มีขนาดใหญ่ ใช้ เทคโนโลยี และ การจัดการที่ทันสมัย ที่มีขนาดการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน ๒๐๐ ล้านบาท หรือ กิจการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการกำหนด

๑) **สินเชื่อวิสาหกิจทั่วไป** เป็นสินเชื่อที่ธนาคาร ได้กำหนดเป็นนโยบายทั่วไป ในการสนับสนุนเงินทุน กับกลุ่มวิสาหกิจที่มีจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวร ของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามประกาศกฎกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๔๕ โดยการ พิจารณา สินเชื่อจะต้องอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ และมีผลตอบแทนอยู่ใน เกณฑ์ของสถาบันการเงินทั่วไป อัตราดอกเบี้ยจะกำหนดตามความเสี่ยงของโครงการและความ เพียงพอของหลักประกันที่จะมาชดเชยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

๒) **สินเชื่อยุทธศาสตร์** เป็นสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดขึ้น เพื่อ เป็นการตอบรับ นโยบาย ของรัฐบาล ในการวางกลยุทธ์ การขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยให้ธุรกิจบางกลุ่ม เป็น ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย เช่น การท่องเที่ยว อาหาร แฟชั่น อุตสาหกรรมยานยนต์ ฯลฯ การพิจารณาสินเชื่อจะต้องอยู่ภายใต้ ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ ในเกณฑ์เดียวกับ สินเชื่อวิสาหกิจทั่วไป แต่ให้อำนาจกรรมการผู้จัดการทั่วไป ในการพิจารณาปรับลดอัตรา ดอกเบี้ยได้ไม่ต่ำกว่า CRR - ๑% และ กลุ่มลูกค้าต้องเป็นธุรกิจที่มีลักษณะจำนวนการจ้างงาน และขนาดของสินทรัพย์ถาวร ตามประกาศกฎกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๔๕

๓) **สินเชื่อโครงการพิเศษ** เป็นสินเชื่อที่ธนาคารเข้าร่วม กับ หน่วยงานพันธมิตร เพื่อ ช่วย เหลือผู้ประกอบการ ซึ่งอาจจะ เป็นธุรกิจที่มีลักษณะจำนวนการจ้างงาน และ มูลค่า สินทรัพย์ถาวร เป็น หรือ ไม่เป็น ตามประกาศกฎกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๔๕ โดยจะมี การศึกษาข้อมูลในเบื้องต้นเพื่อ กำหนดหลักเกณฑ์สินเชื่อให้กับกลุ่มธุรกิจเป้าหมายเหล่านี้โดย เหตุที่ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมาย อาจไม่อยู่ในภาวะที่แข็งแกร่งทางการเงิน และ ไม่มีหลักทรัพย์เพียงพอ ต่อ การค้ำประกันเต็มวงเงิน หรือ ไม่มีหลักทรัพย์เลย แต่มีโครงการที่ มีศักยภาพ โดยหน่วยงานพันธมิตรให้การช่วยเหลือในบางด้านธนาคารจึงจำเป็นต้องผ่อนปรน

เงื่อนไขหลักประกันและอัตราดอกเบี้ยเพื่อให้ลูกหนี้มีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำ และสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ รวมทั้งให้เป็นสิ่งจูงใจสำหรับลูกหนี้ในการปรับปรุงพัฒนากิจการที่จะส่งผลดีในระยะยาว โดยความเสี่ยงของโครงการอาจสูงขึ้นแต่อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจะอยู่ในระดับเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของธนาคาร จึงจำเป็นต้องมีการให้คำปรึกษา แนะนำ กับ ลูกค้าเป็นระยะๆ ตั้งแต่ก่อนการพิจารณาวงเงิน เมื่อพิจารณาวงเงินแล้วต้องมีการตรวจเยี่ยม เพื่อ ติดตามการดำเนินงานของลูกหนี้ให้ใกล้ชิดกว่าปกติ

๔) **สินเชื่อนโยบาย** เป็นการให้สินเชื่อตามสถานการณ์ ที่เกิดขึ้นกับ SMEs เพื่อแก้ปัญหา หรือ บรรเทาปัญหาเศรษฐกิจและสังคม ในระดับประเทศ ดังนั้น สินเชื่อนโยบาย จึงเป็นสินเชื่อที่จะทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงสูง และ เงื่อนไขอาจจำเป็นต้องผ่อนปรนทั้งหลักประกันและอัตราดอกเบี้ย เพื่อ เป็นการชดเชย ความเสียหาย ที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าว ซึ่งเมื่อเป็นธนาคารแล้ว ตาม พรบ. มาตรา ๓๔ ได้กำหนดให้ กระทรวงการคลัง อาจพิจารณาชดเชย ความเสียหาย ให้แก่ธนาคาร ตามความเหมาะสม ทั้งนี้เมื่อได้รับอนุมัติ จากคณะรัฐมนตรีแล้ว และให้ยื่นขอรับการชดเชย ความเสียหายดังกล่าวในรอบปีบัญชีถัดไป

SMEs ย่อมาจากภาษาอังกฤษ **Small and Medium Enterprises** หรือ แปลเป็นภาษาไทยว่า “**วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**”^{๖๐}

๒.๓.๖ ลักษณะของกิจการ

สำหรับความหมายของวิสาหกิจ (Enterprises) ครอบคลุมกิจการ ๓ กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

๑. **กิจการการผลิต (Production Sector)** ครอบคลุมกิจการผลิต ในภาคเกษตรกรรม (Agricultural Processing) ภาคอุตสาหกรรม (Manufacturing) และ เหมืองแร่ (Mining)

๒. **กิจการการค้า (Trading Sector)** ครอบคลุม การค้าส่ง (Wholesale) และ การค้าปลีก (Retail)

๓. **กิจการบริการ (Service Sector)** ส่วนลักษณะขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กำหนดจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร สำหรับกิจการแต่ละประเภท ดังนี้

๒.๓.๗ ลักษณะกิจการ วิสาหกิจขนาดย่อม

๑. การผลิต

การจ้างงานไม่เกิน ๕๐ คน , สินทรัพย์ถาวร (ไม่รวมที่ดิน) ไม่เกิน ๕๐ ล้านบาท

๒. การบริการ

การจ้างงานไม่เกิน ๕๐ คน , สินทรัพย์ถาวร (ไม่รวมที่ดิน) ไม่เกิน ๕๐ ล้านบาท

^{๖๐} อ้างแล้ว.

๓.การค้า

คำสั่ง การจ้างงานไม่เกิน ๒๕ คน , สิทธิพลการ (ไม่รวมที่ดิน) ไม่เกิน ๕๐
ล้านบาท

คำปลีก การจ้างงานไม่เกิน ๑๕ คน , สิทธิพลการ (ไม่รวมที่ดิน) ไม่เกิน ๓๐
ล้านบาท

๒.๓.๘ ลักษณะกิจการ วิสาหกิจขนาดกลาง^{๖๒}

๑.การผลิต

การจ้างงานไม่เกิน ๕๑ - ๒๐๐ คน, สิทธิพลการ (ไม่รวมที่ดิน) เกินกว่า ๕๐
ล้านบาทไม่เกิน ๒๐๐ ล้านบาท

๒.การบริการ

การจ้างงานไม่เกิน ๕๑ - ๒๐๐ คน, สิทธิพลการ (ไม่รวมที่ดิน) เกินกว่า ๕๐
ล้านบาท ไม่เกิน ๒๐๐ ล้านบาท

๓.การค้า

คำสั่ง การจ้างงานไม่เกิน ๒๖-๕๐ คน, สิทธิพลการ (ไม่รวมที่ดิน) เกินกว่า
๕๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๑๐๐ ล้านบาทคำปลีก การจ้างงานไม่เกิน ๑๖-๓๐ คน, สิทธิพลการ
(ไม่รวมที่ดิน) เกินกว่า ๓๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๖๐ ล้านบาท

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจใน
การให้บริการประชาชนของหน่วยงานเท่านั้น แต่ไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจใน
การให้บริการของประชาชนตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการวิจัยครั้งนี้จะทำให้
ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพ
ในการให้บริการประชาชนอย่างดีที่สุด และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึง
พอใจของประชาชน ที่ไปใช้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินที่หน่วยสวัสดิ์ อำเภอมืองระยอง โดย
ใช้แนว สังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

๒.๔.๑ ที่มาของสังคหวัตถุ ๔

สังคหวัตถุ เป็นหลักคุณธรรมในศาสนาพุทธ โดยเป็นภาษาบาลีแยกออกเป็น ๒ ศัพท์
คือ สังคห ๑ วัตถุ ๑ สังคห แปล เป็นภาษาไทยว่าสงเคราะห์ มีความหมายว่า ช่วยเหลืออุดหนุน
วัตถุในที่นี้หมายความว่าเรื่อง รวมทั้ง ๒ ศัพท์ มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือ จะ
ช่วยเหลือกันด้วยวิธีอย่างไรบ้าง ท่านได้วางไว้เป็น ๔ อย่าง ช่วยเหลือกันด้วยวิธีนอกเหนือจาก

^{๖๒} อ้างแล้ว.

๔ อย่างนี้ ไม่เรียกว่า สังคหวัตถุ คือ เรื่องความช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่นับถือ กลมเกลียวกัน ต้องพฤติกรรมตามหัวข้อทั้ง ๔ นี้เสมอไป ได้แก่

- ๑) ทาน ให้ปันสิ่งของๆ ตนแก่ผู้สมควรให้ปัน
- ๒) ปิยวาจา เจรจาวาจาที่อ่อนหวาน
- ๓) อุตถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
- ๔) สมานัตตตา ความเป็นคนมีตนเสมอ ไม่ถือตัว

คุณทั้ง ๔ อย่างนี้ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้ในส่วนของพระไตรปิฎกได้กล่าวไว้ดังนี้ สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการ ด้วยกันดังต่อไปนี้

- ๑) ทาน (การให้)
- ๒) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก)
- ๓) อุตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
- ๔) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

ทาน เปยยวัชชะ อุตถจริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้นๆ ตามความสมควร สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดกุมรถซึ่งแล่นไปไว้ได้นั้น ถ้าไม่พืงมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พืงได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้นบัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่^{๖๓}

ได้มีผู้ให้ความหมายและกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบของสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตตา ไว้ดังนี้

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔

คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

๑) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปันแก่คนที่ควรให้ปัน ช่วยเหลือ สงเคราะห์ด้วยแรงกายของตนเอง หรือปัจจัยสี่ หุ่นและทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจในศิลปะวิทยา และการในการดำเนินชีวิตเลี้ยงชีพ ในทางสุจริตอันประกอบไปด้วย การไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน การเสียสละและการแบ่งปัน เป็นต้น

๒) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓) อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และชวนช่วยช่วยเหลือ กิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมใน ด้านคุณธรรมและจริยธรรมในสังคมให้ดีขึ้น

^{๖๓} อภ.จตุกก. (ไทย). ๒๑/๓๒/๕๐ - ๕๑.

๔) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาทาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๖๔}

พระราชสุทธินิยามมงคล (หลวงพ่ोजรัญ) ได้กล่าวไว้ว่า สังคหวัตถุ ๔ เป็นทางให้เกิดของสามัคคีอันประกอบไปด้วยหลักธรรม มี ๔ ข้อ ดังนี้คือ

๑) ทาน คือ การให้ปัน การให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวงกันโดยการให้ทานแบ่งเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ให้เพื่อบูชาคุณ ให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้และให้เพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม

๒) ปิยวาจา คือ พูดให้เขารัก ไม่พูดให้เขาเกลียด ไม่ใส่ร้ายป้ายสี ต้องพูดให้เขารัก เรียกว่า ปิยวาจา ปิโย เทวมนุสสานัง

๓) อตถจริยา คือ บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างหนึ่งดูตาย ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยของตนเอง

๔) สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่า เราดีกว่าเขา ได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่นั้นหมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไรก็ปฏิบัติไปตามหน้าที่ ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะก็คือเข้าใจใช้จ่าย ไม่ฟุ้งเพื่อสُر่ยสُر่ยเกินไป แต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรมาณตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่า ปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่^{๖๕}

ฉะนั้น เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจอันดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของสัสดี และเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ ในการปฏิบัติงานบริการ จึงเสริมการบริการโดยน้อมนำหลักทางพระพุทธศาสนา ตามแนวสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาเป็นหลักในการประยุกต์ให้บริการประชาชน ตามแนวทางทางพระพุทธศาสนา จึงขอเสริมด้วยหลักธรรมอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกัน คือ

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต)^{๖๖} ได้กล่าวว่า สังคหผละ แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้

พระพุทธเจ้าทรงสอนหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้เรียกว่าสังคหวัตถุ หมายถึงวิธีผูกใจคน พระองค์ตรัสว่า รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลิ่มสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่าง ๆ ของรถม้า

^{๖๔} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมมัญญูชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย-จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^{๖๕} ดูรายละเอียดใน <http://www.jarun.org/v3/p11011.htm>.

^{๖๖} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) , **พุทธวิถีการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๗๐-๗๕.

เข้าด้วยกันฉันใด คนในสังคมก็ฉันนั้น คือทำหน้าที่เป็นกาวใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกัน ลี้มสลักดังกล่าวนี้คือ สังคหวัตถุ์นักบริหารจะสามารถผูกใจเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ได้ ถ้ามีสังคหวัตถุ์ ๔ ประการ

๒.๔.๒ องค์ประกอบสังคหวัตถุ์ ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) นักบริหารที่ดีต้องมีน้ำใจรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ทานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาการให้ทางจะช่วยให้ทุกคนอื่นไว้ได้ ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ทโท คนุถติมิตฺตานิ ผู้ให้ย่อมผูกใจมิตรไว้ได้” นักบริหารอาจให้ทานได้ ๓ วิธี คือ

ก. อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจในยามที่เขาตกต่ำหรือมีความเดือดร้อน ดังภาษิตอังกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้ คือเพื่อนที่ช่วยเหลือในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนจัดเข้าในอามิสทาน

ข. วิทยาทาน คือ ธรรมทาน หมายถึง การให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาและดูงาน

ค. อภัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือล่วงเกินซึ่งกันและกัน การให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูง นั่นคือ ได้มิตรภาพกลับคืนมา และมีคนสนองงานเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่ง

มีภาษิตจีนที่ว่า “มีมิตร ๕๐๐ คน นับว่ายังน้อยเกินไป มีศัตรู ๑ คน นับว่ามากเกินไป” อับราฮัม ลินคอล์น กล่าวว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุด คือ เปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร” เราจะทำอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักให้อภัย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือก หรือลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวาน

๓. อัตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ตรงกับคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านทำนองอย่างหนึ่งดูตาย บั้นวัวบั้นควายให้ลูกท่านเล่น” นักบริหารทำอัตถจริยาได้หลายวิธี เช่น บริการช่วยเหลือยามเขาป่วยไข้ หรือเป็นประธานในงานพิธีของผู้ใต้บังคับบัญชาดังโคลงโลกนิติ

๔. สมานัตตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) เมื่อนักบริหารไม่ทอดทิ้งผู้ร่วมงานทั้งหลาย เขาจึงจะสามารถสร้างทีมงานขึ้นมาได้ นั่นคือถือคติว่า “มีทุกข์ร่วมทุกข์ มีสุขร่วมสุข” นักบริหารต้องกล้ารับผิดชอบในผลการตัดสินใจของตนเอง ถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ปฏิบัติตามคำสั่งของตน นักบริหารต้องออกมาปกป้องคนนั้น ไม่ใช่หนีเอาตัวรอดตามลำพัง ตัวอย่างคนที่มีสมานัตตตาก็คือคนที่ เป็น “เพื่อนตาย”

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คนและปรารถนาที่จะไต่ยินไต่ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียดินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ชั้นแรก ให้รับที่ตัวของเราเองก่อน คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนนั้น ประกอบด้วยหลัก ๔ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๖๗}

๑. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำงานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทายี ลภเต มณาป”^{๖๘} แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ^{๖๙} การให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธีด้วยกันคือ

๑.) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัล ต่าง ๆ เป็นต้น

๒.) ธรรมทานหรือวิทยาทาน หมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ^{๗๐} ใน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย^{๗๑} อามิสทานช่วยค้ำจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งพาอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป เมื่อให้อามิสทานแล้วพึงให้ธรรมทานด้วย

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ (Kindly Speech; Convincing Speech) ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานมีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่ นับถือ ตลอดจนคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม^{๗๒} สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน^{๗๓} อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาท^{๗๔} พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏใน อภยราชกุมารสูตร^{๗๕}

^{๖๗} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗ - ๑๖๘.

^{๖๘} อง.ปญจก.(บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕.

^{๖๙} อง.ปญจก.(ไทย) ๒๒/๔๔/๗๒.

^{๗๐} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๗๑} ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๙๘/๔๗๓, ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๑๐๐/๔๗๗.

^{๗๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

^{๗๓} ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๓.

^{๗๔} ม.อุ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖.

^{๗๕} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๘.

๓. **อัตถจริยา** การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. **สมานัตตตา** ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

พระราชสุทธินิยามมงคล (หลวงพ่อจรัญ) ได้กล่าวไว้ว่า สังคหัตถุ ๔ เป็นทางเกิดของสามัคคีมี ๔ ข้อ คือ

๑. **ทาน** คือ การให้ปัน การให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวงกัน โดยการให้ทานแบ่งเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ให้เพื่อบูชาคุณ ให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้และให้เพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม

๒. **ปิยวาจา** คือ พูดให้เขารัก ไม่พูดให้เขาเกลียด ไม่ใส่ร้ายป้ายสี ต้องพูดให้เขารักเรียกว่า ปิยวาจา ปิโย เทวมนุสสานัง

๓. **อัตถจริยา** บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างนี้ดูตาย อย่าเห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

๔. **สมานัตตตา** เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่า เราดีกว่าเขา ได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่นั้นหมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไรก็ปฏิบัติไปตามหน้าที่ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้นคือ ใช้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะก็คือเข้าใจใช้จ่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อสุรุ่ยสุร่ายเกินไป แต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรนาคตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่า ปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่^{๗๖}

พระภิกษุวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล) ได้กล่าวว่า หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้คือ สังคหัตถุ ๔ อย่างได้แก่

๑. **ทาน** การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย คนหมู่มากย่อมคบค้าสมาคมด้วย สมดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่า ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก คนหมู่มากย่อมคบเขา

๒. **ปิยวาจา** การเจรจาที่อ่อนหวาน คือวาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะ ย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้างหรือวาจาที่ก้าวร้าว ที่ไร้มารยาท ไม่รู้กาลเทศะ และวาจาที่ไม่ไพเราะ ไม่สมฐานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนาด้วย คนเราจะได้ดีหรือถึงความเสื่อมก็ด้วย วาจา นั้นแหละ เป็นข้อสำคัญ

^{๗๖} ดูรายละเอียดใน, <http://www.jarun.org/v๓/p๑๑๐๑๑.htm>, (๒๗ เมษายน ๒๕๕๓).

วาจา คือ เปยยวัชชะ วาจาเป็นที่รัก วาจาจุดเต็มหัวใจ กล่าวถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานทำให้เกิดความสามัคคี ตลอดถึงคำแสดงประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตามอรรถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม สมานัตตตา ความมีตนเสมอคือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย^{๗๘}

ชฎุทธิ เต็งไตรสรณ์ ได้กล่าวว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลทั่วทุกคน ร่วมสร้างสรรค์ประสานสังคมให้ตั้งงามมีเอกภาพตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ คือ

- ๑) ทาน เพื่อแผ้วถาง (ช่วยด้วยเงินด้วยของ)
- ๒) ปิยวาจา พูดอย่างรักใคร่กัน (ช่วยด้วยถ้อยคำ)
- ๓) อรรถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา (ช่วยด้วยกำลังแรงงาน)
- ๔) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน (ช่วยด้วยร่วมสร้างสรรค์และแก้ปัญหา)^{๗๙}

สังคหวัตถุเป็นหลักคุณธรรมในศาสนาพุทธ โดยเป็นภาษาบาลีแยกออกเป็น ๒ ศัพท์ คือ สังคห๑ วัตถุ๑ สังคหแปลเป็นภาษาไทยว่าสงเคราะห์ มีความหมายว่า ช่วยเหลืออุดหนุน วัตถุ ในที่นี้หมายความว่าเรื่อง รวมทั้ง ๒ ศัพท์ มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือ จะช่วยเหลือกันด้วยวิธีอย่างไรบ้าง ท่านได้วางไว้เป็น ๔ อย่าง ช่วยเหลือกันด้วยวิธีนอกเหนือจาก ๔ อย่างนี้ ไม่เรียกว่า สังคหวัตถุ คือ เรื่องความช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่นับถือกลมเกลียวกัน ต้องพฤติกรรมตามหัวข้อทั้ง ๔ นี้เสมอไป ได้แก่

๑. ทาน ให้ปันสิ่งของๆตนแก่ผู้สมควรให้ปัน
๒. ปิยวาจา เจรจาวาจาที่อ่อนหวาน
๓. อรรถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
๔. สมานัตตตา ความเป็นคนมีตนเสมอ ไม่ถือตัว

๒.๔.๓ ความสำคัญของสังคหวัตถุ ๔ ที่มีต่อการให้บริการ

การที่นำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการนั้น ก็เนื่องมาจากการพิจารณาองค์ประกอบของหลักธรรมทั้ง ๔ ข้อแล้วจะพบว่า ธรรมทั้ง ๔ ประการนั้นอันประกอบไปด้วย ทาน ปิยวาจา อรรถจริยา และสมานัตตตา เป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อมาผู้รับบริการ เพราะองค์การหรือหน่วยงานใดจะประสบความสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อหน่วยงานนั้นๆ ถ้าพนักงานในหน่วยงานใดมีคุณธรรม ๔ ประการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังต่อไปนี้คือ

^{๗๘} ปรีชา นันทาภิวัฒน์ น.อ.(พิเศษ), พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔), หน้า ๑๔๓.

^{๗๙} ดูรายละเอียดใน, <http://www.dtam.moph.go.th/alternative/viewstory.php?id=๒๓>, (๒๗ เมษายน ๒๕๕๓),

๑) ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทายี ลภเต มณาป”^{๕๐} แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ การให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธีด้วยกันคือ

(๑) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่างๆ ในวันและเวลาอันสมควร เป็นต้น

(๒) ธรรมทานหรือวิทยาทาน หมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ^{๕๑}

ใน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย อามิสทานช่วยค้ำจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งพาอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป^{๕๒}

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ (Kindly Speech; Convincing Speech) ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาดีมีน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวาน มีหางเสียง สمانสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่နှစ်ถือ^{๕๓} จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะทำความดี ยิ่งๆ ขึ้นไป เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุกๆ ดวงให้เป็นดวงเดียวกัน^{๕๔}

๓. อัถถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services; Life of Service; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้เป็นประโยชน์แก่สังคม เป็นต้น

(๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนา

^{๕๐} อัง.ปญจก.(บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕.

^{๕๑} อัง.ปญจก.(ไทย) ๒๒/๔๔/๗๒.

^{๕๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๗๑.

^{๕๓} ชู.อิติ. (ไทย) ๒๕/๙๘/๔๗๓, ชู.อิติ. (ไทย) ๒๕/๑๐๐/๔๗๗.

^{๕๔} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

(๒) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไม่ตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

๔. สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly In All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอดันเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมในเวลานั้น^{๔๕}

(๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอดันเสมอปลาย

(๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคมและประเทศชาติ^{๔๖}

สรุปได้ว่า คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการเริ่ม ตั้งแต่ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม เพราะการอยู่ร่วมกัน ในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย นอกจากนี้สังคหวัตถุ ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้ช่วยให้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในครอบครัวหรือหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควรแก่ฐานะ เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ตามวัฒนธรรมและประเพณีของแต่ละท้องถิ่นนั้นๆ ตามความเหมาะสม

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นเรื่องการตัดสินใจเฉพาะประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับจากคุณธรรมไปทัศนคติไปถึงความคิดเห็นเป็นการก้าวจากเรื่องทั่วไปไปยังเรื่องเฉพาะ จากสภาพจิตหรือความโน้มเอียงที่เริ่มกว้าง ๆ และแคบเข้าจนในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่องความคิดเห็นอื่นกับสถานการณ์ บุคคลอาจมีความคิดเห็นขัดแย้งกับความยึดมั่นในใจของตนเอง เนื่องจากความกดดันในสถานการณ์เฉพาะหน้า และความคิดเห็นมักมีผลซับซ้อน

^{๔๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๑.

^{๔๖} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๙.

เกรียงไกร บุญยะพุททนะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อการปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นจำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้ ไม่แตกต่างกัน^{๘๗}

ศรีไพร ชื่นชม ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำ กับการใช้โรงเรียนเพื่อพัฒนาชุมชน กรณีศึกษา: ผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา” ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีรูปแบบภาวะ ผู้นำที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นในการใช้โรงเรียนเพื่อพัฒนา ชุมชนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนไม่ว่าจะมีรูปแบบ ภาวะผู้นำอย่างไรก็ตาม สามารถทำให้โรงเรียนเป็นส่วนหนึ่ง ในการเข้าร่วมพัฒนาชุมชน และจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อให้มีผลในการพัฒนาชุมชนได้ทั้งสิ้น การที่จะทำให้ โรงเรียนสามารถเข้าร่วมในการพัฒนาชุมชนให้บังเกิดผลดีนั้น จะต้องใช้กระบวนการของงานสังคมสงเคราะห์คือ การศึกษา ปัญหาและการวิเคราะห์ปัญหา โดยสำรวจสภาพปัจจุบัน ปัญหา ทรัพยากร ความต้องการและความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาชุมชน ในเขตบริการของโรงเรียน โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการ ดำเนินการและแบ่งงานให้รับผิดชอบ การตรวจสอบทรัพยากร ที่มีอยู่ในชุมชน รวบรวมข้อมูล จัดระบบวิเคราะห์ข้อมูลและ ปัญหาต่าง ๆ โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การวางแผน การดำเนินการโดยใช้กิจกรรมที่สามารถสนอง วัตถุประสงค์ในการเป็นส่วนหนึ่งเพื่อพัฒนาชุมชน ดำเนินการ ตามแผนและโครงการที่วางไว้ โดยนำทรัพยากรต่าง ๆ ผสมผสาน กับวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวิธีการ ซึ่งกันและกัน และให้ประชาชนในชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานและมีการประเมินผล โดยปฏิบัติอย่างมีระบบ หลักการ และวิธีการที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทุกขั้นตอนดำเนินงาน นอกจากนี้ผู้บริหารโรงเรียน จำเป็นต้องมีบทบาทในเชิงสังคม สงเคราะห์ทางการศึกษา ไม่เพียงแต่ในสถานศึกษาเพื่อบริการ การศึกษาแก่บุตรหลานของประชาชนในชุมชนเท่านั้น แต่ต้องมี บทบาทเป็นตัวแทนและแลกเปลี่ยนความสามารถกับชุมชนในการ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงสังคมด้วยเช่นกัน^{๘๘}

^{๘๗} เกรียงไกร บุญยะพุททนะ, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ๒๕๔๗), บทคัดย่อ.

^{๘๘} ศรีไพร ชื่นชม, “ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำ กับการใช้โรงเรียนเพื่อพัฒนาชุมชน กรณีศึกษา: ผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา”, *วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต*, (สาขาสังคมสงเคราะห์ทางการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๘), บทคัดย่อ.

ณทพงษ์ วิยะรันดร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขำคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขำคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบพบว่า เพศชาย เพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ระหว่างผู้มีรายได้ ๕,๐๐๐ บาทและต่ำกว่ากับ ตั้งแต่ ๕,๐๐๑ ขึ้นไปไม่มีความแตกต่าง อายุ ๖๐ ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นมากกว่าอายุ ๑๘ – ๓๐ ปีและ ๓๑ – ๕๙ ปี ระหว่างอาชีพเกษตรกร ค้าขาย พนักงานบริษัทห้างร้าน โรงงานอุตสาหกรรมและรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่มีความแตกต่างกัน และที่อยู่อาศัย หมู่ที่ ๑ หมู่ ๒ หมู่ ๓ หมู่ที่ ๕ หมู่ที่ ๖ และหมู่ที่ ๗ มีความคิดเห็นมากกว่าหมู่ที่ ๔^{๘๙}

ณัฐมน จินตรักษ์ ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณที่มีต่อมลพิษสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลโดย ๓ ใน ๔ เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ยประมาณ ๓๕ ปี มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีสูงกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาทำงานในสำนักงานประมาณเฉลี่ย ๙ ปี ระดับตำแหน่ง ๓-๕ เป็นส่วนใหญ่ และสังกัดสายการวิเคราะห์งบประมาณด้านเศรษฐกิจมากกว่าด้านอื่น สถานภาพสมรสเป็นโสด กับที่แต่งงานแล้วใกล้เคียงกัน มีขนาดครอบครัว ๔-๔ คน รายได้เฉลี่ย ๑๑,๖๔๘ บาทต่อเดือน ร้อยละ ๒๗.๘ มีลักษณะการอยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยวเนื้อที่ต่ำกว่า ๑๐๐ ตารางวา และร้อยละ ๓๕.๙ มีระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครต่ำกว่า ๑๕ ปี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมลพิษสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับดี และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมลพิษสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความคิดเห็นต่อระดับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ในขณะเดียวกัน ปัจจัยทางด้าน เพศ ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่ง สายการวิเคราะห์ สถานภาพสมรส ขนาดครอบครัว รายได้ ลักษณะการอยู่อาศัย และระยะเวลาในการอยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อระดับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานครให้แตกต่างกัน^{๙๐}

บุศรา เข็มทอง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะผู้บริหารตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่ตั้งในเขต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณลักษณะของผู้บริหาร ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ระยะเวลาการทำงานและ

^{๘๙} ณทพงษ์ วิยะรันดร์, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขำคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ๒๕๔๘), บทคัดย่อ.

^{๙๐} ณัฐมน จินตรักษ์, “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณที่มีต่อมลพิษสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, ๒๕๔๒), บทคัดย่อ.

ประเภทธนาคาร ในภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน ส่วนเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า คุณลักษณะของผู้บริหาร ด้านบุคลิกภาพ พนักงานที่มีอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี มีความคิดเห็นสูงกว่า พนักงานที่มีอายุไม่เกิน ๓๐ ปี^{๙๑}

พินิตา งามขุนทด ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำ และความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสถาบันอาชีวศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์เกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสถาบันอาชีวศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสถาบันอาชีวศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมจำแนกตามอายุ แตกต่างกัน เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสถาบันอาชีวศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสถาบันอาชีวศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมจำแนกประเภทการทำงาน แตกต่างกัน ประเด็นสำคัญที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสถาบันอาชีวศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำและความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก แต่อยากให้ปรับปรุงเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ผู้บริหารควรยอมรับและใส่ใจในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรให้ความช่วยเหลือและมีน้ำใจ มีความสม่ำเสมอกับผู้ใต้บังคับบัญชา^{๙๒}

สามารถ ไชยพันธุ์ ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและความพร้อมในการจัดการศึกษาตามอัยยาศัยของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดน่าน” ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามอัยยาศัย ของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน สมาชิกส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก ในการที่จะเข้ามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการควบคุม ติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาที่สมาชิกเห็นด้วยน้อย ความพร้อมในการจัดการศึกษาตามอัยยาศัยของสมาชิกองค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดน่าน พบว่าประธานองค์การบริหาร ปลัดองค์การบริหาร ส่วน ตำบล เลขานุการ และกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล มีความพร้อมในการจัดการศึกษาตามอัยยาศัยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน องค์การบริหารส่วน

^{๙๑} บุศรา เข้มทอง, “คุณลักษณะผู้บริหารตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่ตั้งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ.

^{๙๒} พินิตา งามขุนทด, “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำและความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๕๙), บทคัดย่อ.

ตำบลที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพร้อมในการ จัดการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ .๐๕^{๙๓}

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ ในการให้บริการมีปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นตัวแปรในความพึงพอใจของแต่ละบุคคล แต่จากผลการสรุปทุกอาชีพ มีความเห็นตรงกันว่าหัวใจของงานบริการนั้น มีความสำคัญดังนี้ คือ มารยาทของพนักงานในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ พนักงานต้องมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน ให้ความสำคัญและสนใจต่อผู้ที่มาใช้บริการในหน่วยงานของตน มีความจริงใจในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการมากที่สุด และการบริการนั้น ต้องประกอบด้วยคุณธรรม จึงทำให้การบริการนั้น เกิดประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ สำหรับหลักธรรมที่เอื้ออำนวยต่องานบริการ คือ สังคหวัตถุธรรม อันประกอบด้วยหลักธรรม ๔ ข้อ คือ ทาน ช่วยเหลือด้วยแรงกาย โดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยของตนเอง ปิยวาจา พูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ เหมาะสมแก่บุคคล เวลาสถานที่ พูดในสิ่งที่เป็ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์เกิดกำลังใจ อุตถจริยา มีความเต็มใจในการให้บริการ ดูแลเอาใจใส่อย่างเต็มความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา และสมานัตตตา มีความเสมอภาค

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตชอย ๗ ถึงชอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ ปีถึง ๒๐ ปี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ๓,๐๐๐ บาท และกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาที่เข้าเป็นการเช่ารายเทอม และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภออื่นของจังหวัดนครราชสีมา ส่วนความคิดเห็นต่อการบริการหอพักหญิงของผู้ใช้บริการทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีด้านการรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก มีระดับเห็นด้วยมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการดูแลรักษา

^{๙๓} สามารถ ไชยพันธุ์, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและความพร้อมในการจัด- การศึกษาตามอัครยาศัยของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดน่าน”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหา-บัณฑิต**, (สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, ๒๕๔๕), บทคัดย่อ.

ความสะอาดภายในห้องพัก ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และด้านการบริการเสริมภายในห้องพัก ตามลำดับ^{๙๔}

ศรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์ ได้การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส” การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้ คือ^{๙๕}

๑) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ การบริการจึงมีส่วนช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ดังที่พบเห็นขณะนี้มียุ่่มากมายในรูปแบบของการจัดการการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท

๒) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ การดำเนินการให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้นจะมีส่วนช่วยให้การดำเนินการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้ เพราะการบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้าคุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออก ได้จะเห็นได้ว่าการบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนาน

๓) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจในรูปแบบต่างๆ มากมาย จึงมีส่วนช่วยให้พนักงานบริการมีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการส่วนใหญ่ก็ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพอใจสูงสุดให้แก่บริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้

^{๙๔} วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู, “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการห้องพักหญิงในเขตชอย ๗ ถึงชอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

^{๙๕} ศรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส”, **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ๒๕๔๔), หน้า ๓๑.

สมโภช จตุพร ได้ศึกษาวิจัย เกี่ยวกับความคิดเห็น เรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุเกิน ๔๐ ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งพนักงานวิชาชีพ และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ๑๐ ปี จากปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์ของภูมิภาคหลัง ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และตัวแปรความพึงพอใจในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในด้านบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเพียงพอของสวัสดิการ และผลประโยชน์ต่าง ๆ และความมั่นคง ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยทั้ง ๕ ด้าน ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ทุกค่า^{๑๖}

ได้สรุปว่า ให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

๒.๕.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับธนาคาร

ธนาคาร คือสถาบันรับฝากเงินจากสาธารณะชนทั่วไปและให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยเงินฝาก แล้วนำเงินที่รับฝากไปปล่อยให้หน่วยงานเอกชนหรือรัฐบาลกู้และรับผลตอบแทนมาเป็นดอกเบี้ยเงินกู้ ต่างจาก อธธนาคาร (นอเนแบงค์) ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีไชธนาคาร กล่าวคือไม่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์จากธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่สามารถเปิดบัญชีเงินฝากให้แก่ประชาชน แต่สามารถให้บริการทางการเงินเฉพาะบางประเภทที่ใกล้เคียงกัน อาทิในการให้สินเชื่อระยะสั้น

ปิยรัตน์ วงศ์ไทย ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสี่แยกวงเวียน พบว่าในด้านความเร็วของการให้บริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นค่อนข้างดี ส่วนด้านระเบียบและ

^{๑๖} สมโภช จตุพร, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓), บทคัดย่อ.

ขั้นตอนการให้บริการ ลูกคามีความคิดเห็นค่อนข้างดี ในด้านผลตอบแทนต่อความคิดเห็นของลูกคามาให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ส่วนในเรื่องของอัตราค่าบริการนั้น มีผลต่อความคิดเห็นค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะในด้านความถูกต้องของการให้บริการมีผลต่อความคิดเห็นค่อนข้างดีและสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเห็นค่อนข้างดี โดยเฉพาะในเรื่องการมีอุปกรณ์ต่างๆ เช่น สลิปฝากถอน ที่นั่ง เครื่องคิดเลข และหนังสือพิมพ์ทุกชนิด^{๕๗}

พฤทธิ์ บุญทน ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ในช่วงเดือนกรกฎาคม ๒๕๓๕ – พฤศจิกายน ๒๕๓๖ โดยศึกษาองค์ประกอบ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านภูมิหลังของลูกค้านั้น ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และ ด้านบริการ ผลการวิจัยพอสรุปได้ดังนี้

ตัวแปรทางด้านอายุ การศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกล่าวคือ ลูกคามีระดับการศึกษาต่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรกร หรือค้าขาย มีความพึงพอใจในบริการสูงกว่า ลูกคามีลักษณะอื่น การพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวกับความพึงพอใจอาจถูกตีความหมายได้ว่า ทางธนาคารมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการกับลูกค้าแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกันซึ่งในความจริงไม่น่าเป็นเช่นนั้น คำอธิบายอีกทางหนึ่งอาจจะได้แก่ ความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ผู้ที่มีความคาดหวังในการบริการสูง ย่อมยากที่จะเอาใจหรือทำให้พึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ^{๕๘}

ไมตรี วิไลกิจ ได้วิจัยว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) :ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกว่าเก็บสำนักงานใหญ่ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย ๒๖-๓๕ ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพครอบครัวส่วนใหญ่สมรสมีบุตรแล้ว มีลักษณะอาชีพของลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน รายได้อยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๐ – ๓๐,๐๐๐ บาท มีจำนวนบัญชีเงินฝาก ๑ บัญชีต่อลูกค้าหนึ่งคน ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่ตั้งแต่ ๘ ปีขึ้นไปความพึงพอใจของลูกค้า ๔ ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ด้านพนักงานและต้อนรับ

^{๕๗} ปิยรัตน์ วงศ์ไทย, “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสี่แยกวงหิน”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารองค์การ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๒).

^{๕๘} พฤทธิ์ลิขิต บุญทน, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายกนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร-มหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), บทคัดย่อ.

ด้านสถานที่ประกอบการในการรับบริการของส่วนบริการเช็กเรียกเก็บ ด้านความสะดวกที่
ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ^{๙๕}

วรวัช จารุจินดา ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้านำต่อการใช้บริการของเจ้าหน้าที่
อำนาจบริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
พบว่าลูกค้า ๒ กลุ่ม คือ ๑) กลุ่มลูกค้าที่รับราชการ รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง (บริษัท,ห้าง/ร้าน)
๒) กลุ่มลูกค้าที่ทำธุรกิจและค้าขาย มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่อำนาจบริการ
และการให้บริการอยู่ในระดับ “ปานกลาง”^{๙๖}

วุฒิชัย วันเพ็ญ ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง ๔ เขตนครหลวง ๘ พบว่า ปัญหาและ
อุปสรรคที่สำคัญคือ เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ติดตามแก้ไขหนี้ไม่เพียงพอ เนื่องจากปัจจุบันธนาคาร
ได้ปรับลดขนาดขององค์กรและมีการลดจำนวนพนักงานเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถ
ติดตามหนี้ได้อย่างทั่วถึง ในเรื่องของการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ส่วนใหญ่
เห็นว่าควรพิจารณาถึงความอยู่รอดของธุรกิจเป็นสำคัญ ควรแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์และเงื่อนไข
ต่าง ๆ ให้ชัดเจน ลูกหนี้และเจ้าหนี้ควรมีความร่วมมือกันด้วยดี ควรพิจารณาถึงความสามารถ
ในการผ่อนชำระหนี้ที่แท้จริงของลูกหนี้เป็นหลัก^{๙๗}

วิรัช สุขีลักษณ์ ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาบางโพ ผลการศึกษาพบว่า ^{๙๘}

๑. ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ
๖๐.๗๕ มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๓๕.๕๐ การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๔๙.๐๐ อาชีพ

^{๙๕} ไมตรี วิไลกิจ, ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน):
ศึกษารณการให้บริการของส่วนบริการเช็กเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**,
(สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.๒๕๓๕),หน้า ๗.

^{๙๖} วรวัช จารุจินดา, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนาจบริการ-
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่.” **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยแม่โจ้.๒๕๔๐), หน้า ๔๒.

^{๙๗} วุฒิชัย วันเพ็ญ “การติดตามหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน)”. **ภาคินพนธ์หลักสูตรบริหารมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต,
๒๕๔๖), หน้า ๖๙.

^{๙๘} วิรัช สุขีลักษณ์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
สาขาบางโพ”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป**, (กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราช
ภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๗), บทคัดย่อ.

ทำงานเอกชน ร้อยละ ๔๖.๐๐ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๙.๗๕

๒. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาบางโพ ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านสถานที่มากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะอาดสบาย ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ และด้านระยะเวลาในการบริการตามลำดับ

๓. การทดสอบสมมติฐานพบว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาบางโพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนปัจจัยด้านอายุพบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาบางโพไม่แตกต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาบางโพ ไม่แตกต่างกัน

สุนทร พรรณดวงเนตร ได้ศึกษาเรื่องความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเงิน-ถอนเงิน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM. ศึกษากรณี สาขา อุบลราชธานี พบว่า^{๑๐๓}

๑. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อยพบว่า ความพึงพอใจในด้านการพนักงาน และการต้อนรับ จะมีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในด้านความสะอาดที่ได้รับ มีความพึงพอใจต่ำสุด

๒. ลำดับองค์ประกอบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับ จะมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงไป ได้แก่ความพึงพอใจในด้านความสะอาดที่ได้รับ และความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ จะต่ำสุด

๓. ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการฝาก-ถอนเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ระดับการศึกษาของลูกค้า ปรากฏว่าลูกค้าที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการบริการฝาก-ถอนเงินมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนตัวแปรภูมิหลังอื่นๆ ของลูกค้าก็คือ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนเงินฝากบัญชีเงินฝาก ระยะเวลาที่ติดต่อกับธนาคารความสัมพันธ์ส่วนตัว

^{๑๐๓} สุนทร พรรณดวงเนตร, “ได้ศึกษาเรื่องความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเงินถอนเงิน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM.ศึกษากรณี สาขาอุบลราชธานี”, วิทยานิพนธ์ **พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐), บทคัดย่อ.

กับพนักงานหรือผู้จัดการและการใช้บริการได้รับทราบข้อมูลจากแหล่งใดไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอน

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้^{๑๑๔}

๑. เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจ ในการรับบริการ พบว่าลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการ ในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ในกลุ่มรวมพบว่าความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

๒. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้

- ๑) ด้านพนักงานและการต้อนรับ
- ๒) ด้านสถานที่ประกอบการ
- ๓) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- ๔) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- ๕) ด้านความสะดวกที่ได้รับ

๓. ด้านแปรภูมิลักษณ์ของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้เข้าใจถึงความพึงพอใจในการรับบริการด้านที่ลูกค้าธนาคารฯ ยังไม่ค่อยพึงพอใจนัก ซึ่งอาจทำให้ขาดแรงจูงใจที่มารับบริการของธนาคารฯ อันเป็นแนวทางผู้บริหารของธนาคารฯ จะนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าธนาคารฯ ให้มีความพึงพอใจและมาใช้บริการของธนาคารฯ ในอนาคต

ได้สรุปว่า ธนาคารกลางหรือธนาคารชาติทำหน้าที่ทางการเงินของประเทศ ภายใต้การควบคุมของกระทรวงการคลัง เพื่อดูแลรักษาผลประโยชน์โดยรวมของชาติมีชื่อเรียกว่า"ธนาคารแห่งประเทศไทยหรือธนาคารชาติ" มีหน้าที่สำคัญพอสรุปได้ดังนี้ มีอำนาจออกธนบัตรและพิมพ์ธนบัตรขึ้นใช้ รับฝากเงินจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ และรัฐวิสาหกิจ รับฝาก

^{๑๑๔} อ้อยทิพย์ กองสมบัติ, “ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต,(คณะพัฒนาลังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), บทคัดย่อ.

เงินจากธนาคารพาณิชย์ ให้ธนาคารพาณิชย์กู้ยืมเงิน เป็นตัวแทนทางการเงินของรัฐบาล ในการติดต่อธนาคารโลก รักษาเสถียรภาพทางการเงินของรัฐบาล ควบคุมสินเชื่อ และเป็น
ตัวแทนของรัฐบาลในการกำกับดูแลและควบคุมธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์
ธนาคารที่ตั้งขึ้นเฉพาะกิจ

๒.๕.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

สังคหวัตถุ เป็นธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน, ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน หมายถึง หลักการครองใจคน, หลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้, วิธีทำให้คนรัก, หลักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นเครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ และทำให้อยู่กันด้วยความรักความปรารถนาดีต่อกัน เหมือนลีมส์สลักรถที่ตรงตัวรถไว้มิให้ชิ้นส่วนกระจายไป ทำให้รถแล่นไปได้ตามที่ต้องการ สังคหวัตถุ มี ๔ ประการ คือ ทาน การให้ การเสียสละ การแบ่งปันเพื่อประโยชน์แก่คนอื่น ช่วยปลูกฝังให้เป็นคนที่ไม่เห็นแก่ตัว แบ่งปันกัน (แบ่งปันไปมา), ปิยะวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ พูดดีต่อกัน (พูดจาจับใจ), อุตถจริยา ช่วยเหลือกัน (ช่วยกิจกันไป) และสมานัตตา การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ โดยประพฤติตัวให้มี ความเสมอต้นเสมอปลาย วางตัวดีต่อกัน (นิสัยเป็นกันเอง)

พระวีรวัฒน์ รอดสุโข ได้กล่าวไว้ในวิทยานิพนธ์เรื่อง เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนา เรื่องสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มเสริมสร้างเสริมลักษณะนิสัย ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ พบว่า นักเรียนที่สอนโดยการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนประกอบวิชาพระพุทธศาสนา มีความรู้เพิ่มขึ้นและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่สอนโดยการสอนตามปกติ^{๑๐๔}

ชฎฤทธิ์ เต็งไตรสรณ์ ได้กล่าวว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลทั่วทุกคน ร่วมสร้างสรรค์ประสานสังคมให้ตั้งงามมีเอกภาพตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ คือ

ทาน เพื่อแผ้วแบ่งปัน (ช่วยด้วยเงินด้วยของ)

ปิยะวาจา พูดอย่างรักใคร่กัน (ช่วยด้วยถ้อยคำ)

อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา (ช่วยด้วยกำลังแรงงาน)

^{๑๐๔} พระวีรวัฒน์ รอดสุโข, “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความคงทนในการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนาเรื่องสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มเสริมสร้างเสริมลักษณะนิสัยชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๕), บทคัดย่อ.

สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน (ช่วยด้วยร่วมสร้างสรรค์และ
แก้ปัญหา)^{๑๐๖}

ทาน เปยยวัชชะ อัตถจริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้นๆ
ตามสมควร สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลี้มสลักที่ยึดกุมรถซึ่งแล่นไปไวได้นั้น
ถ้าไม่พึงมีธรรมเหล่านี้มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่
เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้นบัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความ
ใหญ่และเป็นผู้นำสรรเสริญ^{๑๐๗}

นิตริญา สนั่นเมือง ได้กล่าวว่า การนำหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาอันได้แก่
สังคหวัตถุ ๔ คือ (๑) ทาน การให้ (๒) ปิยวาจา การรู้จักพูดจาไพเราะอ่อนหวาน (๓) อุตถจริยา รู้จัก
เกื้อกูลกัน (๔) สมานัตตตา รู้จักการวางตนสม่าเสมอและให้เข้ากับคนอื่น โดยหลักธรรมนี้สามารถ
นำมาประยุกต์กับการทำงานและการสมาคมกับบุคคลต่างๆได้ โดยผ่านพฤติกรรมตามธรรมชาติ
อันได้แก่ ทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี ทั้งด้านการทำงานและส่วนตัว ให้ความคุ้นเคยเป็นกันเองและสนใจใน
ทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอื่น ชมเชยและสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานดีและ
ประพฤติดีและจัดให้มีการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรู้และสำนึก
ในหน้าที่ความรับผิดชอบ^{๑๐๘}

พงษ์ศักดิ์ บุญธรรมกุล ได้วิจัยเรื่อง “พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตาม
หลักพุทธธรรมในทัศนะครูอาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขต
กรุงเทพมหานคร” พบว่า พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรม ในทัศนะครู
อาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ตามความหมาย
ของหมวดธรรมทั้ง ๓ หมวด ได้แก่ ขราวธรรม ๔ สังคหวัตถุ ๔ และพรหมวิหาร ๔ โดยเฉลี่ยมี
พฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายหมวดธรรมพบว่า มีพฤติกรรมอยู่ใน
ระดับปานกลางเช่นกัน หมวดธรรมที่ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษามีพฤติกรรมมากกว่า หมวด
ธรรมอื่นๆ ได้แก่ ขราวธรรม ๔ รองลงมาได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ ส่วนหมวดธรรมที่
ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษามีพฤติกรรมน้อยกว่าหมวดธรรมอื่น ได้แก่ พรหมวิหาร ๔^{๑๐๙}

^{๑๐๖} ดูรายละเอียดใน, <http://www.dtam.moph.go.th/alternative/viewstory.php?id=๒๓>. (๒๗ เมษายน ๒๕๕๓).

^{๑๐๗} อัง. จตุฑู ก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑.

^{๑๐๘} นิตริญา สนั่นเมือง, **คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดวินัยตาม
บทบัญญัติ พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕**, (กรุงเทพมหานคร : ชุมชนสหกรณ์-การเกษตร
แห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๕.

^{๑๐๙} พงษ์ศักดิ์ บุญธรรมกุล, “พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมในทัศนะ
ครูอาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์ครุ**

พงษ์ศักดิ์ มณีเดช ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนของ นางทองดี โพธิยอง จากมุมมองของพุทธศาสนา” พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการ พัฒนาชุมชนนั้นแบ่งได้เป็น ๒ ปัจจัย คือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ครอบครัว ความเป็นคนท้องถิ่น ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานและคนในชุมชนและ ปัจจัยภายใน ได้แก่ การมีวินัยในตัวเอง หมั่นศึกษาหาความรู้ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความ ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น ความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ ครอบงวน ประยุกต์ใช้หลักเบญจศีลเบญจธรรม สัมมาทิฐิ อบายมุขและสัปปริสธรรม ๗ ครอบงวน ประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ กัลยาณมิตรธรรม ๗ ฃราวาสธรรม ๔ อคติ ๔ และสาราณียธรรม ครอบงวนประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท ๔^{๑๐๐}

พุกษา พุทธิรักษ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก พบว่าการบริหารจัดการ สหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตาที่ยังคงมีการปฏิบัติน้อย ได้แก่ สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง เมื่อเห็น สมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาสและเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และ อุปกรณ์ต่างๆ ของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสมและทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค พร้อมทั้ง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น^{๑๐๑}

ไพฑูรย์ ขุนอาสา ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม ศึกษา กรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัด อุดรดิตถ์” พบว่า ผู้บริหารโรงเรียน ยังมีความเข้าใจในหลักสังคหวัตถุธรรมไม่ชัดเจนดี จึงไม่

ศาสตราจารย์ดร.สุชาติ สวัสดิ์ศรี (การบริหารอาชีวศึกษา), (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

^{๑๐๐} พงษ์ศักดิ์ มณีเดช, “การวิเคราะห์ความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนของ นางทองดี โพธิยอง จาก มุมมองของพุทธศาสนา”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย- เชียงใหม่ , ๒๕๕๐), บทคัดย่อ.

^{๑๐๑} พุกษา พุทธิรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขา- รัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

สามารถนำหลักสังคหวัตถุธรรมไปใช้ในการบริหารงานได้ครบถ้วนเต็มที่ ผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักธรรมข้อนี้ให้ถูกต้องก่อน จึงจะนำหลักสังคหวัตถุธรรมนี้ไปปฏิบัติได้^{๑๒}

มานิตา สุขสำราญ ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในการนำหลักพุทธธรรม มาปฏิบัติภายในครอบครัว” พบว่า ผู้ปกครองมีการปฏิบัติตนและอบรมสั่งสอนบุตรตามหลักสมัชชีวิธรรม ๔ หลักพรหมวิหาร ๔ หลักฆราวาสธรรม ๔ หลักกกุลจิริฎฐิติธรรม ๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ และหลักทศ ๖ อยู่ในระดับมาก ในทุกเรื่อง แนวทางการนำหลักพุทธธรรมมาปฏิบัติภายในครอบครัวย่อมสร้างความเข้าใจภายในครอบครัว โดยปรับให้มีทัศนคติที่ดีต่อกัน มีความคิดเห็นตรงกันยอมรับซึ่งกันและกันไม่ขัดแย้งกันเมื่อทำได้ดังนี้สมาชิกในครอบครัวจะมีความปรารถนาดี ให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน^{๑๓}

สมหมาย บัวจันทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน^{๑๔}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานขององค์กรหรือหน่วยงาน โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของมนุษย์ให้มีความสามัคคีและปรารถนาดีต่อกัน ทั้งผู้บังคับบัญชาและ

^{๑๒} ไพฑูรย์ ขุนอาสา, “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม : ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๒), บทคัดย่อ.

^{๑๓} มานิตา สุขสำราญ, “การศึกษาพฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในการนำหลักพุทธธรรม มาปฏิบัติภายในครอบครัว”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (พระพุทธศาสนา)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), บทคัดย่อ.

^{๑๔} สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

ผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ถ้าหากมีความรักและปรารถนาดีต่อกัน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีจุดหมายเดียวกันก็คือการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยการนำหลักธรรมคำสอนที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ทรงตรัสไว้ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน การดำเนินงานองค์กรก็จะไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้

สรุป จากการศึกษางานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดทำให้ทราบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการมีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นตัวแปรในความคิดเห็นของแต่ละบุคคล แต่จากผลการสรุปทุกอาชีพ มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักคำสอนในพระพุทธศาสนา ที่เป็นวิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจของคนให้เกิดความรักเกิดความสงเคราะห์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลทุกคน ร่วมสร้างสรรค์ประสานสังคมให้ดีขึ้น เป็นบ่อเกิดแห่งความสามัคคี ดังที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตรอันประกอบด้วยหลักธรรม ๔ ข้อ คือ ทาน ช่วยเหลือด้วยแรงกาย โดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยของตนเอง ปิยวาจา พูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ เหมาะสมแก่บุคคล เวลาสถานที่ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ในทางสร้างสรรค์เกิดกำลังใจ อัธยาศัย มีความเต็มใจในการให้บริการ ดูแลเอาใจใส่อย่างเต็มความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา และสมานัตตตา มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

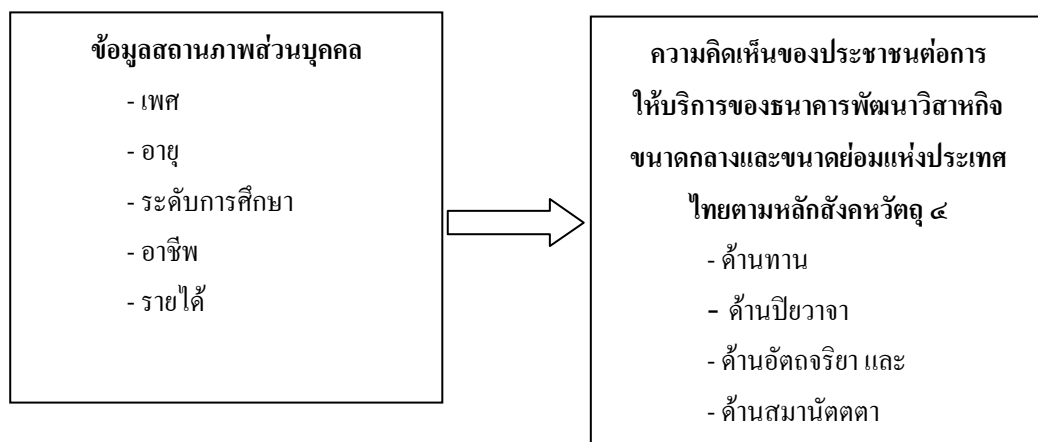
งานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักธรรมที่การประยุกต์ใช้ในการให้บริการ คือหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ดังแผนภาพที่ ๒.๓

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



แผนภาพที่ ๒.๑ แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีขั้นตอนในการศึกษาโดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้รายดังนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ ตัวแปรในการศึกษาวิจัย
- ๓.๓ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๔ เครื่องมือในการวิจัย
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

๓.๒ ตัวแปรในการศึกษาวิจัย

๑. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่ไปขอรับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

๒. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัถถจริยา และด้านสมานัตตตา

๓.๓ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เฉลี่ยวันละ ๓๕๐ คนโดยประมาณ

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จำนวนประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในช่วงเดือน สิงหาคม ๒๕๕๓ จำนวน ๓๗๔ คนจากประชากรทั้งหมดจำนวน ๑๐,๐๐๐ คนโดยประมาณ เป็นข้อมูล โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane^{๑๑๕} ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การศึกษาในครั้งนี้ กำหนดให้เท่ากับ ๐.๐๕)

$$n = \frac{10,000}{1 + (10,000 \times 0.05^2)}$$

$$n = 374$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ๓๗๔ คน มีระดับความเชื่อมั่น ๙๕ % และมีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ ๐.๐๕ ใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อายุตั้งแต่ ๒๐ – ๖๐ ปี ในช่วงเวลาตั้งแต่ ๐๙.๓๐ – ๑๕.๓๐ นาฬิกา โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๒๐ - ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นต้นมา

^{๑๑๕} สุวรรีย์ ศิริโกการภิรมย์, การวิจัยทางการศึกษา, (ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๔๖), หน้า ๑๒๙ - ๑๓๐.

๓.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

๓.๔.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

- ๑) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและความคิดเห็นในหลักสังฆัตถุ ๔ จากพระไตรปิฎก หนังสือ เอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒) กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย
- ๓) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
- ๔) สร้างเครื่องมือ
- ๕) นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
- ๖) นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัยเพื่อหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
- ๗) ปรับปรุงแก้ไข
- ๘) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

๓.๔.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบงานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังฆัตถุ ๔ เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนด้วยกัน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ไปขอรับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเป็นข้อความแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังฆัตถุ ๔ โดยแบ่งความคิดเห็นของประชาชนออกเป็น ๔ ด้าน ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ดังนี้

๒.๑ ด้านทาน คือ การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้ และคำแนะนำ

๒.๒ ด้านปิยวาจา คือ พูดอย่างรักกันวาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง

๒.๓ ด้านอัทธจริยา คือ การทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ ไปด้วยร่างกาย

๒.๔ ด้านสมานัตตตา คือ การเอาตัวเข้าสมานให้ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียม

การกำหนดระดับความคิดเห็นนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็นให้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า(Numerical Rating scale) มี ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ๑ หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ๒ หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- ๓ หมายถึง ไม่แน่ใจ
- ๔ หมายถึง เห็นด้วย
- ๕ หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งระดับความคิดเห็นได้จากค่าเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๔.๕๐ – ๕.๐๐	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๐ – ๔.๔๙	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
๒.๕๐ – ๓.๔๙	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๐ – ๒.๔๙	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๔๙	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ เป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นคำถามแบบปลายเปิดแยกเป็นด้านทาน, ด้านปิยวาจา, ด้านอัทธจริยา, และ ด้านสมานัตตตา

๓.๕.๓ การทดสอบเครื่องมือ

ในการทดสอบเครื่องมือที่ได้สร้างขึ้นมานั้น ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือโดยการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

๑. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ๕ ท่าน ซึ่งประกอบด้วยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๔ ท่าน และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกอีก ๑ ท่าน เพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ที่สามารถใช้วัดได้ตรงตามความต้องการต่อไปได้แก่

๑. ผศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
๒. ผศ.ชัชชัย ไชยสา อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
๓. อาจารย์ ดร.ยุพธนา ปราณีต อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
๔. อาจารย์พลวัฒน์ ชุ่มสุข อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์
๕. พล.ต.ดร.วีระ วงศ์สรรค์ อาจารย์พิเศษ คณะสังคมศาสตร์

๒. การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบโดยใช้ (Try – Out) ที่สำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่วิจัยจำนวน ๓๐ คน เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๘๗๘

๓. นำแบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

๑.) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อเรียนถึงประธาน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชาชนที่มาบริการของที่ต้องการศึกษา จำนวน ๓๗๔ คน ได้กลับคือมา ๓๗๔ ฉบับ

๒.) ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างและรับกลับคืนด้วยตนเอง

๑.๗.๔.๑ ๓.) ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดคิดเป็น ร้อยละ

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนาธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในเขต กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปเมื่อพบว่ามี ความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Least Significant Difference) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ตอนดังนี้

๔.๑ สถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๔.๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๔.๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้การบริการประชาชนว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๘ ๔.๑ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สังกัดฝ่าย และประสบการณ์การทำงาน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗๖	๔๗.๐๖
หญิง	๑๙๘	๕๒.๙๔
๒. อายุ		
อายุ ๒๑ -๓๕ ปี	๑๑๗	๓๑.๒๘
อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี	๒๓๒	๖๒.๐๓
มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป	๒๕	๖.๖๘
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑๐	๒.๖๗
ม.๓- ม. ๖/ปวช.	๙๒	๒๔.๖๐
ปวส. - ปริญญาตรี	๑๓๕	๓๖.๑๐
ปริญญาโท - ปริญญาเอก	๑๓๗	๓๖.๖๓
๔. อาชีพ		
รับจ้าง/เกษตรกร	๑๔	๓.๗๔
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๒๘.๐๗
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๑๖๓	๔๓.๕๘
อื่นๆ	๙๒	๒๔.๖๐
๕. รายได้ต่อเดือน		

๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๗๔	๑๙.๗๙
๑๐,๐๐๑- ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๔๔	๓๙.๕๐
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๕๖	๔๑.๗๑

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ มีอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๓ มีระดับการศึกษาปริญญาโท - ปริญญาเอก จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๓ มีอาชีพ ค้าขาย/นักธุรกิจ จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๘ และมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๑

๑.๙ ๔.๒ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านทาน, ด้านปียวาจา, ด้านอ้ตถจรียา และด้านสมานัน้ตตตา รายละเอียดดั่งแสดงในตารางที่ ๔.๒ - ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑. ด้านทาน	๔.๔๒	๐.๕๗	มาก
๒. ด้านปียวาจา	๔.๓๐	๐.๕๓	มาก
๓. ด้านอ้ตถจรียา	๔.๒๙	๐.๕๒	มาก
๔. ด้านสมานัน้ตตตา	๔.๓๔	๐.๔๗	มาก
ภาพรวม	๔.๓๔	๐.๓๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม

รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของประชาชนต่อให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้าน

ลำดับ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑.	๑. เจ้าหน้าที่ธนาคารได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี เช่น ที่จอดรถ, ที่นั่งพักรอ, ฯ	๔.๓๓	๐.๘๖	มาก
๒.	๒. เจ้าหน้าที่ธนาคารได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	๔.๔๕	๐.๖๘	มาก
๓.	๓. เจ้าหน้าที่ธนาคารได้จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการไว้ชัดเจน	๔.๔๖	๐.๖๔	มาก
๔.	๔. เจ้าหน้าที่ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางด่วนสำหรับบริการผู้สูงอายุและคนพิการไว้เป็นพิเศษ	๔.๔๖	๐.๖๗	มาก
๕.	๕. เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความตั้งใจและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วและทันต่อเวลา	๔.๔๐	๐.๗๒	มาก
๖.	๖. เจ้าหน้าที่ธนาคารได้ตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนตรวจสอบซ้ำอีกครั้งหลังเพื่อความถูกต้องพร้อมกับแจ้งยินดีให้ความช่วยเหลือในขั้นตอนอื่นๆ	๔.๔๐	๐.๗๒	มาก
ภาพรวม		๔.๔๒	๐.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๒$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของประชาชนต่อให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียวาจา

ลำดับ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑.	เจ้าหน้าที่ธนาคารได้ทักทายและพูดจากับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง	๔.๓๑	๐.๗๖	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ธนาคารยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความจริงใจไม่มีเสแสร้ง	๔.๒๘	๐.๗๔	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่ธนาคารพูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล สุภาพและเป็นกันเอง	๔.๓๒	๐.๗๒	มาก
๔.	ถ้าประชาชนไม่พึงพอใจใน การให้บริการเจ้าหน้าที่ธนาคารได้พูดชี้แจงให้เข้าใจด้วยความสุภาพ	๔.๓๒	๐.๗๑	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่ใช้ถ้อยคำที่ทำให้ประชาชนรู้สึกสะเทือนใจ น้อยใจ เสียใจ หรือคับแค้นใจ	๔.๓๒	๐.๗๓	มาก
๖.	เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่แสดงอาการที่ไม่พอใจต่อประชาชน	๔.๒๖	๐.๗๑	มาก
ภาพรวม		๔.๓๐	๐.๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียาวาจา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๐$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของประชาชนต่อให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตรจริยา

ลำดับ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑.	เจ้าหน้าที่ธนาคารให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับลักษณะของงานบริการที่ต้องการ	๔.๒๐	๐.๗๖	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีน้ำใจไม่ทิ้งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ	๔.๒๑	๐.๗๑	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่ธนาคาร มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ	๔.๒๘	๐.๗๑	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ธนาคารคอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้การบริการประชาชนตลอดเวลา	๔.๒๖	๐.๗๔	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชน	๔.๓๒	๐.๗๓	มาก
๖.	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส	๔.๔๓	๐.๗๔	มาก
ภาพรวม		๔.๒๘	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตรจริยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๘$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของประชาชนต่อให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑.	เจ้าหน้าที่ธนาคารแต่งกายด้วยชุดที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม	๔.๓๘	๐.๗๓	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ธนาคารปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อกับธนาคารทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกรอคอยตั้งแต่การก้าวเข้าสู่สถานที่ให้บริการของธนาคาร	๔.๓๗	๐.๗๐	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการด้วยความสะดวก เป็นกันเอง มีอธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ	๔.๓๗	๐.๖๕	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๔.๓๑	๐.๖๘	มาก
๕.	มีระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม	๔.๓๑	๐.๖๘	มาก
๖.	เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	๔.๒๗	๐.๖๗	มาก
ภาพรวม		๔.๓๔	๐.๔๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๔$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกข้อ

๑.๑๐ ๔. ๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๑๑ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ การจำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, และรายได้ต่อเดือน ตามสมมติฐานที่ ๑ – ๕ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามเพศ

หลักสังคหวัตถุ ๔	เพศ				Tt	SSig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านทาน	๔.๔๔	๐.๕๙	๔.๔๐	๐.๕๕	๐.๖๕๗	๐.๕๑๒
ด้านปียวาจา	๔.๔๑	๐.๔๖	๔.๒๑	๐.๕๗	๓.๗๒๑**	๐.๐๐๐
ด้านอรรถจริยา	๔.๒๗	๐.๕๖	๔.๒๘	๐.๔๘	-๐.๐๙๗	๐.๙๒๓
ด้านสมานัตตดา	๔.๓๓	๐.๔๖	๔.๓๕	๐.๔๘	-๐.๔๐๐	๐.๖๘๙
รวม	๔.๓๗	๐.๓๐	๔.๓๑	.๓๑	๑.๗๙๘	๐.๐๗๓

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันในด้านปียวาจา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยที่เพศชายมีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มากกว่า เพศหญิง

สำหรับด้านอื่นๆ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอายุ

หลัก สังคห วัตถุ ๔	อายุ						F	Sig.
	๒๑ - ๓๕ ปี		๖ - ๕๐ ปี		มากกว่า ๕๑ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านทาน ด้านปีย	๔.๓๕	๐.๕๖	๔.๔๕	๐.๕๘	๔.๔๓	๐.๕๓	๑.๑๔๕	๐.๓๑๑
วาจา	๔.๓๒	๐.๕๑	๔.๒๙	๐.๕๓	๔.๓๓	๐.๕๔	๐.๑๕๐	๐.๙๖๑
ด้านอัติถ	๔.๑๗	๐.๖๐	๔.๓๒	๐.๔๖	๔.๔๓	๐.๕๑	๔.๕๔๕**	๐.๐๑๑
ด้าน สมานัตต	๔.๒๙	๐.๕๐	๔.๓๖	๐.๔๕	๔.๓๙	๐.๕๐	๐.๙๘๗	๐.๓๗๔
ดา	๔.๒๙	๐.๕๐	๔.๓๖	๐.๔๕	๔.๓๙	๐.๕๐	๐.๙๘๗	๐.๓๗๔
รวม	๔.๒๘	๐.๓๔	๔.๓๖	๐.๒๙	๔.๔๐	๐.๓๕	๒.๖๗๘	๐.๐๗๐

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันในด้านอัติถจรรยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับด้านอื่นๆ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ของประชาชนที่มีอายุมีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด ด้านอัตถจริยา

อายุ	\bar{X}	อายุ		
		๒๑ - ๓๕ ปี	๓๖ - ๕๐ ปี	มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป
		๔.๑๗	๔.๓๒	๔.๔๓
อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี	๔.๑๗		๐.๑๕*	-๐.๒๖*
อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี	๔.๓๒			๐.๑๑
มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป	๔.๔๓			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่าประชาชนที่มีอายุ ๒๑ - ๓๕ ปี มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี และอายุมากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามระดับการศึกษา

หลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับการศึกษา				F	Sig.
	ประถม	มัธยมศึกษา/	ปวส. -	สูงกว่า		

	ศึกษา		ปวช.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านทาน	๓.๓			๐.๕	๔.๔	๐.๔	๔.๒	๐.๕	๒๓.๔๓๖*	
	๓	๐.๘๖	๔.๖๔	๔	๘	๗	๙	๓	*	๐.๐๐๐
ด้านปิยาวาจา	๔.๕	๐.๓		๐.๕	๔.๓		๔.๒			
	๓	๓	๔.๓๗	๒	๓	๐.๕๐	๒	๐.๕๖	๒.๔๘๒	๐.๐๖๑
ด้านอัตถจริยา	๔.๐	๐.๗		๐.๕	๔.๓		๔.๒			
	๒	๒	๔.๒๖	๔	๔	๐.๕๑	๖	๐.๔๙	๑.๕๘๖	๐.๑๙๒
ด้านสมานัตต ตา	๔.๓	๐.๓		๐.๕	๔.๔	๐.๔	๔.๓			
	๗	๓	๔.๑๕	๘	๒	๔	๙	๐.๓๙	๗.๔๘๙**	๐.๐๐๐
รวม	๔.๐	๐.๒	๔.๓๖	๐.๓	๔.๓	๐.๒	๔.๒	๐.๒	๕.๖๗๖**	๐.๐๐
	๖	๔		๖	๙	๗	๙	๙		๑

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นว่ านาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นว่ านาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ แตกต่างกัน ใน ด้านทาน และด้านสมานัตตตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ สำหรับด้านอื่นๆ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นว่ านาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นว่ านาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ โดยรวม ด้านทาน และด้านสมานัตตตา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๑ - ๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหัตถุ ๔ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวม

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	ปวส./ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาโท
		๔.๐๖	๔.๓๖	๔.๓๙	๔.๒๙
ประถมศึกษา	๔.๐๖		-๐.๓๐*	-๐.๓๓*	-๐.๒๓*
มัธยมศึกษา/ปวช.	๔.๓๖			-๐.๐๓	๐.๐๗
ปวส. - ปริญญาตรี	๔.๓๙				๐.๑๐*
สูงกว่าปริญญาโท	๔.๒๙				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม น้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. ปวส./ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และประชาชนที่มีการศึกษาระดับปวส./ปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม มากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทาน

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	ปวส./ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาโท
		๓.๓๓	๔.๖๔	๔.๔๘	๔.๒๙
ประถมศึกษา	๓.๓๓		-๑.๓๑*	-๑.๑๕*	-๐.๙๖*

มัธยมศึกษา/ ปวช.	๔.๖๔			๐.๑๖*	๐.๓๕*
ปวส. - ปริญญาตรี	๔.๔๘				๐.๑๙*
สูงกว่า ปริญญาโท	๔.๒๙				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน น้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. ปวส./ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน มากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส. - ปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน มากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ระดับสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสมานัตตดา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	ปวส./ ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาโท
		๔.๓๗	๔.๑๕	๔.๔๒	๔.๓๙
ประถมศึกษา	๔.๓๗		๐.๒๒	-๐.๐๕	-๐.๐๒
มัธยมศึกษา/ ปวช.	๔.๑๕			-๐.๒๗*	-๐.๒๔*
ปวส. - ปริญญาตรี	๔.๔๒				๐.๐๓
สูงกว่า ปริญญาโท	๔.๓๗				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตดา น้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปวส. - ปริญญาตรี และ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔
แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔
จำแนกตามอาชีพ

หลัก สัง ค ห วัตถุ ๔	อาชีพ								
	รับจ้าง/ เกษตรกรกรรม		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		ค้าขาย/ ห้กธุรกิจ		อื่น ๆ		
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	
ด้านทาน	๔.๒๐	๐.๗๓	๔.๓๘	๐.๕๙	๔.๓๖	๐.๕๗	๔.๖๐	๐.๔๖	๔.๔๘
ด้านปีย									
วาจา	๔.๓๓	๐.๖๙	๔.๓๕	๐.๔๙	๔.๒๓	๐.๕๖	๔.๓๗	๐.๔๗	๑.๘๖
ด้านอ้ตถ									
จริยา	๔.๓๒	๐.๗๑	๔.๒๔	๐.๕๒	๔.๓๐	๐.๔๙	๔.๒๘	๐.๕๔	๐.๓๐
ด้ ำ น สมาน้ตต									
ดา	๔.๒๑	๐.๔๕	๔.๓๙	๐.๔๑	๔.๓๓	๐.๔๙	๔.๓๔	๐.๕๐	๐.๗๑
รวม	๔.๒๗	๐.๔๕	๔.๓๔	๐.๒๘	๔.๓๑	๐.๓๒	๔.๔๐	๐.๒๙	๑.๙๖

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันในด้านทาน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับด้านอื่น ๆ
ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
แห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐาน
ที่ตั้งไว้

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด ด้านทาน

อาชีพ	— X	อาชีพ			
		รับจ้าง/ เกษตรกรกรม	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ นักธุรกิจ	อื่น ๆ
		๔.๒๐	๔.๓๘	๔.๓๖	๔.๖๐
รับจ้าง / เกษตรกรกรม	๔.๒๐		-๐.๑๘	-๐.๑๖	๐.๔๐**
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	๔.๓๘			๐.๐๒	-๐.๒๒**
ค้าขาย / นัก ธุรกิจ	๔.๓๖				-๐.๒๔**
อื่น ๆ	๔.๖๐				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรกรม รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ อาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๖ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามรายได้

หลัก สังคหวัตถุ ๔	รายได้						F	Sig.
	ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท		๑๐,๐๐๑ ถึง ๒๐,๐๐๐ บาท		มากกว่า ๒๐,๐๐๐บาท ขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านทาน	๔.๕๓	๐.๕๕	๔.๔๔	๐.๕๐	๔.๓๔	๐.๖๓	๓.๐๕๖*	๐.๐๔๘
ด้านปิยวาจา	๔.๔๗	๐.๔๙	๔.๓๗	๐.๔๗	๔.๑๖	๐.๕๖	๑๐.๙๐๑**	๐.๐๐๐
ด้านอรรถจริยา	๔.๓๘	๐.๕๘	๔.๒๖	๐.๔๘	๔.๒๕	๐.๕๒	๑.๗๙๐	๐.๑๖๘
ด้านสมานัตตตา	๔.๒๘	๐.๕๘	๔.๓๒	๐.๔๖	๔.๔๐	๐.๔๒	๒.๐๗๙	๐.๑๒๗
รวม	๔.๔๒	๐.๓๖	๔.๓๕	๐.๒๘	๔.๒๙	๐.๓๐	๔.๖๘๘**	๐.๐๑๐

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันในด้านทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับด้านปิยวาจา ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตา ประชาชนที่มีรายได้

ต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมี การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ของประชาชน ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม ด้านทาน และด้านปิยวาจา ด้วยวิธี ผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงใน ตารางที่ ๔.๑๗ - ๔.๑๙

ตารางที่ ๔.๑๗ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด โดยรวม

รายได้	\bar{X}	รายได้		
		ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ ถึง ๒๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป
		๔.๔๒	๔.๓๕	๔.๒๙
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๔๒		๐.๐๗	๐.๑๓**
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๓๕			๐.๐๖
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๔.๒๙			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่าประชาชนที่มีรายได้มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการ ให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม น้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

ตารางที่ ๔.๑๘ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด
ด้านทาน

รายได้	\bar{X}	รายได้		
		ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ บาท ถึง ๒๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป
		๔.๕๓	๔.๔๔	๔.๓๔
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๕๓		๐.๐๙	๐.๑๙*
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๔๔			๐.๑๐
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๔.๓๔			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทมีความ
คิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด
ด้านปิยวาจา

รายได้	\bar{X}	รายได้		
		ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ บาท ถึง ๒๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป
		๔.๔๗	๔.๓๗	๔.๑๖
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๔๗		๐.๑๑	๐.๓๑**
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๓๗			๐.๒๐**
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๔.๑๖			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่าประชาชนที่มีรายได้มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา น้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท และ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

๔.๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ความเหมาะสมในการนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตา มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนมีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยถือเป็นสิ่งที่มีความเหมาะสมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกคนที่มาติดต่องานราชการ ล้วนมีความแตกต่างกันทั้งด้านคุณวุฒิ วิทยุฒิ และอุปนิสัยใจคอ แต่สิ่งหนึ่งที่ทุกคนต่างมุ่งหวังและคาดหวังไว้ก็คือการได้รับการบริการเป็นอย่างดีที่สุด ซึ่งสิ่งนี้อาจเกิดขึ้นได้ใน ต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตาม ความรู้ และความเข้าใจในหลักสังคหวัตถุ ๔ และขาดการนำไปปรับใช้จริง

ดังนั้น สิ่งที่เหมาะสมที่สุดก็คือ การสนับสนุนและส่งเสริมให้หลักธรรมดังกล่าว ให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงานอย่างแท้จริงได้เห็นเป็นตัวอย่าง กระตุ้นจากเจ้าหน้าที่ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการ จนกระทั่งซึมซับเป็นส่วนหนึ่งของนิสัยใจคอ เมื่อผู้ที่มาใช้บริการเกิดความคิดเห็น ของผู้ให้บริการก็จะพลอยมีความสุขและ อิ่มเอิบใจไปด้วย

๔.๔.๑ ปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔

- ๑) จำนวนเจ้าหน้าที่และเครื่องมือเครื่องใช้มีไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลารอนาน
- ๒) ประชาชนไม่ทราบระเบียบและขั้นตอน จึงทำให้เตรียมเอกสารมาไม่ครบ ทำให้เกิดความไม่สะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อประชาชน
- ๓) เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกซ้ำซาก จำเจ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ภาพลักษณ์ในการให้บริการดูไม่กระตือรือร้น
- ๔) การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางการและนโยบาย ที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จึงติดอยู่กับประชาชนที่มารับการให้บริการ

๕) การฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่เป็นที่ยอมรับว่ามีความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่ปราศจากคุณธรรมที่อยู่ภายใน

๖) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยขาดความเสมอภาค เลือกปฏิบัติ และยึดเอาอารมณ์ตัวเองเป็นที่ตั้ง

๔.๔.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน
ต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑) ความเป็นกัลยาณมิตร พุดจาทัททายด้วยน้ำเสียงที่จริงใจและให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม

๒) ให้บริการโดยยึดผลของงาน มากกว่าการยึดติดกับกฎระเบียบ

๓) ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

๔) ใส่ใจในปัญหาของประชาชน

๕) เจ้าหน้าที่นอกจากจะต้องยึดกฎระเบียบในการปฏิบัติงานแล้ว สิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ คือ การมีคุณธรรมประจำใจในการปฏิบัติงาน

๖) การปรับปรุงกลไกและอัตราค่าบริการเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น โดยอาจว่าจ้างกำลังคนเพิ่มเติมมาสนับสนุนการทำงานให้มีความคล่องตัวรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๗) เร่งพัฒนาความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน โดยจัดระบบให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและทัศนคติต่าง ๆ ในการพัฒนาการให้บริการ และรูปแบบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไป ควรเน้นน้ำหนักในการดึงความสนใจของประชาชน ซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เข้ามามีความคิดเห็นในการพัฒนาการให้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการบริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนจำนวน ๓๗๔ คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัย มีความเชื่อมั่น เท่ากับ ๐.๘๖๑ วิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ มีอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๓ มีระดับการศึกษาปริญญาโท-ปริญญาเอก จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๓ มีอาชีพ ค้าขาย/นักธุรกิจ จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๘ และมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๑

๕.๑.๒ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๔$) เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ดังนี้

๕.๑.๒.๑ ด้านทาน พบว่า ด้านทานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๒$)เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกข้อ

๕.๑.๒.๒ ด้านปียวจา พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๐$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกข้อ

๕.๑.๒.๓ ด้านอรรถจริยา พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๘$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกข้อ

๕.๑.๒.๔ ด้านสมานัตตดา พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๔$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกข้อ

๕.๑.๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ สรุปได้ดังนี้

๕.๑.๓.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันในด้านปียวจา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยที่เพศชายมีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มากกว่า เพศหญิง สำหรับด้านอื่นๆ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน

๕.๑.๓.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันในด้านอรรถจริยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับด้านอื่นๆ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน โดยที่ ประชาชนที่มีอายุ ๒๑ - ๓๕ ปี มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี และอายุมากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕.๑.๓.๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่า ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันในด้านทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับด้านอื่นๆ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ ประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรรม รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ อาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

๕.๑.๓.๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นว่า ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันในด้านทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับด้านพิยวาจา ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตตา ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่

๑) ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม น้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

๒) ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทมีความคิดเห็นว่า ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓) ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา น้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท และ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๑) อภิปรายผลการศึกษา

จากสรุปผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย(Customer satisfaction) ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์^{๑๑๖} ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix หรือ ๗ Ps) ของ Philip Kotler ปี ๒๐๐๐: โดยมีรายละเอียดดังนี้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นอันดับแรก ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคารรองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านราคา สำหรับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการในด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตา ประชาชนก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา ไชยทิพย์^{๑๑๗} ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาที่สำคัญที่ผู้ใช้บริการพบมากเป็นอันดับแรกคือ ปัญหาด้านราคาในการใช้บริการด้านสินเชื่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยากปัญหาด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

^{๑๑๖} ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (๒๕๔๖ : ๙๐ อ้างอิงจากKotler, ๒๐๐๓)

^{๑๑๗} ชลธิชา ไชยทิพย์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕), หน้า ๒๔.

เป็นอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่นเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี คุรุชาม^{๑๑๘} ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

๒) ข้อค้นพบ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านทันทัน ซึ่งเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารในเรื่องให้คำปรึกษา ช่วยแนะนำและบริการของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับในส่วนของการให้ความสำคัญของปัญหาต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดคือ ปัญหาด้านการต้อนรับและชี้แนะวิธีการในขั้นตอนของการรับบริการของธนาคารอีกด้วย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

จากการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุดดังนี้

๑. การให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่สามารถให้คำปรึกษากับลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อได้ ธนาคารควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีใจรักการให้บริการ สร้างความพึงพอใจและเกิดความประทับใจของลูกค้าให้มากขึ้น

^{๑๑๘} ชาตรี คุรุชาม, “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ กับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี”, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕), หน้า ๓๘.

๒. ด้านกระบวนการให้บริการธนาคารควรมีมาตรฐานการให้บริการที่รวดเร็วในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้ารวดเร็ว เช่น การแจ้งผลการอนุมัติวงเงินสินเชื่อได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร

๓. ด้านสถานที่ให้บริการธนาคารควรมีสาขารองรับลูกค้าในระดับต่างจังหวัด ให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีเพียงไม่กี่สาขาเท่านั้น เพื่อความสะดวกในการติดต่อ และสาขาควรมีสถานที่จอดรถเพียงพอในการรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

๑. ด้านทานทาน คือ การให้

๑) อามิสทาน พอให้แล้ว เขาได้สิ่งที่เขาต้องการ เขาก็จะมีความรักเราขึ้นมา การให้ทาน ไม่ได้หมายถึงการให้วัตถุสิ่งของ

๒) วิทยาทาน แต่งเพียงอย่างเดียว ยังหมายรวมถึง การให้ความรู้เป็นทานด้วย ถ้าเป็นความรู้ทางโลก

๓) ธรรมทานถ้าเป็นความรู้ทางธรรม

๔) อภัยทาน นอกจากนี้ยังมีการให้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง นั่นก็คือ การให้อภัย ไม่ถือโกรธเคืองกัน มีจิตเมตตา ประรณาดีต่อกัน

๒. ด้านปิยวาจา คือ การพูดถ้อยคำที่เป็นที่รัก คำพูดนี้มีความสำคัญมาก จะทำให้คนรักเรา หรือเกลียดเราก็ได้พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ทรงให้หลักการพูดไว้ ดังนี้

๑) ต้องเป็นคำจริง

๒) เป็นคำสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน

๔) พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์

๕) พูดด้วยจิตเมตตา

๖) พูดถูกกาลเทศะ คือ ถูกเวลาและสถานที่

๓. ด้านอัตจริยา คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ ในข้อนี้ แยกได้ 2 ประเด็น คือ

๑) การทำตัวของเราให้เป็นคนมีมีประโยชน์

๒) การสร้างประโยชน์ให้กับคนอื่น

๔. ด้านสมานัตตา การวางตนให้สม่ำเสมอ หมายถึง การวางตัวของเราให้สมกับฐานะ และบทบาทของตัวเอง

๑) เราจะต้องศึกษาว่า ในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่ มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อศึกษาแล้วก็ต้อง ปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์

๒) เราก็จะเป็นที่รักของคนรอบข้าง แต่ถ้าใครเป็นโจรอยู่ ก็ไม่ได้หมายความว่า จะต้องวางตัวให้สมกับที่เป็นโจร อันนี้ไม่ถือว่าสมานัตตา

๓) เรากียังคงปฏิบัติอย่างนั้นไม่เปลี่ยน แม้ว่าเราจะได้อธิบได้ดีแล้ว เรากียไม่ลืมตัว หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี เรากียแสดงออกให้เขาารับรู้ว่าเรากียมีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ

จะเห็นได้ว่า สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมะ ที่สำคัญมากเป็นวิธีการครองใจคนชั้นเยี่ยมเลย

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรทำการศึกษาวิจัย ในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการด้านบริการของผู้ที่มาใช้บริการตามสาขาต่าง ของธนาคาร

๒ ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ลูกค้า ของธนาคารที่มีอาคารสำนักงานเป็นของธนาคารและอาคารสำนักงานเช่า

๓. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้สารสนเทศเพื่อการประกอบอาชีพ

๔. ในการวิจัยในครั้งต่อไป น่าจะมีการพิจารณาตัวแปร อื่นๆ ที่อาจจะผลต่อความคาดหวังการบริหารจัดการคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เช่น ประสบการณ์ในการรับบริการ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ความพึงพอใจในบริการ เป็นต้น ซึ่งอาจจะทำให้การวิจัยมีความครบถ้วน สมบูรณ์ และครอบคลุมยิ่งขึ้น

๕. ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาประชาชนที่ประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นลูกค้า ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปน่าจะมีการศึกษาเปรียบเทียบกับประชาชนที่ประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นลูกค้า ของธนาคาร ที่อยู่ในต่างจังหวัด อื่นๆ เพื่อ เปรียบเทียบให้เห็นถึงความคิดเห็นการบริการ เพื่อ กำหนดแนวนโยบาย ที่สอดคล้อง กับ ความคิดเห็นของประชาชนที่ประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการต่อไป

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์-
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมสังคัมภีร์ภาษาไทย-ไทย. กรุงเทพมหานคร :
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, ๒๕๔๖.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กมลรัตน์ หล้าสูงวงศ์. จิตวิทยาสังคัม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, ๒๕๒๗.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. ประโยชน์และบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมา-
ธิราช, ๒๕๓๐.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. จิตวิทยาสังคัม. กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, ๒๕๒๒.

จารุบุรณ ปาณานนท์. การสร้างจุดหมายการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. จุลสารการท่องเที่ยว,
ปีที่ ๙, พ.ศ. ๒๕๓๓.

จิตรจำนง สุภาพ. ทฤษฎีธีริชาวัตต์. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์พลชัย, ๒๕๔๔.

จำลอง เงินดี. เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคัม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย-
เกษตรศาสตร์, ๒๕๓๔.

นพมาศ วีระเวคิน. จิตวิทยาสังคัม, พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย-
ธรรมศาสตร์, ๒๕๓๙.

นรีทิพย์ พุงกาวิ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, พ.ศ. ๒๕๓๗.

นิตริญา สนั่นเมือง. คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพัตติผิตวินัยตาม-
บทบัญญัติ พรบ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕. กรุงเทพมหานคร :
ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๖.

บุญเรียง ขจรศิลป์. **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: พิชญาพรินติ้ง, ๒๕๓๔.

ปรีชา นันทาภิวัดน์. น.อ.(พิเศษ) **พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา อินเตอร์เนชั่นแนล, ๒๕๓๒.

ประยูร กาญจนดุล. **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

ปรีชญา เวสารัชช. **องค์การกับลูกจ้างกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พ.ศ. ๒๕๒๖.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). **พุทธวิธีการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). **พุทธธรรม**. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). **ธรรมนุญชีวิต** พิมพ์ครั้งที่ ๘๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

พิทยา บวรวัฒนา. **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**. ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

พะยอม วงศ์สารศรี. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : พรวนนกการพิมพ์, ๒๕๔๒.

วิเชียร เกตุสิงค์. **หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**. (กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้น, ๒๕๒๔.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **การบริหารการตลอดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, พ.ศ. ๒๕๔๑.

ศุภนิത്യ์ โชครัตนชัย. **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.

ศุภนิത്യ์ โชครัตนชัย. **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน ๒.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, ๒๕๒๒.

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.

สมชาติ กิจยรรยง. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.

สมยศ นาวิการ. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจเทรดดิ้ง, พ.ศ.

๒๕๓๓.

สัมพันธ์ ภูไพบูลย์. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : พัทธ์ชัย-
อักษร, ๒๕๔๒.

สุรพงษ์ โสชนะเสถียร. การโฆษณาหาเสียงกับพฤติกรรมกรรมการเลือกตั้ง. กรุงเทพมหานคร :
คณะวารสารศาสตร์ และสื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๓.

สุรวิทย์ ศิริโภคการภิรมย์. การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบัน-
ราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๔๖.

สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม. จิตวิทยาสังคม, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช,
๒๕๒๐.

สุนดา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, พ.ศ. ๒๕๔๐.

สุพัตรา สุภาพ. สังคมวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ ๒๒. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๕.

อุทัย หิรัญโต. สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๙.

(๒) วิทยานิพนธ์และงานวิจัย

กุลชน ธนาพงศ์ธร. ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล-
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรม-
มาธิราช, ๒๕๓๐.

เกรียงไกร บุญยะพุกกณะ. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปราบปรามยาเสพติดของ-
เจ้าหน้าที่ตำรวจ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐ-ประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ๒๕๔๗.

ชลธิชา ไชยทิพย์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร-
ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ-
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.

ณทพงษ์ วิยะรันดร์. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน-
ตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐ-
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ๒๕๔๘.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร, **วิทยานิพนธ์-ปริญญาดุษฎีบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, พ.ศ. ๒๕๓๖.

บุศรา เข้มทอง. คุณลักษณะผู้บริหารตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่ตั้งในเขต อำเภอเมือง จังหวัด ชลบุรี. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ๒๕๔๒.

ปิยรัตน์ วงศ์ไทย. ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสี่แยกวงเวียน. **สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชาการบริหารองค์การ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๒.

พงษ์ศักดิ์ บุญธรรมกุล. พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมในทัศนะครูอาจารย์ในสถานศึกษา อาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต**. การบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๔๑.

พงษ์ศักดิ์ มณีเดช. การวิเคราะห์ความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนของ นางทองดี โพธิยอง จากมุมมองของพุทธศาสนา. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

พระวีรวัฒน์ รอดสุขโข. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความคงทนในการเรียนรู้วิชา พระพุทธศาสนาเรื่องสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มเสริมสร้างลักษณะนิสัยขั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๕.

พิทักษ์ ดรุณีทิพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา, **วิทยานิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, พ.ศ. ๒๕๓๖.

พฤษ์สิทธิ์ บุญทน. ความพึงพอใจของลูกค้าคือการใช้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการที่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา. **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

ไพฑูรย์ ขุนอาสา. ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม : ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี.

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๒.

พุกษา พุทธรักษ์. การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขา รัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

พินิตา งามขุนทด. ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำและความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริการสถานศึกษา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๔๙.

มานิตา สุขสำราญ. การศึกษาพฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพุทธศาสนาวัดอาทิตย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในการนำหลักพุทธธรรม มาปฏิบัติภายในครอบครัว. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต พระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

ไมตรี วิไลกิจ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๙.

สมหมาย บัวจันทร์. การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคัตถุ ๔ ของ สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

สามารถ ไชยพันธุ์. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและความพร้อมในการจัด การศึกษาตามอัยศาสตร์ของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย-ราชภัฏอุตรดิตถ์, ๒๕๔๕.

สมโภช จิตุพร. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะ กรณีพนักงานกองรายได้. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.

สุนทร พรรณดวงเนตร. ได้ศึกษาเรื่องความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเงินถอนเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM. ศึกษากรณี สาขาอุบลราชธานี, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

ยรรยง พร้อมสุข. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ บมจ. ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. ๒๕๓๖.

วรวัช จารุจินดา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้**, ๒๕๔๐.

วิรัช สุขีลักษณ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาบางโพ. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**, ๒๕๔๗.

วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู. ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**, ๒๕๕๑.

วุฒิชัย วันเพ็ญ. การติดตามหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). **ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต**, ๒๕๔๖.

ศรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์. การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้า บีทีเอส. **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย**, ๒๕๔๔.

ศรีไพร ชื่นชม. ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำ กับการใช้โรงเรียนเพื่อพัฒนาชุมชน กรณีศึกษา: ผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาศักดิ์สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาสังคมสงเคราะห์ทางการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**, ๒๕๓๘.

ศรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์. การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้า บีทีเอส. **วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย**, ๒๕๔๔.

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร. **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหาร**

ศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
๒๕๓๘.

(๓) เว็บไซต์

จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคาร. <http://www.smebank.co.th/chariyatham.php>.

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. ความเป็นมาของธนาคาร.
ระบบออนไลน์. แหล่งที่มา <http://www.smebank.co.th> (๑๙ กันยายน ๒๕๔๙).

ดูรายละเอียดใน <http://www.jarun.org/v๓/p๑๑๐๑๑.htm.๒๗> เมษายน ๒๕๕๓.

ดูรายละเอียดใน <http://www.dhammadharma.org/dhamma/lecture/lecture๕๑.php>.

ดูรายละเอียดใน <http://www.dtam.moph.go.th/alternative/viewstory.php?id=๒๓>.

ดูรายละเอียดใน <http://www.jarun.org/v๓/p๑๑๐๑๑.htm>.

ดูรายละเอียดใน <http://www.dtam.moph.go.th/alternative/viewstory.php?id>.

๒.ภาษาอังกฤษ :

Best, J.W. **Research in Education**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall Inc,
1977.

Good, C.V. **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.

Kolesnik, W.L. **Education Psychology Industry**. Boston : Houghton Mifflin Company,
1970.

Engle, T.L. and L. Snellgrove, **Psychology: Its Principle and Application**. Boston :
Houghton Mifflin Company, 1969.

Fled M.P. man. **Psychology in the Industrial Environment**. London : Butterworth and
Co., Ltd., 1971.

Hurlock E., **Adolescent Development**. New York : McGraw-Hill Book, 1995.

Maier, N. R., **Psychology in Industry**. Boston: Houghton Mifflin Company, 1955.

Nunally Jum C., **Test and Measurements Assessment and Prediction**. New York :
McGraw Hill Book Co., Inc., 1950.

Millett. J.D. **Management in the public service**. New York: McGraw – Hill Book
Company. ๑๙๕๔. Fled M.P. man. **Psychology in the Industrial
Environment**, London : Butterworth and Co. Ltd, 1971.

Groonroos. C. **Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition.** Lexington : Lexington Books, 1990.

Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**, 8th ed., Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

Victor H. Vroom. **Work and motivation.** New York : John Wiley Sons., 1964.

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขงานใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ๕ ท่าน

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ๕ ท่าน

๑. ผศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
๒. ผศ.ชวิชัย ไชยสา อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
๓. อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณี่ต อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
๔. อาจารย์พลวัฒน์ ชุ่มสุข อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์
๕. พล.ต.ดร.วีระ วงศ์สรรค์ อาจารย์พิเศษ คณะสังคมศาสตร์

ภาคผนวก ข
ตรวจแก้ไขเครื่องมือแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.โทรสาร๐๒๔๓๔-๒๑๒๓ (ภายใน
๒๑๓๐)

ที่ ศร ๖๑๐๕.๒/๒๖๕ วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผศ.ชัชชัย ไชยสา อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ด้วย นางรัตนธัญญา นามสกุล ต้นอมตยรัตน์ รหัสประจำตัวนิสิ ๕๒๐๑๔๐๔๔๐๔๕

นิสิตปริญญาโทหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาการบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างนี้จึงใคร่เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผศ.ดรสุรพล สุยะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาศิลปศาสตร



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.โทรสาร๐๒๔๓๔-๒๑๒๓ (ภายใน
๒๑๓๐)

ที่ ศร ๖๑๐๕.๒/๒๖๕

วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปรานีโต อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ด้วยนางรัตนธัญญา นามสกุล ตันอมตยรัตน์ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๐๑๔๐๔๔๐๔๕

นิสิตปริญญาโทหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัดฤๅ ๔: กรณีศึกษาการบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างไรจึงใคร่เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.โทรสาร๐๒๔๓๔-๒๑๒๓ (ภายใน
๒๑๓๐)

ที่ ศร ๖๑๐๕.๒/๒๖๕ วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์

ด้วยนางรัตนธัญญา นามสกุล ตันอมตยรัตน์ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๐๑๔๐๔๔๐๔๕

นิสิตปริญญาโทหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔: กรณีศึกษาการบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโทดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างไรจึงใคร่เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.โทรสาร๐๒๔๓๔-๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศร ๖๑๐๕.๒/๒๖๕

วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์พลวัฒน์ ชุ่มสุข อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์

ด้วยนางรัตนธัญชี่ นามสกุล ตันอมตยรัตน์ รหัสประจำตัวนิติ ๕๒๐๑๔๐๔๔๐๔๕

นิสิตปริญญาโทหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัดดู ๔: กรณีศึกษาการบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างไรจึงใครเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผศ.ดรสุรพล สุยะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาศิลปศาสตรศาสตร์



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.โทรสาร๐๒๔๓๔-๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศร ๖๑๐๕.๒/๒๖๕

วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน พล.ต.ดร.วีระ วงศ์สรรค์ อาจารย์พิเศษ คณะสังคมศาสตร์

ด้วยนางรัตนธัญญา นามสกุล ตันอมตยรัตน์ รหัสประจำตัวนิติ ๕๒๐๑๔๐๔๔๐๔๕
นิสิตปริญญาโทหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาวิทาลัยมหาจุฬาลง
กรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังกัดวัตถุประสงค์ ๔: กรณีศึกษาการบริหารส่วนตำบลในอำเภอ
อุ้มผาง จังหวัดตาก เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลป
ศาสตร วิจารณ์แล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างนี้จึงใคร
เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมา
พร้อมแล้วนี้โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร
มหาวิทาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาศิลปศาสตร

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/๒๙๕



ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนวัดศรีสุदारาม แขวงบางขุนนนท์
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐
โทร/โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓

๕ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาปิ่นเกล้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
แห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยนางรัตนธัญช นามสกุล ต้นอมตยรัตน์ รหัสประจำตัวนิติ ๕๒๐๑๔๐๔๔๐๔๕
นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้
บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคห
วัตถุ ๔” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และบุคลากรใน
สังกัดหน่วยงานของท่านจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิต
ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์หากท่านด้วยดี
และขอขอบพระคุณในควาเวื่อเพื่อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้คามอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม)

รักษาการหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

โทร/โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ ภายใน ๒๑๓๐

ที่ ศร ๖๑๐๕.๒/๒๙๕



ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนวัดศรีสุदारาม แขวงบางขุนนนท์
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐
โทร/โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓

๕ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้จัดการสาขาลาดกระบัง ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยนางรัตนธัญญา นามสกุล ตันอมตยรัตน์ รหัสประจำตัวนิติ ๕๒๐๑๔๐๔๔๐๔๕
นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้
บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคห
วัตถุ ๔” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และบุคลากรใน
สังกัดหน่วยงานของท่านจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิต
ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
และขอขอบพระคุณในควาเวื่อเพื่อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้คามอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม)

รักษาการหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

โทร/โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ ภายใน ๒๑๓๐

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/๒๙๕



ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนวัดศรีสุदारาม แขวงบางขุนนนท์
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐
โทร/โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓

๕ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน สาขากระทรวงอุตสาหกรรมกระทรวงอุตสาหกรรมธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยนางรัตนาภรณ์ นามสกุล ต้นอมตยรัตน์ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๐๑๔๐๔๔๐๔๕
นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้
บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามหลักสังคหัตถ์ ๔” เพื่อ
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และบุคลากรใน
สังกัดหน่วยงานของท่านจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิต
ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์หากท่านด้วยดี
และขอขอบพระคุณในควาวเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้คามอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม)

รักษาการหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

โทร/โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ ภายใน ๒๑๓๐

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่

๑. ทาน : คือการให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้ และคำแนะนำ

๒. ปิยวาจา : คือพูดอย่างรักกันวาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง

๓. อุตถจริยา : คือการทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ ไปด้วยร่างกาย

๔. สมานัตตตา : คือการเอาตัวเข้าสมานให้ความเสมอภาคปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียม

ส่วนที่ ๓ เป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนา

ส่วนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดกรอกแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. เพศ () ชาย () หญิง

๒. อายุ () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี
() อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี () มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () ม. ๓ - ม. ๖ หรือ ปวช.
() ปวส. - ปริญญาตรี () ปริญญาโท - ปริญญาเอก

๔. อาชีพ

() รับจ้าง/เกษตรกรรม () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() ค้าขาย/นักธุรกิจ () อื่น ๆ

๕. รายได้ของต่อเดือน

() ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท () ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท
() ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท () มากกว่า ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔

โปรดกรอกแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ด้านทาน : การให้ความเสียสละช่วยเหลือแบ่งปัน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	เจ้าหน้าที่ธนาคารได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี เช่น ที่จอดรถ, ที่นั่งพักรอ, ฯ					
๒.	เจ้าหน้าที่ธนาคารได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง					
๓.	เจ้าหน้าที่ธนาคารได้จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการไว้ชัดเจน					
๔.	เจ้าหน้าที่ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางด่วนสำหรับบริการผู้สูงอายุและคนพิการไว้เป็นพิเศษ					
๕.	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความตั้งใจและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วและทันต่อเวลา					
๖.	เจ้าหน้าที่ธนาคารได้ตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนตรวจสอบซ้ำอีกครั้งหลังเพื่อความถูกต้องพร้อมกับแจ้งยินดีให้ความช่วยเหลือในขั้นตอนอื่นๆ					

ข้อที่	ด้านปิยวาจา : พูดอย่างรักกัน วาจาสุภาพ อ่อนหวานน่าฟัง เจ้าหน้าที่ธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	เจ้าหน้าที่ธนาคารได้ทักต้อนรับลูกค้าด้วยคำที่ไพเราะนุ่มนวล					
๒.	เจ้าหน้าที่ธนาคารยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความจริงใจไม่มีเสแสร้ง					
๓.	เจ้าหน้าที่ธนาคารพูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล สุภาพและเป็นกันเอง					
๔.	ถ้าประชาชนไม่พึงพอใจใน การให้บริการ เจ้าหน้าที่ธนาคารได้พูดชี้แจงให้เข้าใจด้วยความสุภาพ					
๕.	เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่ใช่ถ้อยคำที่ทำให้ประชาชนรู้สึกสะเทือนใจ น้อยใจ เสียใจ หรือคับแค้นใจ					
๖	เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่แสดงอาการที่ไม่พอใจต่อประชาชน					

ข้อที่	ด้านอัตถจริยา : การทำประโยชน์ ชวนช่วยช่วยเหลือ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	เจ้าหน้าที่ธนาคารให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับลักษณะของงานบริการที่ต้องการ					
๒.	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีน้ำใจไม่ทิ้งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ					
๓.	เจ้าหน้าที่ธนาคาร มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ					
๔.	เจ้าหน้าที่ธนาคารคอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการบริการประชาชนตลอดเวลา					
๕.	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชน					
๖.	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส					

ข้อที่	ด้านสมานัตตตา : เอาตัวเข้าสมาน ปฏิบัติ ต่อคนประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	เจ้าหน้าที่ธนาคารแต่งกายด้วยชุดที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม					
๒.	เจ้าหน้าที่ธนาคารปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อธนาคารทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัดเริ่มตั้งแต่การก้าวเข้าสู่สถานที่ให้บริการของธนาคาร					
๓.	เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการด้วยความสะดวก เป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ					
๔.	เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
๕.	มีระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม					
๖.	เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการด้วยความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน					

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

๓.๑ ข้อเสนอแนะในการให้การความคิดเห็นของประชาชนที่มีการให้บริการของธนาคารด้านทาน : การให้ความ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำของประชาชน

.....
.....
.....
.....

๓.๒ ข้อเสนอแนะการความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในด้านปียวจา : พูดอย่างมิตรไมตรี วาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง ของเจ้าหน้าที่ธนาคาร

.....
.....
.....
.....

๓.๓ ข้อเสนอแนะการความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารในด้านอัตถจริยา : การทำประโยชน์ ขวนขวาย

.....
.....
.....
.....

๓.๔ ข้อเสนอแนะการความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารในด้านสมานัตตตา : เอาตัวเข้าสมาน ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการของประชาชนอย่างเท่าเทียม

.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

พระราชบัญญัติ

ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑

เป็นปีที่ ๖๓ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์และกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ รวมเข้าเป็นฉบับเดียวกัน พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๑ มาตรา ๓๓ มาตรา ๓๖ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิก

(๑) พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๐๕

(๒) พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๒๒

(๓) พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๐๕ พ.ศ. ๒๕๒๘

(๔) พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๓๕

(๕) พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๐๕ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

(๖) พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๐๕ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๐

(๗) พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๐๕ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๑

(๘) พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ พ.ศ. ๒๕๒๒

(๙) พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ศ. ๒๕๒๖

(๑๐) พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ พ.ศ. ๒๕๒๒ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๒๘

(๑๑) พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕

(๑๒) พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๓๕

(๑๓) พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ พ.ศ. ๒๕๒๒ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๐

(๑๔) พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ พ.ศ. ๒๕๒๒ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๐

(๑๕) พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ พ.ศ. ๒๕๒๒ (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๑

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“ธุรกิจสถาบันการเงิน” หมายความว่า ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ และให้หมายความรวมถึงการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ “ธุรกิจธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า การประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้น โดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อมาตัวแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อมาเงินปรรอต่างประเทศ

“ธุรกิจเงินทุน” หมายความว่า การประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ ซึ่งมีใช้การรับฝากเงินหรือรับเงินไว้ในบัญชีที่จะเบิกถอนโดยใช้เช็ค และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อมาตัวแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด

“ธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์” หมายความว่า การประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่จะจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(๑) การให้กู้ยืมเงินโดยวิธีรับจำนองอสังหาริมทรัพย์

(๒) การรับซื้ออสังหาริมทรัพย์โดยวิธีขายฝาก

“ธุรกิจทางการเงิน” หมายความว่า ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน ธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าตามกฎหมายว่าด้วยสัญญาซื้อ

ขายล่วงหน้า ธุรกิจประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต หรือธุรกิจอื่นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

“การให้สินเชื่อ” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน หรือซื้อ ซื้อลด รับช่วงซื้อลดตัวเงินเป็นเจ้าหนี้เนื่องจากได้จ่ายหรือสั่งให้จ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้เคยค้า หรือเป็นเจ้าหนี้เนื่องจากได้จ่ายเงินตามภาระผูกพันตามเล็ดเตอร์ออฟเครดิตหรือภาระผูกพันอื่น หน้า ๔

เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๒๗ ก ราชกิจจานุเบกษา ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

“ธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ” หมายความว่า ธุรกรรมแฟ็กเตอร์ริง ธุรกรรมการให้เช่าซื้อ ธุรกรรมการให้เช่าแบบบิลิสซิ่ง และธุรกรรมอื่นที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

“หลักทรัพย์” หมายความว่า หลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

“สถาบันการเงิน” หมายความว่า

- (๑) ธนาคารพาณิชย์
- (๒) บริษัทเงินทุน
- (๓) บริษัทเครดิตฟองซิเออร์

“ธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และให้หมายความรวมถึงธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์

“ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย” หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนรายย่อย และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีข้อจำกัดการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ ตราสารอนุพันธ์และธุรกรรมอื่นที่มีความเสี่ยงสูง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

“ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ” หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศแห่งใดแห่งหนึ่งถือหุ้นโดยตรงหรือทางอ้อมไม่ต่ำกว่าร้อยละเก้าสิบห้าของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทนั้น

“สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ” หมายความว่า สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

“บริษัทเงินทุน” หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเงินทุน

“บริษัทเครดิตฟองซิเออร์” หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์

“เงินกองทุน” หมายความว่า เงินในลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ทุนชำระแล้วซึ่งรวมทั้งส่วนล้มมูลค่าหุ้นที่สถาบันการเงินได้รับและเงินที่สถาบันการเงินได้รับจากการออกไปสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นของสถาบันการเงินนั้น

(๒) ทุนสำรอง

(๓) เงินสำรองที่ได้จัดสรรจากกำไรสุทธิเมื่อสิ้นงวดการบัญชีตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นหรือตามข้อบังคับของสถาบันการเงิน แต่ไม่รวมถึงเงินสำรองสำหรับการลดค่าของสินทรัพย์และเงินสำรองเพื่อการชำระหนี้

(๔) กำไรสุทธิคงเหลือหลังจากการจัดสรร

(๕) เงินสำรองจากการตีราคาสินทรัพย์ เงินสำรองอื่น หรือ

(๖) เงินที่สถาบันการเงินได้รับเนื่องจากการออกตราสารแสดงสิทธิในหนี้ หรือตราสารหรือเงินอื่นใด ทั้งนี้ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่น

“บริษัทแม่” หมายความว่า บริษัทที่มีอำนาจควบคุมกิจการของบริษัทอื่นไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ในลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) มีหุ้นในบริษัทหนึ่งเกินกว่าร้อยละห้าสิบของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

(๒) มีอำนาจควบคุมคะแนนเสียงส่วนใหญ่ในที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทหนึ่ง

(๓) มีอำนาจควบคุมการแต่งตั้งหรือถอดถอนผู้มีอำนาจในการจัดการหรือกรรมการตั้งแต่กึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมดในบริษัทหนึ่ง หรือ

(๔) มีอำนาจควบคุมกิจการในลักษณะอื่นใดตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดการมีหุ้นในบริษัทหนึ่งตั้งแต่ร้อยละยี่สิบขึ้นไปของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่ามีอำนาจควบคุมกิจการ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่ามิได้มีอำนาจควบคุมกิจการ

“บริษัทลูก” หมายความว่า

(๑) บริษัทที่มีบริษัทอื่นเป็นบริษัทแม่ หรือ

(๒) บริษัทลูกของบริษัทตาม (๑) ต่อไปทุกทอด

“บริษัทร่วม” หมายความว่า บริษัทลูกที่มีบริษัทแม่ร่วมกัน

“ผู้มีอำนาจในการจัดการ” หมายความว่า

(๑) ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ กรรมการที่เป็นผู้บริหารของสถาบันการเงินหรือบริษัท แล้วแต่กรณี หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่ออย่างอื่น

(๒) บุคคลซึ่งสถาบันการเงินหรือบริษัททำสัญญาให้มีอำนาจในการบริหารงานทั้งหมดหรือบางส่วน หรือ

(ก) บุคคลที่ตามพฤติการณ์มีอำนาจควบคุมหรือครอบงำผู้จัดการหรือกรรมการ หรือ การจัดการของสถาบันการเงินหรือบริษัท ให้ปฏิบัติตามคำสั่งของตนในการกำหนดนโยบายหรือ การดำเนินงานของสถาบันการเงินหรือบริษัท

“กรรมการที่เป็นผู้บริหาร” หมายความว่า กรรมการที่ทำหน้าที่บริหารงานในสถาบัน การเงินหรือบริษัทตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

“ผู้ที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า บุคคลที่มีความสัมพันธ์กับอีกบุคคลหนึ่งในลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นคู่สมรส

(๒) เป็นบุตรหรือบุตรบุญธรรมที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

(๓) เป็นบริษัทที่บุคคลนั้นหรือบุคคลตาม (๑) หรือ (๒) มีอำนาจในการจัดการ

(๔) เป็นบริษัทที่บุคคลนั้นหรือบุคคลตาม (๑) หรือ (๒) มีอำนาจควบคุมคะแนนเสียง

ส่วนใหญ่ในที่ประชุมผู้ถือหุ้น

(๕) เป็นบริษัทที่บุคคลนั้นหรือบุคคลตาม (๑) หรือ (๒) มีอำนาจควบคุมการแต่งตั้งหรือ ถอดถอนกรรมการ

(๖) เป็นบริษัทลูกของบริษัทตาม (๓) หรือ (๔) หรือ (๕)

(๗) เป็นบริษัทร่วมของบริษัทตาม (๓) หรือ (๔) หรือ (๕)

(๘) เป็นตัวการ ตัวแทน หรือ

(๙) บุคคลอื่นที่มีลักษณะตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ในกรณีที่บุคคลใดถือหุ้นในบริษัทใดตั้งแต่ร้อยละยี่สิบขึ้นไปของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดไม่ ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าบริษัทนั้นเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ดังกล่าวเว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่ามิได้เป็นผู้ที่เกี่ยวข้อง

“ผู้ถือหุ้นรายใหญ่” หมายความว่า บุคคลที่ถือหุ้นหรือมีไว้ซึ่งหุ้นของสถาบันการเงินเกิน ร้อยละห้าของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และให้นับรวมหุ้นที่ถือโดยผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๕ การประกอบกิจการใดที่มีลักษณะเป็นการระดมเงินจากประชาชนโดยการรับฝากเงิน หรือโดยวิธีอื่นใด ให้สินเชื่อ หรือธุรกิจทางการเงิน หากกิจการนั้นมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ของประเทศโดยรวมและมีได้มีกฎหมายที่ควบคุมการประกอบกิจการดังกล่าวเป็นการเฉพาะ แล้วธนาคารแห่งประเทศไทยอาจเสนอให้มีการตราพระราชกฤษฎีกาเพื่อกำหนดให้การประกอบ กิจการประเภทนั้นอยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัตินี้ทั้งหมดหรือบางส่วน รวมทั้งบทกำหนด โทษที่เกี่ยวข้อง โดยจะกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการดังกล่าวด้วยก็ได้

มาตรา ๖ การระดมเงินจากประชาชนโดยการขายหรือจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นไปตาม กฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ มิให้อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๗ ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ เมื่อได้ ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

มาตรา ๘ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกประกาศเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ประกาศตามวรรคหนึ่งเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้ รัฐมนตรีอาจกำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยยื่นรายงานข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินการตามรายการที่รัฐมนตรีกำหนด ทั้งนี้ จะให้ยื่นตามระยะเวลาหรือเป็นครั้งคราวและจะให้ทำคำชี้แจงข้อความเพื่ออธิบายหรือขยายความแห่งรายงานนั้นก็ได้

หมวด ๑

การจัดตั้งและการขอรับใบอนุญาต

มาตรา ๙ การประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน หรือธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ จะกระทำได้เฉพาะนิติบุคคลประเภทบริษัทมหาชนจำกัด โดยได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ในการอนุญาตดังกล่าว รัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์ตามที่ เห็นสมควรก็ได้

การยื่นคำขอจัดตั้งบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัดเพื่อประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่ง ต้องได้รับความเห็นชอบในการจัดตั้งจากรัฐมนตรีก่อน

เมื่อได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนจำกัดแล้ว ให้บริษัทมหาชนจำกัดนั้นยื่นคำขอรับใบอนุญาตตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดต่อรัฐมนตรีโดยผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย

การขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ตลอดจนเสียค่าธรรมเนียมตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย

มาตรา ๑๐ ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศจะตั้งสาขาเพื่อประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยตามพระราชบัญญัตินี้ได้ เมื่อได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ในการอนุญาตดังกล่าว รัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์ตามที่ เห็นสมควรก็ได้

ในการขอรับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ให้ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศแสดงหนังสือยินยอมให้ยื่นคำขอจัดตั้งสาขาจากหน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการกำกับและตรวจสอบธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศนั้นต่อรัฐมนตรีโดยผ่านธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย

การขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ตลอดจนเสียค่าธรรมเนียมตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย

มาตรา ๑๑ สถาบันการเงินต้องใช้ชื่อซึ่งมีคำว่า “ธนาคาร” “บริษัทเงินทุน” หรือ “บริษัทเครดิตฟองซิเอร์” นำหน้า ตามที่ระบุในใบอนุญาต แล้วแต่กรณี

มาตรา ๑๒ ห้ามผู้ใดนอกจากสถาบันการเงินใช้ชื่อหรือคำแสดงชื่อในธุรกิจทางการเงินว่า “ธนาคาร” “เงินทุน” “การเงิน” “การลงทุน” “เครดิต” “ทรัสต์” “ไฟแนนซ์” “บริษัทเครดิตฟองซิเอร์” หรือคำอื่นใดที่มีความหมายเช่นเดียวกัน

บทบัญญัติในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับแก่ผู้ที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายอื่น

มาตรา ๑๓ การจัดตั้ง หรือย้ายสำนักงานใหญ่หรือสาขา หรือการเลิกสาขาของสถาบันการเงินต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๑๔ การตั้งสำนักงานผู้แทนของสถาบันการเงินในต่างประเทศ และการตั้งสำนักงานผู้แทนของสถาบันการเงินต่างประเทศในประเทศ จะกระทำมิได้เมื่อได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์ให้ต้องปฏิบัติด้วยก็ได้ สำนักงานผู้แทนตามวรรคหนึ่ง จะรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ไม่ได้ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

หมวด ๒

โครงสร้างสถาบันการเงิน

ส่วนที่ ๑

หุ้นและผู้ถือหุ้น

มาตรา ๑๕ หุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิของสถาบันการเงินต้องเป็นหุ้นชนิดระบุชื่อผู้ถือมีมูลค่าของหุ้นไม่เกินหุ้นละหนึ่งร้อยบาท และข้อบังคับของสถาบันการเงินต้องไม่มีข้อจำกัดในการโอนหุ้น เว้นแต่จะเป็นข้อจำกัดเพื่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

สถาบันการเงินอาจออกหุ้นบุริมสิทธิที่ไม่มีสิทธิออกเสียง หรือหุ้นบุริมสิทธิอื่นได้เมื่อได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดหลักเกณฑ์ที่สถาบันการเงินต้องปฏิบัติก็ได้

มาตรา ๑๖ สถาบันการเงินต้องมีจำนวนหุ้นที่บุคคลผู้มีสัญชาติไทยถืออยู่ไม่ต่ำกว่าร้อยละเจ็ดสิบห้าของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และต้องมีกรรมการเป็นบุคคลผู้มีสัญชาติไทยไม่ต่ำกว่าสามในสี่ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

ในกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นสมควร ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจอนุญาตให้บุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทยถือหุ้นได้ถึงร้อยละสิบเก้าของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และให้มีกรรมการที่เป็นบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทยได้เกินกว่าหนึ่งในสี่แต่ไม่ถึงกึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องแก้ไขฐานะการดำเนินการ หรือเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันการเงินใด หรือเพื่อความมั่นคงของระบบสถาบันการเงิน รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจผ่อนผันให้มีจำนวนหุ้นหรือกรรมการแตกต่างไปจากที่กำหนดตามวรรคสองได้ในการผ่อนผันนั้นจะกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขเวลาไว้ด้วยก็ได้

มาตรา ๑๗ บุคคลใดถือหุ้นหรือมีไว้ซึ่งหุ้นของสถาบันการเงินแห่งใดแห่งหนึ่งไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ตั้งแต่ร้อยละห้าขึ้นไปของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด บุคคลนั้นต้องรายงานการถือหุ้นหรือมีไว้ซึ่งหุ้นดังกล่าวให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

จำนวนหุ้นตามวรรคหนึ่ง ให้รวมถึงหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลตามวรรคหนึ่งถืออยู่หรือมีไว้ด้วย

หุ้นตามวรรคหนึ่งไม่รวมถึงหุ้นบุริมสิทธิที่ไม่มีสิทธิออกเสียง

ในกรณีที่บุคคลตามวรรคหนึ่งไม่รายงานตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ให้นำความในมาตรา ๑๙ มาใช้บังคับแก่หุ้นที่ไม่รายงานนั้น โดยอนุโลม

มาตรา ๑๘ ห้ามมิให้บุคคลใดถือหุ้นหรือมีไว้ซึ่งหุ้นของสถาบันการเงินแห่งใดแห่งหนึ่งไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมเกินร้อยละสิบของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยหรือเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

จำนวนหุ้นตามวรรคหนึ่ง ให้รวมถึงหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลตามวรรคหนึ่งถืออยู่หรือมีไว้ด้วย

หุ้นตามวรรคหนึ่งไม่รวมถึงหุ้นบุริมสิทธิที่ไม่มีสิทธิออกเสียง

มาตรา ๑๙ บุคคลใดได้มาซึ่งหุ้นของสถาบันการเงินแห่งใดแห่งหนึ่งจนเป็นเหตุให้จำนวนหุ้นที่ตนถืออยู่หรือมีไว้เป็นไปโดยฝ่าฝืนมาตรา ๑๘ บุคคลนั้นจะต้องนำหุ้นในส่วนที่เกินออกจำหน่ายแก่บุคคลอื่นภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหุ้นนั้นมา เว้นแต่จะได้รับการผ่อนผันจากธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งจะผ่อนผันได้อีกไม่เกินเก้าสิบวัน

ในกรณีที่บุคคลตามวรรคหนึ่งไม่จำหน่ายหุ้นในส่วนที่เกินภายในเวลาที่กำหนดตามวรรคหนึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยอาจร้องขอต่อศาลให้มีคำสั่งให้ขายหุ้นในส่วนที่เกินดังกล่าวได้ และถ้าศาลเห็นว่าการถือหุ้นหรือมีไว้ซึ่งหุ้นนั้นเป็นการฝ่าฝืนมาตรา ๑๘ ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ขายทอดตลาดหรือขายโดยวิธีอื่นก็ได้

มาตรา ๒๐ ห้ามมิให้สถาบันการเงินจำหน่ายหุ้นของตนแก่บุคคลใดจนเป็นเหตุให้จำนวนหุ้นที่บุคคลนั้นถืออยู่หรือมีไว้เป็นไปโดยฝ่าฝืนมาตรา ๑๘

การนับจำนวนหุ้นตามวรรคหนึ่ง ให้นับรวมถึงหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลตามวรรคหนึ่งถืออยู่หรือมีไว้ด้วย

ทุกครั้งที่มีการชี้ชวนให้เข้าซื้อซื้อหุ้นของสถาบันการเงินใด ให้สถาบันการเงินนั้นระบุหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๑๗ มาตรา ๑๘ และมาตรา ๑๙ ไว้ในคำชี้ชวนด้วย

มาตรา ๒๑ บุคคลใดถือหุ้นหรือมีไว้ซึ่งหุ้นของสถาบันการเงินใดโดยฝ่าฝืนมาตรา ๑๘ บุคคลนั้นจะยกเอาการถือหุ้นในส่วนที่เกินนั้นไต่ถามต่อสถาบันการเงินดังกล่าวมิได้ และสถาบันการเงินนั้นจะจ่ายเงินปันผลหรือผลตอบแทนอื่นใดให้แก่บุคคลนั้น หรือให้บุคคลนั้นออกเสียงลงคะแนนในที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามจำนวนหุ้นในส่วนที่เกินมิได้

ในกรณีที่บุคคลตามวรรคหนึ่งได้รับหุ้นมาโดยสุจริตจากการรับมรดก หากสถาบันการเงินนั้นได้ประกาศจ่ายเงินปันผลในช่วงระยะเวลาเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหุ้นมาหรือภายในระยะเวลาที่ได้รับการผ่อนผันจากรณาคารแห่งประเทศไทยตามมาตรา ๑๙ วรรคหนึ่ง ให้มีสิทธิรับเงินปันผลในหุ้นส่วนที่เกินร้อยละสิบตามมาตรา ๑๘ ได้ แต่บุคคลนั้นจะออกเสียงลงคะแนนในที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามจำนวนหุ้นในส่วนที่เกินมิได้

มาตรา ๒๒ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามมาตรา ๑๖ มาตรา ๑๗ มาตรา ๑๘ และมาตรา ๑๙ ให้สถาบันการเงินตรวจสอบทะเบียนผู้ถือหุ้นทุกครั้งก่อนการประชุมผู้ถือหุ้นหรือก่อนจ่ายเงินปันผลหรือผลตอบแทนอื่นใดแก่ผู้ถือหุ้น แล้วให้แจ้งผลการตรวจสอบต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ในกรณีที่ปรากฏว่าผู้ถือหุ้นรายใดฝ่าฝืนมาตรา ๑๘ ให้สถาบันการเงินมีหนังสือแจ้งให้ผู้นั้นดำเนินการจำหน่ายหุ้นในส่วนที่เกินภายในเวลาที่กำหนดตามมาตรา ๑๙ พร้อมกับแจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบด้วย

มาตรา ๒๓ มิให้นำมาตรา ๑๕ ถึงมาตรา ๒๒ มาใช้บังคับกับสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทย และธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

ส่วนที่ ๒

กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการ

มาตรา ๒๔ ห้ามมิให้สถาบันการเงินแต่งตั้งหรือยอมให้บุคคลซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นหรือทำหน้าที่กรรมการ ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือที่ปรึกษาของสถาบันการเงิน

(๑) เป็นบุคคลล้มละลายหรือพ้นจากการเป็นบุคคลล้มละลายมาแล้วไม่ถึงห้าปี

(๒) เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ที่กระทำโดยทุจริตไม่ว่าจะมีการรอกการลงโทษหรือไม่ก็ตาม

(๓) เคยถูกลงโทษไล่ออกหรือปลดออกจากราชการ องค์กร หรือหน่วยงานของรัฐ
ฐานทุจริตต่อหน้าที่

(๔) เคยเป็นผู้มีอำนาจในการจัดการซึ่งดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะที่สถาบันการเงินถูกเพิก
ถอนใบอนุญาต เว้นแต่จะได้รับยกเว้นจากธนาคารแห่งประเทศไทย

(๕) เคยถูกถอดถอนจากการเป็นกรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของ
สถาบันการเงิน ตามมาตรา ๘๙ (๓) หรือมาตรา ๙๐ (๔) หรือตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์
และตลาดหลักทรัพย์ เว้นแต่จะได้รับยกเว้นจากธนาคารแห่งประเทศไทย

(๖) เป็นกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงิน
แห่งอื่นอีกในเวลาเดียวกัน เว้นแต่ได้รับยกเว้นจากธนาคารแห่งประเทศไทย

(๗) เป็นผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการนอกเหนือจากตำแหน่งกรรมการของ
บริษัทที่ได้รับสินเชื่อหรือได้รับการค้ำประกันหรืออวัลหรือมีภาระผูกพันอยู่กับสถาบันการเงิน
นั้น เว้นแต่

(ก) เป็นกรรมการหรือที่ปรึกษาของสถาบันการเงินซึ่งไม่ใช่กรรมการที่เป็นผู้บริหาร

(ข) เป็นกรณีที่ได้รับยกเว้นตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

(๘) เป็นข้าราชการการเมือง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภา
ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองอื่นใดตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย
ประกาศ กำหนด

(๙) เป็นพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยหรือเป็นผู้ที่พ้นจากการเป็นพนักงานของ
ธนาคารแห่งประเทศไทยตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด เว้นแต่
ได้รับแต่งตั้งจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เข้าไปแก้ไขฐานะการเงินหรือการดำเนินการของ
สถาบันการเงิน หรือเป็นการดำรงตำแหน่งในสถาบันการเงินที่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่า
ด้วยวิธีการงบประมาณทั้งนี้ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย หรือผู้ที่พ้นจากการเป็น
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ยังต้องห้ามไม่ได้รับตำแหน่งตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่ง
ประเทศไทยกำหนดดังกล่าว ไม่มีสิทธิที่จะได้รับสิทธิในการซื้อหุ้นของสถาบันการเงินนั้น

(๑๐) เป็นบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามหรือขาดคุณสมบัติอื่นใด ทั้งนี้ ตามที่ธนาคาร
แห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๒๕ การแต่งตั้งกรรมการ ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือที่ปรึกษาของ
สถาบันการเงิน จะต้องได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน ไม่ว่าจะเป็นการ
แต่งตั้งบุคคลใหม่หรือแต่งตั้งบุคคลเดิมให้ดำรงตำแหน่งต่อไป

ในการให้ความเห็นชอบตามวรรคหนึ่ง ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาให้แล้วเสร็จ
ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับคำขอและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
ครบถ้วนตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หากธนาคารแห่งประเทศไทยมิได้แจ้งผลการ
พิจารณาให้ความเห็นชอบภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความ
เห็นชอบในการแต่งตั้งนั้นแล้ว

ในกรณีที่ปรากฏในภายหลังว่าบุคคลซึ่งได้รับความเห็นชอบตามวรรคหนึ่งมีลักษณะต้องห้าม

ตามมาตรา ๒๔ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเพิกถอนการให้ความเห็นชอบที่ได้ให้ไว้แล้ว

มาตรา ๒๖ ในการประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี สถาบันการเงินมีหน้าที่แจ้งหรือแสดงให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบเกี่ยวกับผลประโยชน์และค่าตอบแทนที่กรรมการ ผู้จัดการ และผู้มีอำนาจในการจัดการได้รับจากสถาบันการเงิน และมีหน้าที่แจ้งให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบถึงการเป็นกรรมการในธุรกิจอื่นด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามวรรคหนึ่ง ให้กรรมการมีหน้าที่แจ้งการเป็นกรรมการในธุรกิจอื่นแก่สถาบันการเงิน

มาตรา ๒๗ ในการดำเนินกิจการของสถาบันการเงิน กรรมการต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลค้าขายผู้ประกอบด้วยความระมัดระวัง และต้องรับผิดชอบร่วมกันในการบริหารงานสถาบันการเงินนั้น ซึ่งรวมถึงเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) การให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) การจัดทำและเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานที่แท้จริงของสถาบันการเงิน โดยต้องเปิดเผยให้ผู้ถือหุ้น ผู้ฝากเงิน และประชาชนได้รับทราบและสามารถตรวจสอบได้ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

(๓) การให้สถาบันการเงินเรียกประชุมผู้ถือหุ้นภายในสี่เดือนนับแต่สิ้นรอบระยะเวลาบัญชีหกเดือน เมื่อปรากฏว่าสถาบันการเงินนั้นประสบการขาดทุนจนทำให้ส่วนของผู้ถือหุ้นเมื่อสิ้นรอบระยะเวลาหกเดือนตามมาตรา ๖๗ ลดลงเหลือต่ำกว่าร้อยละห้าสิบของทุนที่ชำระแล้ว และให้เรียกประชุมผู้ถือหุ้นอีกครั้งหนึ่งเมื่อส่วนของผู้ถือหุ้นลดลงเหลือต่ำกว่าร้อยละห้าสิบของทุนที่ชำระแล้วเพื่อแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบถึงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินตามความเป็นจริง

มาตรา ๒๘ กรรมการต้องรับผิดชอบร่วมกันต่อผู้ถือหุ้น หรือผู้ฝากเงิน หรือผู้ถือตั๋วสัญญาใช้เงินที่เกิดจากการระดมเงินจากประชาชนของสถาบันการเงิน เพื่อความเสียหายใด ๆ อันเกิดจากการไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยหรือผู้ตรวจการสถาบันการเงินสั่งการตามพระราชบัญญัตินี้ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้ทุจริตหรือมีส่วนในการไม่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

หมวด ๓
การกำกับสถาบันการเงิน
ส่วนที่ ๑
การดำรงเงินกองทุนและสินทรัพย์

มาตรา ๒๙ สถาบันการเงินต้องดำรงเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจประกาศกำหนดประเภทและชนิดของเงินกองทุนรวมทั้งหลักเกณฑ์ในการคำนวณเงินกองทุนของสถาบันการเงิน

มาตรา ๓๐ สถาบันการเงินต้องดำรงเงินกองทุนเป็นอัตราส่วนกับสินทรัพย์ หนี้สิน ภาระผูกพัน หรือตัวแปรและความเสี่ยงอื่นใดตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

การประกาศกำหนดตามวรรคหนึ่ง ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจประกาศกำหนดเป็นการทั่วไปให้สถาบันการเงินดำรงเงินกองทุนเป็นอัตราส่วนกับสินทรัพย์ หนี้สิน ภาระผูกพัน หรือตัวแปรและความเสี่ยงอื่นใด ตามขนาดหรือประเภทของสินทรัพย์ หนี้สิน ภาระผูกพัน หรือตัวแปรและความเสี่ยงรวมทุกประเภทหรือแต่ละประเภทได้ หรือในกรณีที่ปรากฏว่าสถาบันการเงินใดมีความเสี่ยงสูง ธนาคารแห่งประเทศไทยจะสั่งการให้สถาบันการเงินนั้นดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่เห็นสมควรก็ได้

มาตรา ๓๑ ให้สถาบันการเงินเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุนและข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงของสถาบันการเงินหรือกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๓๒ สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจตามความในพระราชบัญญัตินี้ ต้องดำรงสินทรัพย์ไว้ในประเทศไทยหรือมีหลักทรัพย์ในต่างประเทศตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด และให้ถือว่าสินทรัพย์หรือหลักทรัพย์ดังกล่าวเป็นเงินกองทุนตามพระราชบัญญัตินี้

สินทรัพย์หรือหลักทรัพย์ตามวรรคหนึ่ง ประกอบด้วย

(๑) เงินที่นำเข้ามาจากสำนักงานใหญ่หรือสาขาอื่นของสถาบันการเงินต่างประเทศที่ตั้งอยู่นอกประเทศไทย

(๒) เงินสำรองต่าง ๆ แต่ไม่รวมถึงเงินสำรองสำหรับการลดค่าของสินทรัพย์และเงินสำรองเพื่อการชำระหนี้ หรือ

(๓) เงินกำไรสุทธิแต่ละรอบปีบัญชีของสาขาหลังจากหักผลขาดทุนที่เกิดขึ้นในทุกรอบปีบัญชีแล้ว และให้รวมถึงเงินกำไรที่ได้โอนไปเป็นส่วนของสำนักงานใหญ่ในทางบัญชีแล้วแต่ยังไม่ได้จำหน่ายออกนอกราชอาณาจักร

ส่วนที่ ๒

การลงทุนของสถาบันการเงิน

มาตรา ๓๓ ภายใต้บังคับมาตรา ๓๔ และมาตรา ๓๕ ให้สถาบันการเงินลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อเป็นกรรมสิทธิ์ของตนได้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๓๔ ห้ามมิให้สถาบันการเงินถือหรือมีหุ้นโดยตรงหรือทางอ้อมในบริษัทใดเกินอัตราดังต่อไปนี้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

(๑) ร้อยละยี่สิบของเงินกองทุนทั้งหมดของสถาบันการเงินนั้น สำหรับการถือหรือมีหุ้นในทุกบริษัทรวมกัน

(๒) ร้อยละห้าของเงินกองทุนทั้งหมดของสถาบันการเงินนั้น สำหรับการถือหรือมีหุ้นในบริษัทแต่ละราย หรือ

(๓) ร้อยละสิบของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทนั้นในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจประกาศกำหนดอัตราขั้นสูงในการถือหรือมีหุ้นให้ต่ำกว่าที่กำหนดตามวรรคหนึ่งได้ แต่ต้องประกาศล่วงหน้าก่อนวันใช้บังคับไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

ในกรณีที่สถาบันการเงินจำเป็นต้องถือหรือมีหุ้นในบริษัทใดอันเนื่องจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การชำระหนี้ การบังคับชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ หรือเพื่อดำเนินธุรกิจอันเป็นการสนับสนุนกิจการของสถาบันการเงิน ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจผ่อนผันการถือหรือมีหุ้นเกินกว่าอัตราที่กำหนดตามวรรคหนึ่งได้ โดยจะกำหนดหลักเกณฑ์ในการผ่อนผันไว้ด้วยก็ได้

ให้นำหุ้นที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินถืออยู่นับรวมเป็นหุ้นที่สถาบันการเงินถือหรือมีหุ้นตามบทบัญญัตินี้ด้วย

ความในมาตรานี้มิให้ใช้บังคับกับกรณีตามมาตรา ๕๘ วรรคสาม

มาตรา ๓๕ ห้ามมิให้สถาบันการเงินถือหรือมีไว้ซึ่งหลักทรัพย์ ดังต่อไปนี้

(๑) หุ้นหรือหลักทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับหุ้นของสถาบันการเงินอื่นที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน เว้นแต่เป็นการได้มาจากการชำระหนี้หรือการประกันการให้สินเชื่อซึ่งต้องจำหน่ายภายในเวลาหกเดือนนับแต่วันที่ได้อมา หรือเป็นการซื้อหรือได้มาโดยได้รับการผ่อนผันจากธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดหลักเกณฑ์ในการผ่อนผันไว้ด้วยก็ได้

(๒) หลักทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับหุ้นของสถาบันการเงินนั้นตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ส่วนที่ ๓ การประกอบธุรกิจ

มาตรา ๓๖ ให้ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน หรือบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ประกอบธุรกิจได้เฉพาะธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน หรือธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ แล้วแต่กรณี และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง หรือจำเป็นต่อการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน หรือธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจะประกาศกำหนดธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นโดยแยกตามประเภทสถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์แต่ละชนิดก็ได้ และจะกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นนั้นด้วยก็ได้

มาตรา ๓๗ ให้สถาบันการเงินเปิดทำการ ณ สำนักงานของสถาบันการเงินนั้นอย่างน้อยตามวันและเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติเป็นประการอื่นจากธนาคารแห่งประเทศไทย ในการอนุญาตดังกล่าวธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ปฏิบัติด้วยก็ได้

ในปีหนึ่ง ๆ ให้สถาบันการเงินมีวันหยุดตามประเพณีตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ให้สถาบันการเงินประกาศวันและเวลาเปิดและหยุดทำการไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานของสถาบันการเงินนั้น

มาตรา ๓๘ ให้สถาบันการเงินประกาศข้อมูลในเรื่องอัตราดอกเบี้ย อัตราส่วนลด และค่าบริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเรียกชื่อเป็นอย่างอื่น รวมทั้งข้อมูลอื่นใดเกี่ยวกับสถาบันการเงินนั้นไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานของสถาบันการเงิน เพื่อให้ประชาชนและลูกค้าที่มาติดต่อหรือใช้บริการในสถานที่นั้นทราบข้อมูลดังกล่าว และให้รายงานพร้อมส่งสำเนาประกาศหรือข้อมูลนั้นให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ให้สถาบันการเงินประกาศข้อมูลตามวรรคหนึ่งในสื่อใด ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๓๙ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจประกาศกำหนดให้สถาบันการเงินประเภทหนึ่งประเภทใดถือปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) การรับฝากเงิน การรับเงินจากประชาชน การกู้ยืมเงิน การลงทุน การให้สินเชื่อ การก่อภาระผูกพัน และการประกอบธุรกิจอื่นที่สถาบันการเงินนั้นดำเนินการได้

(๒) การทำนิติกรรมหรือสัญญากับประชาชน ผู้บริโภค หรือลูกค้ารายย่อยในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ซึ่งมีทุนทรัพย์หรือมูลค่าตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ไม่ว่าจะเป็น ในเนื้อหาสาระ วิธีการคำนวณผลประโยชน์หรือแบบสัญญา

(๓) การทำสัญญาค้ำประกันด้วยบุคคล โดยให้มีการระบุงเงินของต้นเงินในสัญญา หรือมิให้มีการทำข้อตกลงให้ผู้ค้ำประกันทำสัญญาค้ำประกันแบบไม่จำกัดจำนวนในกรณีที่เป็น การค้ำประกันหนี้อื่นจะต้องชำระ ณ เวลาที่มีกำหนดแน่นอน และสถาบันการเงินยอมผ่อนเวลา ให้แก่ลูกหนี้ชั้นต้น แต่ไม่สามารถจะตกลงกันได้ภายในเวลาหกเดือน ให้สถาบันการเงินแจ้งให้ผู้ ค้ำประกันทราบ

(๔) ข้อที่ต้องปฏิบัติหากนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นนั้นให้สิทธิแก่สถาบันการเงินที่จะ เปลี่ยนแปลงสัญญาได้ฝ่ายเดียว

(๕) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน

มาตรา ๔๐ ให้สถาบันการเงินแจ้งและแสดงวิธีการและรายละเอียดในการคำนวณอัตรา ค่าบริการรายปีให้ประชาชนและลูกค้าผู้มาขอสินเชื่อทราบอัตราค่าบริการรายปีตามวรรคหนึ่ง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นที่สถาบันการเงินเรียกเก็บจากประชาชนและลูกค้าต่อปีในการให้สินเชื่อ ซึ่งรวมถึงดอกเบี้ย ส่วนลด และค่าบริการธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจประกาศกำหนด วิธีการคำนวณอัตราค่าบริการรายปีให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติได้

มาตรา ๔๑ ในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรับฝากเงิน รับเงินจากประชาชน ให้ สินเชื่อกู้ยืมเงิน ลงทุน ก่อภาระผูกพัน ซื้อขายตัวแลกเปลี่ยนหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด หรือซื้อ ขายเงินปรัวรรตต่างประเทศ ให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศกำหนด

การกำหนดตามวรรคหนึ่ง จะกำหนดตามประเภทของเงินฝากหรือเงินกู้ยืมประเภทของ บุคคลประเภทของเอกสารการรับฝากเงินหรือการกู้ยืม หรือประเภทของตราสารก็ได้

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเพื่อความมั่นคงของสถาบันการเงินและเพื่อการตรวจสอบของ ผู้ตรวจการสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดให้สถาบันการเงินถือ ปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้ได้

(๑) การทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

(๒) การตรวจสอบและการควบคุมภายในสถาบันการเงิน

(๓) การบริหารและการจัดการของสถาบันการเงิน

มาตรา ๔๒ เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขภาวะเศรษฐกิจ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทย มีอำนาจประกาศกำหนดในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดวงเงินที่สถาบันการเงินจะให้สินเชื่อ ทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้ สินเชื่อรับรอง หรือรับอวัลตัวเงินสำหรับกิจการประเภทหนึ่งประเภทใด ทั้งนี้ จะกำหนดเป็น อัตราส่วนกับยอดเงินทั้งหมดที่สถาบันการเงินให้สินเชื่อ ทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้ สินเชื่อ รับรองรับอวัลตัวเงิน หรือเป็นอัตราส่วนกับเงินกองทุนของสถาบันการเงินหรือยอดเงิน ที่ได้กู้ยืมและรับจากประชาชน ณ ขณะหนึ่งขณะใดก็ได้

(๒) ห้ามมิให้สถาบันการเงินให้สินเชื่อ หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อใน กิจการประเภทใด ๆ เพิ่มขึ้นหรือสูงกว่าอัตราที่กำหนด ทั้งนี้ จะกำหนดเป็นอัตราส่วนกับ

ยอดเงินทั้งหมดที่สถาบันการเงินให้สินเชื่อ หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อในแต่ละกิจการ ณะหนึ่งขณะใดก็ได้

มาตรา ๔๓ การดำเนินการต่อไปนี้ สถาบันการเงินจะต้องได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน

(๑) ขายหรือโอนกิจการของสถาบันการเงินทั้งหมดหรือบางส่วนที่สำคัญให้แก่บุคคลอื่น ตามมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นซึ่งมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

(๒) ซื้อหรือรับโอนกิจการบริษัทอื่นทั้งหมดหรือบางส่วนที่สำคัญมาเป็นของสถาบันการเงินตามมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นซึ่งมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

(๓) ทำสัญญา ยินยอม หรือมอบหมายให้บุคคลอื่นซึ่งมิใช่กรรมการ ผู้จัดการ หรือพนักงานของสถาบันการเงิน มีอำนาจทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารงานของสถาบันการเงิน หรือรวมกิจการกับบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งกำไรขาดทุนกันการให้ความเห็นชอบตามวรรคหนึ่ง ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้สถาบันการเงินปฏิบัติด้วยก็ได้ และให้รายงานต่อรัฐมนตรีทราบโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๔๔ สถาบันการเงินนอกจากบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ จะรับฝากเงินที่ต้องจ่ายเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้โดยวิธีออกบัตรเงินฝากก็ได้

บัตรเงินฝากต้องมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) คำบอกชื่อว่าเป็นบัตรเงินฝาก

(๒) ชื่อสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเงินฝาก

(๓) จังหวัดที่ตั้งของผู้ออกบัตรเงินฝาก

(๔) วันที่ออกบัตรเงินฝาก

(๕) ข้อตกลงอันปราศจากเงื่อนไขว่าจะจ่ายเงินเป็นจำนวนที่แน่นอนพร้อมด้วยดอกเบี้ย

(ถ้ามี)

(๖) วันถึงกำหนดจ่ายเงิน

(๗) สถานที่จ่ายเงิน

(๘) ชื่อของผู้ฝากเงิน หรือคำจตแจ้งว่าให้จ่ายเงินแก่ผู้ถือ

(๙) ลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามแทนสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเงินฝาก

มาตรา ๔๕ ให้นำบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๗๖๔

ถึงมาตรา ๗๖๖ มาตรา ๘๘๙ ถึงมาตรา ๙๐๗ มาตรา ๙๑๑ มาตรา ๙๑๓ (๑) และ (๒) มาตรา ๙๑๔ ถึง มาตรา ๙๑๖ มาตรา ๙๑๗ วรรคหนึ่งและวรรคสาม มาตรา ๙๑๘ ถึงมาตรา ๙๒๒ มาตรา ๙๒๕ มาตรา ๙๒๖ มาตรา ๙๓๘ ถึงมาตรา ๙๔๒ มาตรา ๙๔๕ มาตรา ๙๔๖ มาตรา ๙๔๘ มาตรา ๙๔๙ มาตรา ๙๕๑ มาตรา ๙๖๗ มาตรา ๙๗๑ มาตรา ๙๗๓ มาตรา ๙๘๖ มาตรา

๙๙๔ ถึงมาตรา ๑๐๐๐ มาตรา ๑๐๐๖ ถึงมาตรา ๑๐๐๘ มาตรา ๑๐๑๐ และมาตรา ๑๐๑๑ มาใช้ บังคับกับบัตรเงินฝากโดยอนุโลม

มาตรา ๔๖ ในกรณีที่มีเหตุอันสมควร ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจประกาศกำหนดให้ สถาบันการเงินปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) ดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่อาจเรียกได้
- (๒) ดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่อาจจ่ายได้
- (๓) ค่าบริการที่อาจเรียกได้
- (๔) เงินมัดจำที่อาจเรียกได้
- (๕) หลักประกันเป็นทรัพย์สินที่ต้องเรียก
- (๖) ผลประโยชน์ที่อาจเรียกได้จากการทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ
- (๗) เบี้ยปรับที่อาจเรียกได้

บรรดาเงิน ทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นที่อาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน ซึ่งผู้ฝากเงินหรือบุคคลใด ได้รับจากสถาบันการเงิน พนักงานหรือลูกจ้างของสถาบันการเงิน เนื่องจากการรับฝากเงิน กู้ยืมเงิน หรือรับเงินหรือที่สถาบันการเงิน พนักงานหรือลูกจ้างของสถาบันการเงินนั้นได้รับ เนื่องจากการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ให้ถือว่าเป็นดอกเบี้ย ส่วนลด หรือค่าบริการ แล้วแต่กรณี เว้นแต่ค่าบริการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตาม (๓) มิให้ถือว่าเป็น ดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่สถาบันการเงินอาจเรียกได้ตาม (๑)

การกำหนดตามวรรคหนึ่งอาจกำหนดตามประเภทของธุรกิจ การกู้ยืมเงิน การรับเงิน จากประชาชน หรือกิจการที่สถาบันการเงินอาจจ่ายหรือเรียก หรือกำหนดวิธีการคำนวณและ ระยะเวลาการจ่ายหรือเรียกเก็บก็ได้

มาตรา ๔๗ สถาบันการเงินอาจใช้บริการจากบุคคลภายนอกในการประกอบธุรกิจตาม หลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ส่วนที่ ๔ ข้อห้ามในการให้สินเชื่อ

มาตรา ๔๘ ภายใต้บังคับมาตรา ๕๙ ห้ามมิให้สถาบันการเงินไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

(๑) ให้สินเชื่อ ทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ หรือประกันหนี้แก่กรรมการ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่ออย่างอื่น ผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว เว้นแต่การให้สินเชื่อในรูปแบบของบัตรเครดิตตามอัตราขั้นสูงที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หรือการให้สินเชื่อเพื่อเป็นสวัสดิการแก่บุคคล

ดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

(๒) รับรอง รับอาวัล หรือสอดเข้าแก้หน้าในตั๋วเงินที่กรรมการ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่ออย่างอื่น ผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว เป็นผู้ส่งจ่าย ผู้ออกตั๋ว หรือผู้สลักหลัง

(๓) จ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นแก่กรรมการ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่ออย่างอื่น ผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว เป็นค่าตอบแทนสำหรับหรือเนื่องจากการกระทำหรือการประกอบธุรกิจใด ๆ ของสถาบันการเงินนั้น ซึ่งมีใช้บำเหน็จ เงินเดือน รางวัล และเงินเพิ่มอย่างอื่นบรรดาที่พึงจ่ายตามปกติ

(๔) ขาย ให้ หรือให้เช่าทรัพย์สินใด ๆ แก่กรรมการ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่ออย่างอื่น ผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงิน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว หรือรับซื้อ หรือเช่าทรัพย์สินใด ๆ จากบุคคลดังกล่าวมีมูลค่ารวมกันสูงกว่าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เว้นแต่จะได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย

(๕) ให้ผลประโยชน์อื่นใดแก่กรรมการ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่ออย่างอื่น ผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงิน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๔๙ ภายใต้บังคับมาตรา ๕๙ ห้ามมิให้สถาบันการเงินให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือแก่กิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกันเมื่อสิ้นวันหนึ่ง ๆ ในแต่ละรายเกินร้อยละห้าของเงินกองทุนชนิดหนึ่งชนิดใดของสถาบันการเงินนั้น หรือเกินร้อยละสิบห้าของหนี้สินทั้งหมดของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือของกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องนั้น แล้วแต่จำนวนใดจะ

ต่ำกว่า ทั้งนี้ ให้นำการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ เป็นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่นั้นด้วย

ในกรณีที่มีเหตุอันสมควร ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดอัตราขั้นสูงในการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือแก่กิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องให้สูงกว่าอัตราที่กำหนดในวรรคหนึ่งได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

การให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด กิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง หมายความว่า บริษัทที่สถาบันการเงิน กรรมการของสถาบันการเงิน ผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงิน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลเหล่านี้ ถือหุ้นรวมกันเกินร้อยละสิบของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทนั้น

มาตรา ๕๐ ห้ามมิให้สถาบันการเงินให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือแก่บุคคลหลายคนรวมกันในโครงการหนึ่งโครงการใด หรือเพื่อใช้ในวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน เมื่อสิ้นวันหนึ่ง ๆ เกินร้อยละสิบห้าของเงินกองทุนชนิดหนึ่งชนิดใด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดการกำหนดตามวรรคหนึ่ง ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดเป็นจำนวนเงินหรืออัตราส่วนต่ำกว่าอัตราที่กำหนดไว้ก็ได้

ในกรณีที่สถาบันการเงินใด ครอบงวมกิจการ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือจำหน่าย จ่าย โอนสินทรัพย์ให้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์ หรือกรณีมีเหตุอันสมควรอื่นใด ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจผ่อนผันให้สถาบันการเงินนั้นไม่ต้องปฏิบัติตามวรรคหนึ่งเป็นการชั่วคราวได้

ในกรณีที่บุคคลตามวรรคหนึ่งเป็นบริษัท จำนวนเงินที่ให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ ต้องไม่เกินอัตราส่วนกับทุน หรือเงินกองทุนของบริษัทนั้นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เว้นแต่ได้รับผ่อนผันจากธนาคารแห่งประเทศไทย

ในกรณีที่มีการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่นิติบุคคลใด ให้นำรวมการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่บริษัทแม่ บริษัทลูก และบริษัทร่วม เป็นของนิติบุคคลนั้นด้วย

ในกรณีที่มีการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่บุคคลใด ให้นำรวมการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น เป็นของบุคคลนั้นด้วย

การให้สินเชื่อโดยรับซื้อ ซื้อลด หรือรับช่วงซื้อลดตัวเงินตามวรรคหนึ่ง ให้ถือเป็นการให้สินเชื่อแก่ผู้ทรงซึ่งขายตัวเงินและบุคคลซึ่งต้องรับผิดชอบตัวเงินทุกทอดด้วย เว้นแต่เป็นตัวเงินตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ในกรณีที่สถาบันการเงินใดได้รับการประกันความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อจากสถาบันการเงินหรือบริษัทอื่นตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ให้ถือว่าสถาบันการเงินนั้นให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงินหรือบริษัทผู้ประกันความเสี่ยงดังกล่าวตามวรรคหนึ่งด้วย

มาตรา ๕๑ ห้ามมิให้สถาบันการเงินให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจแต่ละประเภทเกินอัตราส่วนกับเงินกองทุนหรือสินทรัพย์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๕๒ มิให้นำความในมาตรา ๕๐ และมาตรา ๕๑ มาใช้บังคับกับสถาบันการเงินในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ให้สินเชื่อหรือก่อภาระผูกพันที่กระทรวงการคลังค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ย ทั้งนี้ เท่าที่ไม่เกินจำนวนที่ได้รับการค้ำประกัน

(๒) ให้สินเชื่อหรือก่อภาระผูกพันแก่กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินหรือธนาคารแห่งประเทศไทย

(๓) ลงทุนโดยการซื้อหลักทรัพย์รัฐบาลไทย หลักทรัพย์ธนาคารแห่งประเทศไทย หลักทรัพย์กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน หรือหลักทรัพย์สถาบันคุ้มครองเงินฝากหลักทรัพย์ที่ออกโดยรัฐวิสาหกิจที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น หรือหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ยโดยกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน หรือสถาบันคุ้มครองเงินฝาก ทั้งนี้ เท่าที่ไม่เกินราคาที่ตราไว้

(๔) ให้สินเชื่อโดยมีเงินฝากของสถาบันการเงินนั้น หลักทรัพย์รัฐบาลไทย หลักทรัพย์ธนาคารแห่งประเทศไทย หลักทรัพย์กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินหรือหลักทรัพย์สถาบันคุ้มครองเงินฝาก หลักทรัพย์ที่ออกโดยรัฐวิสาหกิจที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นหรือหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ยโดยกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน หรือสถาบันคุ้มครองเงินฝากเป็นประกัน ทั้งนี้ เท่าที่ไม่เกินจำนวนเงินฝากที่เป็นประกันหรือราคาหลักทรัพย์ที่ตราไว้

(๕) ค้ำประกันการขายหลักทรัพย์ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

(๖) ให้กู้ยืมระหว่างสถาบันการเงินตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

(๗) ให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงน้อยหรือมีความเสี่ยงเทียบเท่าหลักทรัพย์รัฐบาล ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

(๘) ออกเล็ตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อการค้า

ส่วนที่ ๕

กลุ่มธุรกิจทางการเงิน

มาตรา ๕๓ กลุ่มธุรกิจทางการเงิน ประกอบด้วยสถาบันการเงินและบริษัทอื่นที่ประกอบธุรกิจทางการเงิน หรือธุรกิจที่เป็นการสนับสนุนธุรกิจทางการเงินที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) กลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ประกอบด้วยสถาบันการเงินเป็นบริษัทแม่และมีบริษัทอื่นเป็น บริษัทลูกบริษัทเดียวหรือหลายบริษัท หรือ

(๒) กลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ประกอบด้วยบริษัทแม่ที่ไม่ใช่สถาบันการเงินแต่มีสถาบันการเงินเป็นบริษัทลูก โดยจะมีบริษัทลูกเพียงบริษัทเดียวหรือหลายบริษัทเป็นบริษัทร่วมก็ได้

มาตรา ๕๔ ห้ามมิให้จัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๕๕ ให้นำความในมาตรา ๑๖ ถึงมาตรา ๒๒ มาใช้บังคับกับการถือหุ้นหรือมีไว้ซึ่งหุ้นในบริษัทแม่ของสถาบันการเงิน โดยอนุโลม

ให้นำความในมาตรา ๒๕ มาใช้บังคับกับการแต่งตั้งกรรมการ ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือที่ปรึกษาของบริษัทแม่ของสถาบันการเงินและบริษัทลูกที่ประกอบธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยอนุโลม

มิให้นำความในวรรคหนึ่งและวรรคสองมาใช้บังคับกับบริษัทแม่หรือบริษัทลูกของสถาบันการเงิน

ในกรณีที่มีกฎหมายที่ควบคุมการประกอบธุรกิจของบริษัทแม่หรือบริษัทลูกของสถาบันการเงินกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

มาตรา ๕๖ บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินจะประกอบธุรกิจได้แต่เฉพาะธุรกิจทางการเงินหรือธุรกิจที่เป็นการสนับสนุนตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดเท่านั้นแต่จะประกอบการค้าหรือธุรกิจอื่นมิได้

ในการประกอบธุรกิจทางการเงินหรือธุรกิจที่เป็นการสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจดังกล่าวไว้ด้วยก็ได้ เว้นแต่กฎหมายที่ควบคุมการประกอบธุรกิจนั้นจะได้กำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจในเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

มาตรา ๕๗ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบความมั่นคงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงิน บริษัทแม่ บริษัทลูก และบริษัทร่วมของสถาบันการเงินนั้นในลักษณะเหมือนกับเป็นนิติบุคคลเดียวกัน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด เว้นแต่กฎหมายที่ควบคุมการประกอบธุรกิจนั้นจะได้กำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจในเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดอัตราส่วนเงินกองทุนหรือทุนของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงินนั้นเป็นอัตราส่วนกับสินทรัพย์หนี้สินภาระผูกพัน หรือตัวแปรและความเสี่ยงอื่นใด หรือกำหนดอัตราส่วนอื่น ๆ ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงินนั้นได้ รวมทั้งมีอำนาจกำหนดให้กลุ่มธุรกิจทางการเงินเปิดเผยข้อมูลระหว่างกันได้ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๕๘ ห้ามมิให้สถาบันการเงินจัดตั้งหรือมีบริษัทลูก เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยการอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดเงื่อนไขอื่นใดให้สถาบันการเงินหรือบริษัทลูกต้องปฏิบัติตามก็ได้

ห้ามมิให้สถาบันการเงินซื้อหรือมีหุ้นในบริษัทลูกโดยมีมูลค่าของหุ้นรวมกันทั้งสิ้นเกินอัตราส่วนกับเงินกองทุนทั้งหมดหรือเงินกองทุนชนิดหนึ่งชนิดใด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๕๙ สถาบันการเงินอาจให้สินเชื่อหรือทำธุรกรรมกับบริษัทแม่ บริษัทลูก หรือบริษัทร่วมของสถาบันการเงินได้ แต่จะให้สินเชื่อหรือทำธุรกรรมเกินกว่าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดมิได้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยการทำธุรกรรมตามวรรคหนึ่ง หมายความว่ารวมถึง

(๑) การซื้อหรือขายสินทรัพย์ และรวมถึงสินทรัพย์ที่มีสัญญาซื้อคืนจากบริษัทแม่ บริษัทลูกหรือบริษัทร่วม

(๒) การรับหลักทรัพย์ที่ออกโดยบริษัทแม่ บริษัทลูก หรือบริษัทร่วมเป็นหลักประกัน การให้สินเชื่อ หรือการออกหนังสือค้ำประกัน หรือเลตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อบริษัทแม่ บริษัทลูก หรือบริษัทร่วม

(๓) การทำธุรกรรมใด ๆ ที่เป็นผลให้บริษัทแม่ บริษัทลูก หรือบริษัทร่วมได้รับประโยชน์ การให้สินเชื่อหรือการทำธุรกรรมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทแม่ บริษัทลูก หรือบริษัทร่วมให้ถือว่าเป็นการให้สินเชื่อหรือการทำธุรกรรมกับบริษัทดังกล่าวด้วย

ส่วนที่ ๖

การจัดชั้นสินทรัพย์และการกันเงินสำรอง

มาตรา ๖๐ ให้สถาบันการเงินจัดชั้นสินทรัพย์และภาระผูกพันที่เสียหายหรืออาจเสียหายและให้ตัดออกจากบัญชีหรือกันเงินสำรองไว้สำหรับสินทรัพย์และภาระผูกพันดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ในกรณีที่ปรากฏว่า เมื่อนำสินทรัพย์จัดชั้นหรือภาระผูกพันในส่วนที่ยังมิได้ตัดออกจากบัญชีหรือกันเงินสำรองไว้มาหักออกจากเงินกองทุนแล้ว เงินกองทุนมีจำนวนต่ำกว่าที่ต้องดำรงไว้ตามมาตรา ๓๐ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สถาบันการเงินนั้นถือปฏิบัติจนกว่าจะได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง

หากหลักเกณฑ์ที่ประกาศกำหนดตามวรรคหนึ่งมีผลให้สถาบันการเงินต้องเพิ่มการตัดสินทรัพย์ออกจากบัญชีหรือเพิ่มการกันเงินสำรอง จะต้องประกาศล่วงหน้าก่อนวันใช้บังคับไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

มาตรา ๖๑ ให้สถาบันการเงินกันเงินสำรองสำหรับสินทรัพย์และภาระผูกพันอื่นที่ไม่เสียหายตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด แต่ทั้งนี้จะกำหนดอัตราเกินร้อยละ

ห้าของสินทรัพย์และภาระผูกพันอื่นที่ไม่เสียหายมิได้

มาตรา ๖๒ ให้สถาบันการเงินระงับการรับรู้และยกเลิกรายการดอกเบี้ยค้างรับที่เคยรับรู้เป็นรายได้สำหรับสินทรัพย์ที่ถูกจัดชั้นตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ส่วนที่ ๗

การบริหารสินทรัพย์และการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่อง

มาตรา ๖๓ ให้สถาบันการเงินบริหารสินทรัพย์ หนี้สิน และภาระผูกพัน ให้มีความสัมพันธ์กับการรับฝากเงิน การกู้ยืมเงิน หรือการรับเงินจากประชาชน ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๖๔ ให้สถาบันการเงินดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเป็นอัตราส่วนกับยอดเงินรับฝากหรือยอดเงินกู้ยืมทั้งหมดหรือแต่ละประเภทในอัตราที่ไม่ต่ำกว่าอัตราที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดธนาคารแห่งประเทศไทยอาจประกาศกำหนดให้สถาบันการเงินดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องแต่เพียงบางประเภทหรือทุกประเภท หรือประกาศกำหนดอัตราส่วนของแต่ละประเภทในอัตราใดเป็นการทั่วไป หรือในกรณีที่มีเหตุอันสมควรจะกำหนดเป็นการเฉพาะรายก็ได้การประกาศกำหนดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หากมีผลให้สถาบันการเงินต้องเพิ่มอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่อง จะต้องประกาศล่วงหน้าก่อนวันใช้บังคับไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

มาตรา ๖๕ สินทรัพย์สภาพคล่อง ได้แก่

- (๑) เงินสด
 - (๒) เงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทย
 - (๓) เงินฝากสุทธิตั้งการเงินอื่น
 - (๔) บัตรเงินฝากที่ปราศจากภาระผูกพัน
 - (๕) หลักทรัพย์รัฐบาลไทย หลักทรัพย์ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหลักทรัพย์กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ที่ปราศจากภาระผูกพัน
 - (๖) หุ้นกู้หรือพันธบัตรที่กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ค่าประกันเฉพาะต้นเงินหรือรวมทั้งดอกเบี้ย และปราศจากภาระผูกพัน
 - (๗) สินทรัพย์อื่นใดที่กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน รับภาระสุดท้ายที่จะชดใช้ความเสียหาย ทั้งนี้ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด
 - (๘) สินทรัพย์อื่นที่มีสภาพคล่องและความน่าเชื่อถือตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด
- สินทรัพย์สภาพคล่องตาม (๔) (๕) (๖) และ (๘) ต้องสามารถโอนเปลี่ยนมือได้

ส่วนที่ ๘

การจัดทำบัญชี การรายงาน และผู้สอบบัญชี

มาตรา ๖๖ ให้สถาบันการเงินจัดทำบัญชีเพื่อแสดงผลการดำเนินงานและฐานะการเงินที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริง โดยถือปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดโดยสถาบันวิชาชีพที่หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องให้ความเห็นชอบและตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๖๗ ให้สถาบันการเงินจัดทำงบการเงินทุกกรอบระยะเวลาหกเดือนและรอบระยะเวลาสิบสองเดือนอันเป็นรอบปีบัญชีของสถาบันการเงินนั้น ตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดและต้องมีการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความเห็นชอบเป็นผู้สอบบัญชีในรอบปีบัญชีนั้นด้วย

ให้สถาบันการเงินประกาศงบการเงินที่จัดทำขึ้นตามวรรคหนึ่ง ที่ผ่านการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีและรับรองความถูกต้องโดยกรรมการของสถาบันการเงินไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาของสถาบันการเงินนั้น รวมทั้งในสื่อใด ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด และให้เสนอต่อธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย

การจัดทำงบการเงินสำหรับงวดบัญชีในรอบระยะเวลาหกเดือนแรกของปีบัญชีตามวรรคหนึ่ง การตรวจสอบและการแสดงความเห็นตามวรรคหนึ่ง และการประกาศและการเสนอต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามวรรคสอง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามเดือนนับแต่วันสิ้นงวดบัญชี

การจัดทำงบการเงินสำหรับงวดประจำปีบัญชีตามวรรคหนึ่ง การตรวจสอบและการแสดงความเห็นตามวรรคหนึ่ง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนเสนอที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น และการประกาศและการเสนอต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามวรรคสอง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสี่สิบเอ็ดวัน นับแต่วันที่ที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นอนุมัติงบการเงินแล้ว ทั้งนี้ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการทั้งหมดต้องไม่เกินสี่เดือนนับแต่วันสิ้นปีบัญชีนั้น

บทบัญญัติตามมาตรานี้มิให้ใช้บังคับกับสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

มาตรา ๖๘ ให้สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศประกาศงบการเงินของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศประกาศงบการเงินไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศนั้นด้วย

ให้สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศจัดทำงบการเงินทุกรอบระยะเวลาสิบสองเดือนอันเป็นรอบปีบัญชีของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศนั้น ตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ให้สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศประกาศงบการเงินที่จัดทำขึ้นตามวรรคสอง ที่ผ่านการตรวจสอบและแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศนั้น รวมทั้งในสื่อใด ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดและให้เสนอต่อธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย

มาตรา ๖๙ ผู้สอบบัญชีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความเห็นชอบตามมาตรา ๖๗ ต้องรักษามารยาทและปฏิบัติตามสอบบัญชีเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ตามกฎหมายว่าด้วยการบัญชี รวมทั้งข้อกำหนดเพิ่มเติมตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด และให้แสดงความเห็นในงบการเงินให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่สถาบันการเงินนั้นสามารถที่จะปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลาตามมาตรา ๖๗ ได้

ในกรณีที่สถาบันการเงินได้ทำเอกสารประกอบการลงบัญชีหรือลงบัญชีไม่ตรงกับความเป็นจริงให้ผู้สอบบัญชีเปิดเผยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญของบัญชีที่มีผลกระทบต่อการเงินไว้ในรายงานการสอบบัญชีที่ตนจะต้องลงลายมือชื่อเพื่อแสดงความเห็น รวมทั้งรายงานพฤติการณ์นั้นให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบ

ผู้สอบบัญชีผู้ใดไม่ปฏิบัติตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจเพิกถอนการให้ความเห็นชอบเป็นผู้สอบบัญชีตามมาตรา ๖๗ ได้

มาตรา ๗๐ ในกรณีที่ผู้สอบบัญชีมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตเกิดขึ้นในสถาบันการเงินใด ให้ผู้สอบบัญชีแจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบ พร้อมทั้งส่งเอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยในทันที

มาตรา ๗๑ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดให้สถาบันการเงิน บริษัทแม่ บริษัทลูก บริษัทร่วม หรือบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงินนั้น ส่งรายงานหรือข้อมูล ไม่ว่าในรูปสื่อใด ๆ หรือแสดงเอกสารใดตามระยะเวลาหรือเป็นครั้งคราวตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งให้ชี้แจงเพื่ออธิบายหรือขยายความรายงานหรือข้อมูล หรือเอกสาร นั้นด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจมีคำสั่งให้สถาบันการเงินต้องจัดให้กรรมการ ผู้จัดการ พนักงานลูกจ้าง ผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงิน หรือผู้สอบบัญชีของสถาบันการเงิน มาให้ถ้อยคำแสดงข้อมูล บัญชี เอกสารและหลักฐานอื่นอันเกี่ยวกับกิจการของสถาบันการเงิน ภายในระยะเวลาที่กำหนดได้

งบการเงิน รายงาน ข้อมูล เอกสาร หรือคำชี้แจงที่ส่งหรือแสดงตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง สถาบันการเงินต้องทำให้ครบถ้วนและตรงต่อความเป็นจริง ในกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่างบการเงิน รายงาน ข้อมูล เอกสารหรือคำชี้แจงที่สถาบันการเงินส่งหรือแสดงตามวรรคหนึ่ง มีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อความคลุมเครือไม่ชัดเจน หรือในกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าจำเป็นหรือสมควร ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจแต่งตั้งผู้สอบบัญชี หรือผู้ชำนาญการเฉพาะด้านเพื่อดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบ โดยให้สถาบันการเงินนั้นเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ ๙

การควบ โอน และเลิกกิจการ

มาตรา ๗๒ ในกรณีที่สถาบันการเงินใดควบกิจการเข้ากับสถาบันการเงินอื่นให้มีผลเป็นการยกเลิกใบอนุญาตของสถาบันการเงินนั้น

มาตรา ๗๓ ในกรณีที่สถาบันการเงินใดประสงค์จะควบกิจการกับสถาบันการเงินอื่น หรือโอนหรือรับโอนกิจการทั้งหมดหรือบางส่วนที่สำคัญให้แก่หรือจากสถาบันการเงินอื่น หรือในกรณีที่สถาบันการเงินใดหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของสถาบันการเงินใดประสงค์จะซื้อหรือมีไว้ซึ่งหุ้นในสถาบันการเงินอื่น ไม่ว่าจะเป็สถาบันการเงินประเภทเดียวกันหรือต่างประเภท เพื่อควบ หรือโอนหรือรับโอนกิจการอันจะเป็นผลให้สถาบันการเงินมีฐานะหรือดำเนินกิจการมั่นคงยิ่งขึ้น ให้สถาบันการเงินหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของสถาบันการเงิน แล้วแต่กรณี ยื่นโครงการแสดงรายละเอียดการดำเนินงานเสนอต่อธนาคารแห่งประเทศไทย ถ้าธนาคารแห่งประเทศไทย เห็นชอบ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศ การให้ความเห็นชอบดังกล่าว ทั้งนี้ จะกำหนดระยะเวลาดำเนินการและหลักเกณฑ์ใด ๆ ไว้ด้วย ก็ได้

ในการดำเนินการตามโครงการที่ได้รับความเห็นชอบตามวรรคหนึ่ง ถ้าสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับบทบัญญัติดังต่อไปนี้ ให้ได้รับยกเว้นมิให้นำบทบัญญัติดังกล่าวมาใช้บังคับ แล้วแต่กรณี

(๑) มาตรา ๒๓๗ มาตรา ๑๑๑๗ มาตรา ๑๑๑๙ มาตรา ๑๑๔๕ มาตรา ๑๑๘๕ มาตรา ๑๒๒๐ มาตรา ๑๒๒๒ มาตรา ๑๒๒๔ มาตรา ๑๒๒๕ มาตรา ๑๒๒๖ มาตรา ๑๒๓๘ และมาตรา ๑๒๔๐ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

(๒) มาตรา ๓๑ มาตรา ๓๓ วรรคสอง มาตรา ๕๒ มาตรา ๕๔ วรรคสอง มาตรา ๑๐๒ มาตรา ๑๐๗ มาตรา ๑๓๖ (๒) มาตรา ๑๓๗ มาตรา ๑๓๙ มาตรา ๑๔๐ มาตรา ๑๔๑ มาตรา ๑๔๖ มาตรา ๑๔๗ และมาตรา ๑๔๘ แห่งพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. ๒๕๓๕

(๓) มาตรา ๑๑๔ และมาตรา ๑๑๕ แห่งพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช ๒๔๘๓ ทั้งนี้ เฉพาะที่เกี่ยวกับการโอนทรัพย์สินหรือการกระทำใด ๆ เกี่ยวกับทรัพย์สิน เนื่องจากการควบหรือรับโอนกิจการ

ในการดำเนินการตามวรรคสอง ถ้ามีความเสียหายเกิดขึ้นแก่บุคคลใด สถาบันการเงินที่ควบกันหรือที่รับโอนกิจการทั้งหมดหรือบางส่วนต้องร่วมรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น

มาตรา ๗๔ เมื่อได้มีประกาศการให้ความเห็นชอบของธนาคารแห่งประเทศไทยตาม มาตรา ๗๓ แล้ว ให้สถาบันการเงินที่จะควบ โอนหรือรับโอนกิจการ ทั้งหมดหรือ บางส่วน จัดให้มี

การประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาการควบ โอนหรือรับโอนกิจการ ในการนี้ มิให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อการควบ โอนหรือรับโอนกิจการ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด แล้วแต่กรณี มาใช้บังคับ

การประชุมผู้ถือหุ้นตามวรรคหนึ่ง ให้สถาบันการเงินงดรับลงทะเบียนการโอนหุ้นเมื่อพ้นเจ็ดวันนับแต่วันที่มิได้มีประกาศการให้ความเห็นชอบของธนาคารแห่งประเทศไทยตามมาตรา ๗๓ จนถึงวันประชุมผู้ถือหุ้นและเรียกประชุมผู้ถือหุ้น โดยจัดส่งหนังสือนัดให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวันแต่ต้องไม่เกินสิบสี่วัน ทั้งนี้ ให้โฆษณาคำบอกกล่าวนัดประชุมตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ในการประชุม ถ้ามีคะแนนเสียงเห็นชอบด้วยไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนเสียงของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุม ให้ถือว่าการควบ โอนหรือรับโอนกิจการนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายในกรณีที่หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจมีหุ้นในสถาบันการเงินใดตั้งแต่ร้อยละเก้าสิบขึ้นไปเมื่อได้มีประกาศการให้ความเห็นชอบของธนาคารแห่งประเทศไทยตามมาตรา ๗๓ แล้ว ให้ถือว่าการให้ความเห็นชอบของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น และการควบ โอนหรือรับโอนกิจการนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายโดยไม่ต้องจัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้นตามวรรคหนึ่ง

ห้ามมิให้บุคคลใดฟ้องสถาบันการเงินตามมาตรา ๗๓ เป็นคดีล้มละลายในระหว่างการดำเนินการเพื่อควบ โอนหรือรับโอนกิจการตามที่ได้มีประกาศการให้ความเห็นชอบของธนาคารแห่งประเทศไทยตามมาตรา ๗๓

มาตรา ๗๕ สถาบันการเงินที่ดำเนินการตามมาตรา ๗๓ วรรคหนึ่ง หากมีการโอน สิทธิพจน์ที่มีหลักประกันอย่างอื่นที่มีใช้สิทธิจำนอง สิทธิจำนำ หรือสิทธิอันเกิดขึ้นแต่การค้ำประกันซึ่งยอมตกไปได้แก่ผู้รับโอนตามมาตรา ๓๐๕ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แล้วให้หลักประกันอย่างอื่นนั้นตกแก่สถาบันการเงินที่ควบกันหรือที่รับโอนกิจการ แล้วแต่กรณี

มาตรา ๗๖ สถาบันการเงินที่ดำเนินการตามมาตรา ๗๓ วรรคหนึ่ง ถ้ามีการฟ้องร้องบังคับสิทธิเรียกร้องเป็นคดีอยู่ในศาล ให้สถาบันการเงินที่ควบกันหรือที่รับโอนกิจการ แล้วแต่กรณีเข้าสวมสิทธิเป็นคู่ความแทนในคดีดังกล่าว และอาจนำพยานหลักฐานใหม่มาแสดงคัดค้านเอกสารที่ได้ยื่นไว้แล้ว ถ้ามค้านพยานที่สืบมาแล้ว และคัดค้านพยานหลักฐานที่ได้สืบไปแล้วได้ และในกรณีที่ศาลได้มีคำพิพากษาบังคับตามสิทธิเรียกร้องนั้นแล้ว ก็ให้เข้าสวมสิทธิเป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้ตามคำพิพากษานั้น

มาตรา ๗๗ ในการโอนกิจการทั้งหมดหรือบางส่วนซึ่งได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ดำเนินการได้ตามที่บัญญัติไว้ในส่วนนี้ และการโอน สิทธิเรียกร้องที่เกี่ยวข้องกับการโอนกิจการดังกล่าว ไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวการโอนไปยังลูกหนี้ตามมาตรา ๓๐๖ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แต่ไม่ตัดสิทธิของลูกหนี้ที่จะยกข้อต่อสู้ตามมาตรา ๓๐๘ วรรคสองแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

มาตรา ๗๘ สถาบันการเงินใดประสงค์จะเลิกประกอบกิจการ หรือหยุดประกอบกิจการเป็นการชั่วคราว สถาบันการเงินนั้นต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๗๙ เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความเห็นชอบตามที่บัญญัติไว้ในส่วนนี้แล้ว ให้รายงานต่อรัฐมนตรีทราบโดยไม่ชักช้า

ส่วนที่ ๑๐ การกำกับทั่วไป

มาตรา ๘๐ ห้ามมิให้สถาบันการเงินกระทำการดังต่อไปนี้

(๑) ลงทุนโดยมิได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ในการอนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์ในการลงทุนไว้ด้วยก็ได้ และมีให้นำมาตรา ๑๑๑๗ มาตรา ๑๒๒๕ และมาตรา ๑๒๒๖ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และมาตรา ๑๓๙ วรรคหนึ่งและมาตรา ๑๔๑ แห่งพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. ๒๕๓๕ แล้วแต่กรณี มาใช้บังคับ

(๒) ซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์ เว้นแต่

(ก) เพื่อใช้เป็นสถานที่สำหรับการประกอบธุรกิจ หรือเป็นที่พัก หรือเพื่อสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้างของสถาบันการเงินนั้นตามสมควร โดยได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยในการอนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ด้วยก็ได้

(ข) เป็นการได้มาจากการชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ การซื้ออสังหาริมทรัพย์ที่สถาบันการเงินนั้นรับจำนองไว้จากการขายทอดตลาดโดยคำสั่งศาลหรือเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์แต่ต้องจำหน่ายอสังหาริมทรัพย์ดังกล่าวภายในห้าปีนับแต่วันที่อสังหาริมทรัพย์นั้นตกเป็นของสถาบันการเงิน ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นธนาคารแห่งประเทศไทยจะขยายเวลาการจำหน่ายอสังหาริมทรัพย์ดังกล่าว โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ด้วยก็ได้

(ค) เป็นอสังหาริมทรัพย์ที่บริษัทเงินทุนที่ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการเคหะ หรือบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ซื้อหรือมีไว้เพื่อประกอบธุรกิจ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

(๓) รับหุ้นของสถาบันการเงินนั้นเป็นประกัน หรือรับหุ้นของสถาบันการเงินประเภทเดียวกันจากสถาบันการเงินอื่นที่เป็นสถาบันการเงินประเภทเดียวกันเป็นประกัน
มาตรา ๘๑ ในกรณีที่มีการดำเนินการดังต่อไปนี้ ให้สถาบันการเงินแจ้งเป็นหนังสือให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่มีการดำเนินการดังกล่าว

(๑) แก้ไขเพิ่มเติมหนังสือบริคณห์สนธิ หรือข้อบังคับของสถาบันการเงิน

(๒) เปลี่ยนแปลงกรรมการ กรรมการบริหาร ผู้จัดการ หรือบุคคลผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงิน

มาตรา ๘๒ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ให้สถาบันการเงินจัดเก็บข้อมูล บัญชี เอกสาร ดวงตรา หรือหลักฐานอื่นอันเกี่ยวกับกิจการสินทรัพย์และหนี้สิน ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๘๓ สถาบันการเงินใดไม่ประกอบธุรกิจสถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตใน ปริมาณที่สถาบันการเงินพึงประกอบตามปกติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศกำหนดธนาคารแห่งประเทศไทยอาจสั่งให้สถาบันการเงินนั้นประกอบกิจการตาม หลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ในการนี้ จะกำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาไว้ด้วยก็ได้ และหากสถาบัน การเงินไม่ดำเนินการตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยสั่งการ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจสั่งปิด กิจการสถาบันการเงินนั้นก็ได้

เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งปิดกิจการตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้เสนอรัฐมนตรีเพิก ถอนใบอนุญาตของสถาบันการเงินและให้ชำระบัญชีสถาบันการเงินนั้น

หมวด ๔

การตรวจสอบสถาบันการเงิน

มาตรา ๘๔ เพื่อให้สถาบันการเงินมีระบบการบริหารจัดการที่ดี ธนาคารแห่งประเทศไทย มีอำนาจประกาศกำหนดให้สถาบันการเงินจัดตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ตลอดจนมีอำนาจ กำหนดองค์ประกอบ คุณสมบัติ และอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

มาตรา ๘๕ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย หรือบุคคลภายนอกเป็นผู้ตรวจการสถาบันการเงิน เพื่อตรวจสอบกิจการ สินทรัพย์ และ หนี้สินของสถาบันการเงิน บริษัทแม่ บริษัทลูก หรือบริษัทร่วม และบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทาง การเงินตลอดจนลูกหนี้และผู้ที่เกี่ยวข้องของสถาบันการเงินนั้น เป็นการทั่วไปหรือเป็นการ เฉพาะก็ได้

ให้ผู้ตรวจการสถาบันการเงินมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) สั่งให้กรรมการ พนักงานหรือลูกจ้างของสถาบันการเงิน ผู้สอบบัญชีของสถาบัน การเงิน และผู้รวบรวมหรือประมวลข้อมูลของสถาบันการเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือด้วย อุปกรณ์อื่นใด มาให้ถ้อยคำเกี่ยวกับกิจการ สินทรัพย์และหนี้สินของสถาบันการเงิน ส่งสำเนา หรือแสดงข้อมูลบัญชี เอกสาร ดวงตรา หรือหลักฐานอื่น

(๒) เข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน หรือในสถานที่ประกอบธุรกิจ ของผู้ให้บริการธุรกิจที่เป็นการสนับสนุนแก่สถาบันการเงิน เพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับการปฏิบัติ ของสถาบันการเงินให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) เข้าไปในสถานที่ใด ๆ เพื่อตรวจสอบในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการประกอบ ธุรกิจอันเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัตินี้ หรือมีหลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวกับการกระทำ ดังกล่าวในเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตก หรือในระหว่างเวลาทำการของ สถานที่นั้น และเมื่อได้เข้าไปและลงมือทำการตรวจสอบดังกล่าวแล้ว ถ้ายังดำเนินการไม่เสร็จจะ กระทำต่อไปในเวลากลางคืน

หรือนอกเวลาทำการของสถานที่นั้นได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

(๔) ยึดหรืออายัดทรัพย์สิน เอกสารหรือสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบหรือดำเนินคดี ในการออกคำสั่งยึดหรืออายัดดังกล่าวจะต้องระบุเหตุผล ความจำเป็น และสิทธิของผู้ถูกยึดหรืออายัดนั้น

(๕) เข้าไปตรวจสอบฐานะหรือการดำเนินงานในสถานที่ประกอบธุรกิจของบริษัทแม่ บริษัทลูก บริษัทร่วม และบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงินนั้น รวมทั้งสั่งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ ส่งสำเนาหรือแสดงข้อมูล บัญชี เอกสาร ดวงตรา หรือหลักฐานอื่นอันเกี่ยวกับกิจการ สินทรัพย์ และหนี้สินก็ได้

(๖) เข้าไปตรวจสอบฐานะหรือการดำเนินงานในสถานที่ประกอบการของลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน รวมทั้งสั่งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือแสดงข้อมูล บัญชี เอกสาร ดวงตรา หรือหลักฐานอื่นอันเกี่ยวกับกิจการ สินทรัพย์ และหนี้สิน ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่าสถาบันการเงินกระทำการฝ่าฝืนมาตรา ๔๘ มาตรา ๔๙ มาตรา ๕๐ มาตรา ๖๖ หรือมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิดโดยทุจริตในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการสถาบันการเงินตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ตรวจการสถาบันการเงินมีอำนาจมอบหมายให้บุคคลใดทำหน้าที่เพื่อช่วยเหลือตนในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการสถาบันการเงินได้

ให้ผู้ตรวจการสถาบันการเงินรายงานการตรวจสอบตามวรรคหนึ่งต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๘๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการสถาบันการเงินและบุคคลตามมาตรา ๘๕ วรรคสาม ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

มาตรา ๘๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๘๕ ผู้ตรวจการสถาบันการเงินต้องแสดงบัตรประจำตัวที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ออกแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องบัตรประจำตัวผู้ตรวจการสถาบันการเงินให้เป็นไปตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

มาตรา ๘๘ ให้ผู้ตรวจการสถาบันการเงินเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

หมวด ๕

การแก้ไขฐานะหรือการดำเนินงานของสถาบันการเงิน

มาตรา ๘๙ ในกรณีที่สถาบันการเงิน กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการ ได้กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ หรือข้อกำหนดหรือประกาศที่ออกโดยอาศัยอำนาจแห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) มีหนังสือเตือนไปยังสถาบันการเงินหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ระงับการกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนหรือให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) มีคำสั่งห้ามการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้หรือข้อกำหนดหรือประกาศที่ออกโดยอาศัยอำนาจแห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต

(๓) มีคำสั่งถอดถอนกรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการคนหนึ่งคนใดหรือทุกคน โดยให้ถือว่าคำสั่งดังกล่าวเป็นมติที่ประชุมของผู้ถือหุ้น

ในกรณีที่กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการถูกถอดถอนตาม (๓) หากบุคคลดังกล่าวพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบในการกระทำดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจแต่งตั้งบุคคลนั้นเข้าดำรงตำแหน่งเดิมได้

มาตรา ๙๐ ในกรณีที่สถาบันการเงินมีฐานะหรือการดำเนินงานอยู่ในลักษณะอันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ของประชาชน ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) มีคำสั่งให้สถาบันการเงินแก้ไขฐานะหรือการดำเนินงาน

(๒) มีคำสั่งให้สถาบันการเงินลดทุน เพิ่มทุน หรือทั้งลดทุนและเพิ่มทุนภายในเวลาที่กำหนดแต่ต้องไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันที่สถาบันการเงินได้รับแจ้งคำสั่ง ถ้าสถาบันการเงินไม่ดำเนินการหรือดำเนินการไม่ได้ตามกำหนด ให้ถือว่าคำสั่งดังกล่าวเป็นมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นนับแต่วันที่ครบกำหนดในคำสั่ง เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นรีบด่วนเพื่อพยุงฐานะและการดำเนินงานของสถาบันการเงินธนาคารแห่งประเทศไทยอาจมีคำสั่งให้สถาบันการเงินลดทุน เพิ่มทุน หรือทั้งลดทุนและเพิ่มทุนทันทีได้ โดยให้ถือว่าคำสั่งดังกล่าวเป็นมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ มิให้นำมาตรา ๑๑๑๗ มาตรา ๑๒๒๐ มาตรา ๑๒๒๒ มาตรา ๑๒๒๔ มาตรา ๑๒๒๕ มาตรา ๑๒๒๖ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และมาตรา ๑๓๖ วรรคสอง (๒) มาตรา ๑๓๗ มาตรา ๑๓๘ และมาตรา ๑๔๑ แห่งพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. ๒๕๓๕ มาใช้บังคับกับการลดทุนหรือเพิ่มทุน หรือการเสนอขายหุ้นเพิ่มทุน

(๓) มีคำสั่งให้สถาบันการเงินระงับการดำเนินการทั้งหมดหรือบางส่วนเป็นการชั่วคราวภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๔) มีคำสั่งให้สถาบันการเงินถอนกรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการ คนใดคนหนึ่งหรือทุกคน และแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าไปดำรงตำแหน่งแทนในทันทีตามที่เห็นสมควร โดยให้ถือว่าคำสั่งดังกล่าวเป็นมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

(๕) มีคำสั่งควบคุมสถาบันการเงิน หรือมีคำสั่งปิดกิจการของสถาบันการเงินนั้น ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยรายงานการดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อรัฐมนตรีเพื่อทราบ โดยไม่ชักช้า และหากธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งปิดกิจการตามวรรคหนึ่ง (๕) ให้เสนอ รัฐมนตรี เพิกถอนใบอนุญาตของสถาบันการเงินนั้นด้วย

มาตรา ๙๑ ผู้ซึ่งพ้นจากการเป็นลูกจ้าง เพราะถูกถอนจากการเป็นกรรมการ ผู้จัดการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการตามมาตรา ๘๙ (๓) หรือมาตรา ๙๐ (๔) ไม่มีสิทธิได้รับ ค่าชดเชยตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ รวมทั้งสิทธิประโยชน์อื่นใดตามสัญญาจ้างอันเนื่องมาจากการออกจากงาน เว้นแต่สิทธิ ประโยชน์อันพึงได้รับตาม

ข้อตกลงภายใต้กฎหมายว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

มาตรา ๙๒ กรณีดังต่อไปนี้ให้ถือว่าสถาบันการเงินมีฐานะหรือการดำเนินงานใน ลักษณะที่อาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ของประชาชน

(๑) สถาบันการเงิน กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการฝ่าฝืนคำสั่งตาม มาตรา ๘๙ (๒)

(๒) สถาบันการเงิน กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการ กระทำการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๐ มาตรา ๓๓ มาตรา ๓๔ มาตรา ๔๘ มาตรา ๔๙ มาตรา ๕๐ มาตรา ๕๑ มาตรา ๕๗ มาตรา ๕๘ มาตรา ๕๙ มาตรา ๖๐ มาตรา ๖๑ มาตรา ๖๓ หรือมาตรา ๖๔

(๓) สถาบันการเงิน กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการ ไม่จัดทำบัญชีเพื่อ แสดงผลการดำเนินงานและฐานะการเงินที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงตามมาตรา ๖๖ หรือลง ข้อความเท็จหรือปลอมบัญชี เอกสาร ซึ่งทำให้ไม่สามารถประเมินได้ว่าสถาบันการเงินนั้นมี ฐานะการเงินและการดำเนินงานที่มั่นคงเป็นไปตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเงินกองทุน สินทรัพย์ สินทรัพย์สภาพคล่อง

การกักเงินสำรอง การจัดชั้นสินทรัพย์ และเรื่องอื่น ๆ ในพระราชบัญญัตินี้

(๔) สถาบันการเงินหยุดทำการจ่ายเงินตามที่มีหน้าที่จะต้องชำระคืน

(๕) สถาบันการเงินมีผลประกอบการขาดทุน และธนาคารแห่งประเทศไทยมีเหตุอันควร คาดได้ว่าสถาบันการเงินนั้นไม่อาจดำรงเงินกองทุนได้ตามกฎหมาย ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นกรณีตาม มาตรา ๙๖ หรือไม่

มาตรา ๙๓ สถาบันการเงินใดหยุดทำการจ่ายเงินตามที่มีหน้าที่ต้องชำระคืนให้สถาบัน การเงินนั้นแจ้งการหยุดทำการจ่ายเงินพร้อมเหตุผลให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบทันที และ ห้ามมิให้ดำเนินกิจการใด ๆ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้

ธนาคารแห่งประเทศไทยแต่งตั้งผู้ตรวจการสถาบันการเงินเพื่อทำการสอบสวนกรณีตามวรรคหนึ่ง และเมื่อได้รับรายงานการสอบสวนจากผู้ตรวจการสถาบันการเงินแล้ว ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งให้ควบคุมสถาบันการเงิน ปิดกิจการของสถาบันการเงิน หรือสั่งการตามที่เห็นสมควร เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งปิดกิจการตามวรรคสองแล้ว ให้เสนอรัฐมนตรีเพิกถอน

ใบอนุญาตของสถาบันการเงินนั้น

มาตรา ๙๔ ห้ามมิให้สถาบันการเงินจ่ายเงิน ทรัพย์สินหรือค่าตอบแทนที่มีผลทำให้เงินกองทุนเหลือต่ำกว่าเงินกองทุนที่ต้องดำรงไว้ตามมาตรา ๓๐ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) จ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดแก่ผู้ถือหุ้นเป็นการคืนส่วนทุน

(๒) จ่ายค่าตอบแทนในการบริหารหรือผลประโยชน์อื่นใดซึ่งมิใช่ค่าจ้างตามปกติแก่กรรมการผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการสถาบันการเงินธนาคารแห่งประเทศไทยอาจอนุญาตให้สถาบันการเงินซื้อคืน ใถ่ถอน สละ หรือได้มาซึ่งหุ้นหรือผลประโยชน์ในฐานะเป็นผู้ถือหุ้น อันจะมีผลเป็นการลดภาระทางการเงินหรือแก้ไขฐานะการเงินของสถาบันการเงินนั้นได้

มาตรา ๙๕ ในกรณีที่สถาบันการเงินใดมีเงินกองทุนเหลือต่ำกว่าเงินกองทุนที่ต้องดำรงไว้

ตามมาตรา ๓๐ ให้สถาบันการเงินนั้นเสนอโครงการเพื่อแก้ไขฐานะและการดำเนินงานต่อธนาคาร

แห่งประเทศไทยเพื่อขอความเห็นชอบตามหลักเกณฑ์ดังนี้

(๑) การเสนอโครงการต้องกระทำภายในหกสิบวันนับแต่วันที่สถาบันการเงินทราบ

(๒) โครงการตาม (๑) อย่างน้อยต้องประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

(ก) ขั้นตอนที่จะทำให้มีเงินกองทุนเพียงพอ

(ข) ระดับเงินกองทุนที่คาดว่าจะดำรงในแต่ละไตรมาสภายในระยะเวลาของโครงการ

(ค) แผนธุรกิจ

(ง) ระยะเวลาการดำเนินการให้สำเร็จตามโครงการซึ่งต้องไม่เกินหนึ่งปีนับแต่วันที่

สถาบันการเงินทราบว่าเงินกองทุนต่ำกว่าที่ต้องดำรงตามมาตรา ๓๐

เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับโครงการแล้ว จะต้องพิจารณาให้ความเห็นชอบหรือไม่ให้ความเห็นชอบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับโครงการ และให้แจ้งสถาบันการเงินทราบภายในเวลาดังกล่าว ในการนี้ จะกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขไว้ด้วยก็ได้

ในกรณีที่สถาบันการเงินไม่เสนอโครงการภายในกำหนดเวลาตาม (๑) หรือโครงการที่เสนอไม่ได้รับความเห็นชอบ หรือไม่ดำเนินการตามโครงการ หรือดำเนินการไม่เป็นไปตามโครงการที่ได้รับความเห็นชอบหรือตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามวรรคสองให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งให้สถาบันการเงินดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่เห็นสมควรหรือมีคำสั่งปิดกิจการของสถาบันการเงินนั้นเมื่อธนาคารแห่ง

ประเทศไทยมีคำสั่งปิดกิจการตามวรรคสามแล้ว ให้เสนอรัฐมนตรีเพิกถอนใบอนุญาตของสถาบันการเงินนั้น

มาตรา ๙๖ ในกรณีที่สถาบันการเงินดำรงเงินกองทุนต่ำกว่าร้อยละหกสิบของอัตราตามที่กำหนดในมาตรา ๓๐ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งเข้าควบคุมสถาบันการเงินนั้นไว้แต่วันแต่

ในกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าการมีคำสั่งควบคุมดังกล่าวจะก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมอย่างรุนแรง หรือสถาบันการเงินนั้นจะดำเนินการเพื่อแก้ไขให้มีเงินกองทุนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ธนาคารแห่งประเทศไทย

อาจยังไม่สั่งควบคุมสถาบันการเงินก็ได้

นอกจากการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจมีคำสั่งให้สถาบันการเงิน

นั้นเลิกกิจการบริษัทลูกและชำระบัญชี หากปรากฏว่าสินทรัพย์ของบริษัทลูกไม่พอกับหนี้สิน หรือ

บริษัทลูกไม่สามารถชำระหนี้ได้เป็นปกติติดต่อกันเป็นเวลาเกินกว่าสามเดือนหรือมีคำสั่งอื่นใดตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นสมควร

มาตรา ๙๗ ในกรณีที่สถาบันการเงินดำรงเงินกองทุนต่ำกว่าร้อยละสามสิบห้าของอัตรา

ตามที่กำหนดในมาตรา ๓๐ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งปิดกิจการของสถาบันการเงินนั้นไว้แต่วันแต่ในกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าการมีคำสั่งปิดกิจการจะก่อให้เกิดผลกระทบ หรือความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมอย่างรุนแรง ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจยังไม่สั่งปิดกิจการของสถาบันการเงินก็ได้

เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งปิดกิจการตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้เสนอรัฐมนตรีเพิกถอนใบอนุญาตของสถาบันการเงินนั้น

มาตรา ๙๘ เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งปิดกิจการของสถาบันการเงินใดตาม

มาตรา ๙๐ (๕) มาตรา ๙๓ มาตรา ๙๕ หรือมาตรา ๙๗ และรัฐมนตรีเพิกถอนใบอนุญาตแล้วให้ชำระบัญชีสถาบันการเงินนั้น

มาตรา ๙๙ เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งให้สถาบันการเงินดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดหรือได้รับรายงานเกี่ยวกับสถาบันการเงินตามความในหมวดนี้ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยรายงานต่อรัฐมนตรีเพื่อทราบโดยไม่ชักช้า

หมวด ๖
การเข้าควบคุมสถาบันการเงิน

มาตรา ๑๐๐ ในหมวดนี้

“สถาบันคุ้มครองเงินฝาก” หมายความว่า สถาบันคุ้มครองเงินฝากตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

มาตรา ๑๐๑ เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งควบคุมสถาบันการเงินใดแล้ว ให้แจ้งคำสั่งเป็นหนังสือให้สถาบันคุ้มครองเงินฝากและสถาบันการเงินนั้นทราบ และปิดประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานของสถาบันการเงินนั้น รวมทั้งประกาศในราชกิจจานุเบกษาและในสื่อใด ๆ

ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ในกรณีที่สถาบันการเงินตามวรรคหนึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งคำสั่งเป็นหนังสือแก่ตลาดหลักทรัพย์ด้วย

มาตรา ๑๐๒ เมื่อมีการออกคำสั่งควบคุมสถาบันการเงินใดแล้ว ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินนั้น ซึ่งประกอบด้วยประธานกรรมการหนึ่งคนและกรรมการอื่นอีกไม่น้อยกว่าสองคนแต่ไม่เกินสี่คน โดยให้มีกรรมการที่สถาบันคุ้มครองเงินฝากเสนอชื่ออย่างน้อยหนึ่งคน

ในกรณีที่ประธานกรรมการไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศแต่งตั้งกรรมการคนใดคนหนึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน

มติของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนนถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

มาตรา ๑๐๓ กรรมการควบคุมสถาบันการเงินจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับกรรมการของสถาบันการเงินตามมาตรา ๒๔ และไม่มีผลประโยชน์ขัดแย้งกับอำนาจหน้าที่ในฐานะกรรมการควบคุมสถาบันการเงิน

ให้กรรมการควบคุมสถาบันการเงินมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกรรมการของสถาบันการเงิน

มาตรา ๑๐๔ เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยได้แจ้งคำสั่งควบคุมแก่สถาบันการเงินใดห้ามมิให้กรรมการ พนักงาน และลูกจ้าง ของสถาบันการเงินดำเนินกิจการของสถาบันการเงินนั้นต่อไปเว้นแต่จะได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงิน

ให้คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานควบคุมสถาบันการเงินคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งได้ คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินมีอำนาจและหน้าที่ดำเนินกิจการของสถาบันการเงินที่ถูกคำสั่งควบคุมได้ทุกประการ และให้ประธานกรรมการ เป็นผู้แทนของสถาบันการเงินนั้น

ให้กรรมการ พนักงาน และลูกจ้าง ของสถาบันการเงินที่ถูกควบคุม

(๑) จัดการเพื่อปกป้องรักษาทรัพย์สินและประโยชน์ของสถาบันการเงินไว้

(๒) รายงานกิจการและมอบสินทรัพย์พร้อมด้วยข้อมูล บัญชี เอกสาร ดวงตรา หรือหลักฐานอื่นอันเกี่ยวกับกิจการและสินทรัพย์ของสถาบันการเงินให้แก่คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินโดยไม่ชักช้า

ให้ผู้ครอบครองทรัพย์สินหรือเอกสารของสถาบันการเงินแจ้งการครอบครองให้คณะกรรมการ ควบคุมสถาบันการเงินทราบโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๑๐๕ ในกรณีที่คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินเห็นว่า เงินฝากของสถาบันการเงินที่ถูกควบคุมมีภาระดอกเบี้ยสูงเกินสมควรและไม่เป็นธรรม คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสถาบันคุ้มครองเงินฝากมีอำนาจปรับลดอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวได้

ทั้งนี้ ต้องประกาศให้ผู้ฝากเงินทราบก่อน และจะเริ่มปรับลดอัตราดอกเบี้ยได้เมื่อพ้นระยะเวลาเจ็ดวัน นับแต่วันประกาศ

มาตรา ๑๐๖ ในกรณีที่คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินเห็นว่า ความผูกพันตามสัญญาของสถาบันการเงินที่ถูกควบคุมมีภาระเกินควรกว่าประโยชน์ที่จะพึงได้ คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินอาจทำความตกลงกับเจ้าของทรัพย์สิน คู่สัญญา หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อลดภาระดังกล่าวได้

มาตรา ๑๐๗ ในกรณีที่คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินเห็นว่า สัญญาจ้างผู้บริหารของสถาบันการเงินที่ถูกควบคุมมีเงื่อนไขที่ไม่เหมาะสม หรือกำหนดค่าตอบแทน หรือสิทธิประโยชน์สูงเกินสมควร หรือสถาบันการเงินที่ถูกควบคุมได้รับความเสียหายจากการบริหารหรือการละเลยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของผู้บริหารสถาบันการเงิน ให้คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินมีอำนาจเลิกจ้างระดับหรือลดการจ่ายค่าตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แก่ผู้บริหารดังกล่าวได้

มาตรา ๑๐๘ ในกรณีที่คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินเห็นสมควรให้มีการควบหรือโอนกิจการของสถาบันการเงิน ในการควบหรือโอนกิจการดังกล่าวให้นำบทบัญญัติในส่วนที่ ๙ การควบ โอน และเลิกกิจการของหมวด ๓ มาใช้บังคับ โดยอนุโลม ทั้งนี้ ให้ถือว่ามติของคณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินเป็นมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น และให้คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินมีอำนาจดำเนินการแทนคณะกรรมการของสถาบันการเงินนั้น

มาตรา ๑๐๙ ให้คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทยว่าสมควรจะให้สถาบันการเงินที่ถูกคำสั่งควบคุมดำเนินกิจการต่อไปหรือไม่ พร้อมทั้งข้อมูลทางการเงินและเหตุผลประกอบ ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงิน เว้นแต่ได้รับการผ่อนผันจากธนาคารแห่งประเทศไทย

ในกรณีที่คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินเห็นสมควรให้สถาบันการเงินดำเนินกิจการต่อไป

ให้คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินเสนอโครงการแก้ไขฟื้นฟูสถาบันการเงินดังกล่าวต่อธนาคารแห่งประเทศไทย โครงการแก้ไขฟื้นฟูสถาบันการเงินอย่างน้อยต้องประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

(๑) ขั้นตอนที่จะทำให้มีเงินกองทุนเพียงพอ

(๒) ระดับเงินกองทุนที่คาดว่าจะดำรงในแต่ละไตรมาส

(๓) แผนธุรกิจ

(๔) ระยะเวลาการดำเนินการให้สำเร็จตามโครงการซึ่งจะต้องไม่เกินหนึ่งปีนับแต่วันที่คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามวรรคหนึ่ง

(๕) แผนการควบรวมกิจการหรือโอนกิจการ (ถ้ามี)

เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับรายงานจากคณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้รายงานต่อรัฐมนตรีเพื่อทราบโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๑๑๐ ในกรณีที่คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินรายงานว่าสมควรจะให้สถาบันการเงินที่ถูกคำสั่งควบคุมดำเนินกิจการต่อไปได้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจะต้องมีคำสั่งเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบกับรายงานดังกล่าวภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับรายงานจากคณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินถ้าธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินตามวรรคหนึ่ง ให้ดำเนินการไปตามโครงการแก้ไขฟื้นฟูสถาบันการเงินตามที่คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินเสนอ ในการนี้ จะมีคำสั่งเลิกควบคุมก็ได้ และให้ประกาศคำสั่งเลิกควบคุมในราชกิจจานุเบกษาและในสื่อใด ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ในกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งไม่เห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงิน หรือโครงการแก้ไขฟื้นฟูสถาบันการเงินไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ไม่ว่าด้วยเหตุใด

ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งปิดกิจการของสถาบันการเงินนั้น

เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งปิดกิจการตามวรรคสามแล้ว ให้เสนอรัฐมนตรีเพิกถอนใบอนุญาตของสถาบันการเงินนั้น

มาตรา ๑๑๑ กรณีที่คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินรายงานว่าสถาบันการเงินที่ถูกควบคุมไม่อาจดำเนินกิจการต่อไปได้ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งปิดกิจการของสถาบันการเงินนั้นและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและในสื่อใด ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งปิดกิจการตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้เสนอรัฐมนตรีเพิกถอน

ใบอนุญาตของสถาบันการเงินนั้น

มาตรา ๑๑๒ เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งปิดกิจการของสถาบันการเงินใด

ตามมาตรา ๑๑๐ วรรคสาม หรือมาตรา ๑๑๑ วรรคหนึ่ง และรัฐมนตรีเพิกถอนใบอนุญาตแล้วให้ชำระบัญชีสถาบันการเงินนั้น

มาตรา ๑๑๓ ในกรณีที่สถาบันการเงินถูกควบคุมหรือถูกเพิกถอนใบอนุญาต ห้ามมิให้ผู้
ที่ซื้อหุ้นกู้หรือตราสารหนี้อื่น หรือผู้รับโอนสิทธิเรียกร้องในหนี้ของสถาบันการเงินนั้นในภายหลัง
เหตุดังกล่าวนำหุ้นกู้ ตราสารหนี้ หรือสิทธิเรียกร้องที่ได้รับโอนมานั้น มาหักกลบลบหนี้กับหนี้ที่
ผู้นั้นมีอยู่กับสถาบันการเงิน

มาตรา ๑๑๔ เพื่อประโยชน์ในการเข้าควบคุมสถาบันการเงินตามหมวดนี้ ให้
คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินหรือพนักงานควบคุมสถาบันการเงินที่ได้รับมอบอำนาจมี
อำนาจสั่งให้บุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำ หรือให้แสดง หรือส่งข้อมูล บัญชี เอกสาร ดวงตรา หรือ
หลักฐานอื่นอันเกี่ยวกับกิจการและสินทรัพย์ของสถาบันการเงินที่ถูกควบคุมภายในเวลาที่
คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินหรือพนักงานควบคุมสถาบันการเงินกำหนด

มาตรา ๑๑๕ ให้กรรมการควบคุมสถาบันการเงินและพนักงานควบคุมสถาบันการเงิน
ได้รับเงินค่าตอบแทนตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

มาตรา ๑๑๖ ค่าใช้จ่ายและเงินค่าตอบแทนในการควบคุมสถาบันการเงินใดให้จ่ายจาก
สินทรัพย์ของสถาบันการเงินนั้น

มาตรา ๑๑๗ มิให้นำบทบัญญัติในหมวด ๓ การกำกับสถาบันการเงิน เว้นแต่ส่วนที่ ๘
การจัดทำบัญชี การรายงาน และผู้สอบบัญชี มาใช้กับสถาบันการเงินในระหว่างที่ถูกควบคุม
ตามหมวดนี้

มาตรา ๑๑๘ เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งให้สถาบันการเงินดำเนินการอย่าง
หนึ่งอย่างใด หรือได้รับรายงานเกี่ยวกับสถาบันการเงินตามความในหมวดนี้ ให้ธนาคารแห่ง
ประเทศไทยรายงานต่อรัฐมนตรีเพื่อทราบโดยไม่ชักช้า

หมวด ๗

การกำกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

มาตรา ๑๑๙ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ได้แก่

- (๑) สถาบันการเงินของรัฐที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น
- (๒) นิติบุคคลที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๑๒๐ เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลระบบสถาบันการเงินได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ รัฐมนตรีผู้รักษาการตามกฎหมายจัดตั้งสถาบันการเงินเฉพาะกิจ อาจมอบหมายให้
ธนาคารแห่งประเทศไทยทำหน้าที่ดังต่อไปนี้ทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วน ตามที่กฎหมายได้
กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่

ของรัฐมนตรีผู้รักษาการได้

- (๑) กำกับดูแลโดยทั่วไปซึ่งกิจการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจนั้น

(๒) มีอำนาจสั่งให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็น รวมทั้งแต่งตั้งบุคคลเพื่อตรวจสอบและรายงานกิจการหรือทรัพย์สินของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(๓) มีอำนาจแต่งตั้งหรือถอดถอนบุคคลใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ รวมทั้งกำหนดค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์อื่นใดให้แก่บุคคลดังกล่าว

(๔) กำหนดแนวนโยบายเพื่อให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจดำเนินการหรือถือปฏิบัติ

(๕) มีอำนาจสั่งให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติหรือยับยั้งการกระทำของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ขัดต่อนโยบายของรัฐบาลหรือมติคณะรัฐมนตรี

ในการกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามวรรคหนึ่ง ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี อาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติเพิ่มเติมหรือให้นำบทบัญญัติใดของพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจนั้นได้

หมวด ๘

บทกำหนดโทษ

มาตรา ๑๒๑ ผู้ใดประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน หรือธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์โดยมิได้รับอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สองปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่สองแสนบาทถึงหนึ่งล้านบาท

มาตรา ๑๒๒ สถาบันการเงินใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๑๑ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งพันบาทตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๑๒๓ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๑๒ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่

มาตรา ๑๒๔ สถาบันการเงินใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๑๓ มาตรา ๑๕ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๗ มาตรา ๔๑ หรือมาตรา ๔๒ หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ ข้อกำหนด หรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามมาตรา ๑๕ วรรคสอง มาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๗ หรือมาตรา ๔๒ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสามแสนบาท และปรับอีกไม่เกินวันละสามพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๑๒๕ สถาบันการเงินใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๐ มาตรา ๒๑ วรรคหนึ่ง มาตรา ๒๒ มาตรา ๓๘ มาตรา ๔๐ วรรคหนึ่ง มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๔ มาตรา ๔๗ หรือมาตรา ๔๘ หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ ข้อกำหนด หรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามมาตรา ๓๘ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๐ วรรคสอง มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗ หรือมาตรา ๔๘ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท และปรับอีกไม่เกินวันละห้าพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๑๒๖ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๑๔ มาตรา ๕๔ หรือมาตรา ๕๖ หรือบริษัทแม่ของสถาบันการเงินที่ปฏิบัติฝ่าฝืนมาตรา ๕๕ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงสามปีหรือปรับตั้งแต่หกหมื่นบาทถึงสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละสามพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่ แล้วแต่กรณี

มาตรา ๑๒๗ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๖ วรรคสอง ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่หกหมื่นบาทถึงสามแสนบาท และปรับอีกไม่เกินวันละสามพันบาทจนกว่าจะได้มีการปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๑๒๘ สถาบันการเงินใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๑๖ มาตรา ๒๔

มาตรา ๒๕ วรรคหนึ่ง มาตรา ๒๙ มาตรา ๓๐ มาตรา ๓๑ มาตรา ๓๒ มาตรา ๓๔ มาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๓ มาตรา ๔๘ มาตรา ๔๙ มาตรา ๕๐ มาตรา ๕๑ มาตรา ๕๘ มาตรา ๕๙ มาตรา ๖๐ มาตรา ๖๑ มาตรา ๖๒ มาตรา ๖๓ มาตรา ๖๔ มาตรา ๖๖ มาตรา ๖๗ มาตรา ๖๘ มาตรา ๗๑ มาตรา ๗๓ วรรคหนึ่ง มาตรา ๗๔ มาตรา ๗๘ มาตรา ๘๐ มาตรา ๘๓ มาตรา ๘๔ หรือมาตรา ๘๕ หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ ข้อกำหนด หลักเกณฑ์ เงื่อนไข หรือคำสั่ง

ที่กำหนดตามมาตรา ๙ มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง มาตรา ๑๖ มาตรา ๒๙ มาตรา ๓๐ มาตรา ๓๑ มาตรา ๓๒ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๓ มาตรา ๓๔ มาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๒ มาตรา ๔๓ มาตรา ๔๘ มาตรา ๔๙ มาตรา ๕๐ มาตรา ๕๑ มาตรา ๕๘ มาตรา ๕๙ มาตรา ๖๐ มาตรา ๖๑ มาตรา ๖๒ มาตรา ๖๓ มาตรา ๖๔ มาตรา ๖๖ มาตรา ๖๗ มาตรา ๗๑ มาตรา ๗๓ วรรคหนึ่ง มาตรา ๗๔ วรรคสอง มาตรา ๗๘ มาตรา ๘๐ มาตรา ๘๙ มาตรา ๙๐ (๑) (๓) และ (๔) มาตรา ๙๕ หรือมาตรา ๙๖ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่ หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๑๒๙ ในกรณีที่มีการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนมาตรา ๒๐ มาตรา ๒๑ มาตรา ๒๒ มาตรา ๓๔ มาตรา ๔๘ มาตรา ๔๙ มาตรา ๕๐ หรือมาตรา ๕๙ แล้วแต่กรณี โดยที่สถาบันการเงิน สามารถพิสูจน์ได้ว่าได้ใช้ความระมัดระวังด้วยความรอบคอบในการตรวจสอบผู้ที่เกี่ยวข้องแล้ว แต่ไม่สามารถทราบและป้องกันมิให้เกิดการฝ่าฝืนดังกล่าวได้ ให้ถือว่าสถาบันการเงินมิได้กระทำความผิดตามมาตราดังกล่าว

มาตรา ๑๓๐ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามมาตรา ๕๖ หรือมาตรา ๕๗ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่ หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๑๓๑ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๑๐๔ หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงินหรือพนักงานควบคุมสถาบันการเงินตามมาตรา ๑๑๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละสามพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่

มาตรา ๑๓๒ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดตามมาตรา ๑๒๑ หรือมาตรา ๑๒๓ เป็นนิติบุคคล กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของนิติบุคคลนั้น ต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนในการกระทำความผิดนั้นภายใต้บังคับมาตรา ๑๓๙ ในกรณีที่สถาบันการเงินกระทำความผิดตามมาตรา ๑๒๒ มาตรา ๑๒๔ มาตรา ๑๒๕ หรือมาตรา ๑๒๘ กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินนั้น ต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนในการกระทำความผิดนั้น

มาตรา ๑๓๓ ความผิดตามมาตรา ๑๒๒ มาตรา ๑๒๔ มาตรา ๑๒๕ มาตรา ๑๒๘ และมาตรา ๑๓๒ วรรคสอง ถ้ามิได้ฟ้องต่อศาลหรือมิได้มีการเปรียบเทียบตามมาตรา ๑๕๖ ภายในสองปีนับแต่วันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจพบการกระทำความผิด หรือภายในห้าปีนับแต่วันกระทำความผิด เป็นอันขาดอายุความ

มาตรา ๑๓๔ ผู้ใดให้ถ้อยคำอันเป็นเท็จต่อผู้ตรวจการสถาบันการเงินหรือคณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงิน โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชนต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๓๕ ผู้ใดขัดขวางหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ตรวจการสถาบันการเงิน คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงิน หรือพนักงานควบคุมสถาบันการเงิน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๓๖ ผู้ใดไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจการสถาบันการเงิน บุคคลตามมาตรา ๘๕วรรคสาม คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงิน หรือพนักงานควบคุมสถาบันการเงิน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๓๗ ผู้ใดถอน ทำให้เสียหาย ทำลาย หรือทำให้ไร้ประโยชน์ซึ่งตราหรือเครื่องหมายซึ่งผู้ตรวจการสถาบันการเงิน คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงิน หรือพนักงานควบคุมสถาบันการเงินได้ประทับหรือหมายไว้ที่สิ่งนั้น ๆ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินสามแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๓๘ ผู้ใดทำให้เสียหาย ทำลาย ซ่อนเร้น เอาไปเสีย หรือทำให้สูญหายหรือไร้ประโยชน์ซึ่งทรัพย์สินหรือเอกสารใด ๆ อันผู้ตรวจการสถาบันการเงิน คณะกรรมการควบคุมสถาบันการเงิน หรือพนักงานควบคุมสถาบันการเงินได้ยึดอายัด รักษาไว้ หรือสั่งให้ส่งเพื่อเป็นพยานหลักฐานหรือเพื่อบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย ไม่ว่าพนักงานเจ้าหน้าที่จะรักษาทรัพย์สินหรือเอกสารนั้นไว้เอง หรือสั่งให้ผู้นั้นหรือผู้อื่นส่งหรือรักษาไว้ก็ตาม ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงสามปี หรือปรับตั้งแต่หกหมื่นบาทถึงสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๓๙ ในกรณีที่สถาบันการเงินใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๖ มาตรา ๕๐ มาตรา ๖๖ มาตรา ๘๐ มาตรา ๘๓ มาตรา ๘๔ หรือมาตรา ๘๕ หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ ข้อกำหนด หลักเกณฑ์ หรือคำสั่งที่กำหนดตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง มาตรา ๑๐ วรรค

หนึ่งมาตรา ๓๓ มาตรา ๓๖ มาตรา ๕๐ มาตรา ๖๖ มาตรา ๗๑ มาตรา ๘๐ มาตรา ๘๐ หรือมาตรา ๘๕ กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับตั้งแต่ห้าแสนบาทถึงหนึ่งล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนในการกระทำความผิดนั้น

มาตรา ๑๔๐ กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินผู้ใด โดยทุจริต หลอกลวงด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จแก่ประชาชน หรือด้วยการปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้แก่ประชาชนทราบ และโดยการหลอกลวงดังกล่าวนี้ได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากประชาชนผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ประชาชนผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่ห้าแสนบาทถึงหนึ่งล้านบาท

มาตรา ๑๔๑ กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินผู้ใด ซึ่งได้รับมอบหมายให้จัดการทรัพย์สินของสถาบันการเงินหรือทรัพย์สินที่สถาบันการเงินเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย กระทำผิดหน้าที่ของตนด้วยประการใด ๆ โดยทุจริตจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สินของสถาบันการเงิน ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่ห้าแสนบาทถึงหนึ่งล้านบาท

มาตรา ๑๔๒ กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินผู้ใด ครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของสถาบันการเงินหรือซึ่งสถาบันการเงินเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วยเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นเป็นของตนหรือบุคคลที่สามโดยทุจริต ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่ห้าแสนบาทถึงหนึ่งล้านบาท

มาตรา ๑๔๓ กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินผู้ใด เอาไปเสีย ทำให้เสียหาย ทำลาย ทำให้เสื่อมค่า หรือทำให้ไร้ประโยชน์ซึ่งทรัพย์สินอันสถาบันการเงินมีหน้าที่ดูแลหรือที่อยู่ในความครอบครองของสถาบันการเงิน ถ้าได้กระทำเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี และปรับไม่เกินห้าแสนบาท มาตรา ๑๔๔ กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินผู้ใด กระทำการดังต่อไปนี้ โดยรู้ว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินหรือเจ้าหน้าที่ของบุคคลอื่น ซึ่งจะใช้สิทธิของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินบังคับชำระหนี้จากสถาบันการเงิน หรือใช้หรือน่าจะใช้สิทธิเรียกร้องทางศาลให้ชำระหนี้ เพื่อมิให้เจ้าหน้าที่ได้รับชำระหนี้ทั้งหมดหรือบางส่วน ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงสิบปีและปรับตั้งแต่ห้าแสนบาทถึงหนึ่งล้านบาท

(๑) ย้ายไปเสีย ซ่อนเร้น หรือโอนไปให้แก่ผู้อื่นซึ่งทรัพย์สินของสถาบันการเงิน หรือ

(๒) ลงบัญชีหรือกระทำการอื่นใดซึ่งทำให้ปรากฏว่าสถาบันการเงินเป็นหนี้ซึ่งไม่เป็นความจริง

มาตรา ๑๔๕ กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินผู้ใดกระทำการหรือไม่กระทำการเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายเพื่อตนเองหรือผู้อื่นอันเป็นการเสียหายแก่สถาบันการเงิน ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่ห้าแสนบาทถึงหนึ่งล้านบาท

มาตรา ๑๔๖ กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินผู้ใดกระทำหรือยินยอมให้กระทำการดังต่อไปนี้เพื่อลวงให้สถาบันการเงินหรือผู้ถือหุ้นขาดประโยชน์อันควรได้ หรือลวงบุคคลใด ๆ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่ห้าแสนบาทถึงหนึ่งล้านบาท

(๑) ทำให้เสียหาย ทำลาย เปลี่ยนแปลง ตัดทอน หรือปลอมบัญชี เอกสารหรือหลักประกัน

ของสถาบันการเงินหรือที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน

(๒) ลงข้อความเท็จหรือไม่ลงข้อความสำคัญในบัญชี หรือเอกสารของสถาบันการเงินหรือ

(๓) ทำบัญชีไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน หรือไม่ตรงต่อความเป็นจริง

มาตรา ๑๔๗ ความผิดตามมาตรา ๑๔๐ มาตรา ๑๔๑ มาตรา ๑๔๒ มาตรา ๑๔๓ มาตรา ๑๔๔ มาตรา ๑๔๕ หรือมาตรา ๑๔๖ หากผู้กระทำเป็นพนักงานของสถาบันการเงินต้องระวางโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น

มาตรา ๑๔๘ ผู้สอบบัญชี หรือผู้ประเมินราคา หรือผู้ชำนาญการเฉพาะด้านผู้ใดปฏิบัติงานสอบบัญชีเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยผู้สอบบัญชีหรือข้อกำหนดเพิ่มเติมตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด หรือทำรายงานเท็จหรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๖๙ หรือมาตรา ๗๐ หรือมาตรา ๗๑ หรือประเมินราคาทรัพย์สินโดยไม่สุจริต แล้วแต่กรณี ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๔๙ ผู้ใดก่อให้เกิดกรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินหรือผู้ชำนาญการเฉพาะด้านของสถาบันการเงิน กระทำความผิดตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๔๐ มาตรา ๑๔๑ มาตรา ๑๔๒ มาตรา ๑๔๓ มาตรา ๑๔๔ มาตรา ๑๔๕ มาตรา ๑๔๖ หรือมาตรา ๑๔๘ ไม่ว่าด้วยการใช้ สิ่ง ชูเชิญ จ้าง หรือด้วยวิธีอื่นใด ต้องระวางโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น

มาตรา ๑๕๐ ผู้ใดกระทำด้วยประการใด ๆ อันเป็นการช่วยเหลือหรือให้ความสะดวกในการที่กรรมการ ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงิน ผู้สอบบัญชี หรือผู้ชำนาญการเฉพาะด้านของสถาบันการเงิน กระทำความผิดตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๔๐

มาตรา ๑๔๑ มาตรา ๑๔๒ มาตรา ๑๔๓ มาตรา ๑๔๔ มาตรา ๑๔๕ มาตรา ๑๔๖ หรือมาตรา ๑๔๘ ไม่ว่าจะก่อนหรือขณะกระทำความผิด ต้องระวางโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ เว้นแต่ผู้นั้นมีได้รู้ถึงการช่วยเหลือหรือให้ความสะดวกนั้น

มาตรา ๑๕๑ ความผิดมาตรา ๑๔๐ มาตรา ๑๔๑ มาตรา ๑๔๒ มาตรา ๑๔๓ มาตรา ๑๔๔ มาตรา ๑๔๕ มาตรา ๑๔๖ หรือมาตรา ๑๔๘ มาตรา ๑๔๙ และมาตรา ๑๕๐ เมื่อพนักงานอัยการยื่นฟ้องคดีอาญา ให้พนักงานอัยการมีอำนาจเรียกทรัพย์สิน หรือราคาหรือค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายแทนผู้เสียหายด้วย และให้ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมศาล มาตรา ๑๕๒ ในกรณีที่ปรากฏว่าบุคคลใดกระทำความผิดตามมาตรา ๑๔๐ มาตรา ๑๔๑

มาตรา ๑๔๒ มาตรา ๑๔๓ มาตรา ๑๔๔ มาตรา ๑๔๕ มาตรา ๑๔๖ หรือมาตรา ๑๔๘ มาตรา ๑๔๙ และมาตรา ๑๕๐ และธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าหากปล่อยเงินเข้าไว้อาจเกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ของประชาชน ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งยึดหรืออายัดทรัพย์สินของบุคคลนั้น

หรือทรัพย์สินซึ่งตามกฎหมายอาจถือได้ว่าเป็นของบุคคลนั้น หรือตามพฤติการณ์ที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าเป็นของบุคคลนั้น แต่จะยึดหรืออายัดทรัพย์สินเกินกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบวันไม่ได้ เว้นแต่ในกรณีที่มีการฟ้องคดีต่อศาล ให้คำสั่งยึดหรืออายัดดังกล่าวยังคงมีผลต่อไปจนกว่าศาลจะสั่งเป็นอย่างอื่น

ในกรณีมีเหตุจำเป็นทำให้ไม่สามารถฟ้องคดีภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันได้ ศาลที่มีเขตอำนาจอาจสั่งขยายระยะเวลาออกไปอีกตามคำขอของธนาคารแห่งประเทศไทยได้ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดำเนินการยึดหรืออายัดทรัพย์สินตามวรรคหนึ่ง

การกำหนดวิธีการในการดำเนินการยึดหรืออายัดทรัพย์สินและการกำหนดจำนวนเงินที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีพและเลี้ยงดูครอบครัวของบุคคลที่ถูกยึดหรืออายัดทรัพย์สินตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ผู้ใดทำลาย ย้ายไปเสีย ซ่อนเร้น เอาไปเสีย ทำให้สูญหายหรือไร้ประโยชน์ โอนให้แก่บุคคลอื่น หรือกระทำการใด ๆ ให้เสียหายแก่ทรัพย์สินที่ถูกยึดหรืออายัดตามวรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสิบปี และปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท

มาตรา ๑๕๓ ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าบุคคลตามมาตรา ๑๕๒ จะหลบหนีออกนอกราชอาณาจักร ศาลอาญาโดยคำร้องขอของธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งห้ามมิให้บุคคลนั้นออกนอกราชอาณาจักรไว้ก่อนได้

ในกรณีมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติโดยคำร้องขอของผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทยหรือบุคคลที่ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทยมอบหมาย มีอำนาจสั่งห้ามมิให้บุคคล

ตามมาตรา ๑๕๒ ออกนอกราชอาณาจักรไว้ก่อนเป็นการชั่วคราวได้เป็นเวลาไม่เกินสิบห้าวันจนกว่าศาลอาญาจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่นผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของศาลอาญาตามวรรคหนึ่งหรือของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติตามวรรคสองหรือผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลดังกล่าว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสิบปี และปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท

มาตรา ๑๕๔ ผู้ใดล่วงรู้กิจการของสถาบันการเงินใดเนื่องจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดในกฎหมายหรือเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้ที่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดในกฎหมาย อันเป็นกิจการที่ตามปกติวิสัยจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย ถ้าผู้นั้นนำไปเปิดเผยแก่บุคคลอื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับแก่การเปิดเผยในกรณี ดังต่อไปนี้

- (๑) การเปิดเผยตามหน้าที่หรือเพื่อประโยชน์แก่การสอบสวนหรือการพิจารณาคดี
- (๒) การเปิดเผยเกี่ยวกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้
- (๓) การเปิดเผยแก่ผู้สอบบัญชีของสถาบันการเงินนั้นหรือหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับสถาบันการเงินนั้น
- (๔) การเปิดเผยข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับสถาบันการเงิน หรือธุรกิจทางการเงิน ตามข้อตกลงที่มีระหว่างกัน
- (๕) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขฐานะการดำเนินงานของสถาบันการเงินนั้น
- (๖) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน
- (๗) การเปิดเผยความลับของลูกค้าสถาบันการเงินที่ถูกเปิดเผยต่อสาธารณชนแล้ว
- (๘) การเปิดเผยความลับของลูกค้าของสถาบันการเงินซึ่งลูกค้าดังกล่าวให้ความยินยอมแล้ว

(๙) การเปิดเผยให้แก่บริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินเดียวกัน

(๑๐) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามที่กฎหมายบัญญัติไว้

มาตรา ๑๕๕ ผู้ใดล่วงรู้หรือได้มาซึ่งความลับของสถาบันการเงินโดยเหตุที่เป็นผู้มีอำนาจในการจัดการหรือเป็นพนักงาน และเปิดเผยความลับนั้นในประการที่น่าจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นหรือประชาชน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับการเปิดเผยตามกรณีในมาตรา ๑๕๔ วรรคสอง

มาตรา ๑๕๖ ความผิดตามมาตรา ๑๒๒ มาตรา ๑๒๔ มาตรา ๑๒๕ มาตรา ๑๒๘

มาตรา ๑๓๒ วรรคสอง และมาตรา ๑๓๙ ให้คณะกรรมการที่รัฐมนตรีแต่งตั้งมีอำนาจเปรียบเทียบได้คณะกรรมการที่รัฐมนตรีแต่งตั้งตามวรรคหนึ่งให้มีจำนวนสามคน โดยอย่างน้อยต้องเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหนึ่งคน

เมื่อคณะกรรมการได้ทำการเปรียบเทียบ และผู้ต้องหาได้ชำระค่าปรับตามจำนวนและภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนดแล้ว ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๑๕๗ ให้ถือว่าธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน หรือธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ แล้วแต่กรณีอยู่แล้วในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ เป็นสถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประเภทนั้นตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๑๕๘ บรรดากฎกระทรวง ประกาศกระทรวงการคลัง และประกาศ หนังสือเวียน คำสั่ง หรือข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน หรือธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ บรรดาที่ใช้บังคับอยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับให้ใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติในพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ จนกว่าจะได้มีการออกประกาศ หรือคำสั่งตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๑๕๙ สถาบันการเงินใดได้รับการผ่อนผันให้ลงทุน หรือซื้อ หรือมีหุ้นเกินอัตราส่วนตามมาตรา ๓๔ อยู่แล้วในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้สถาบันการเงินมีสิทธิถือหรือมีไว้ต่อไปตามหลักเกณฑ์ที่ได้รับการผ่อนผัน แต่ต้องไม่เกินกำหนดห้าปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับในกรณีที่สถาบันการเงินใดได้รับผ่อนผันให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ เกินอัตราส่วนตามมาตรา ๕๐ อยู่แล้วในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้สถาบันการเงินนั้นคงให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ ตามสัญญาที่ผูกพันไว้แล้วต่อไปได้จนกว่าจะครบกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ตามที่ระบุในสัญญาดังกล่าว

สถาบันการเงินใดให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ แก่บุคคลใดและผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวรวมกันเกินอัตราที่กำหนดตามมาตรา ๔๙ หรือ มาตรา ๕๐ ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ โดยการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อดังกล่าวไม่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์หรือกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ ที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น

สถาบันการเงินดังกล่าวจะให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่บุคคลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวอีกไม่ได้ และต้องดำเนินการเพื่อ

ทำให้การให้สินเชื่อลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อดังกล่าวเป็นไปตามที่บัญญัติใน

มาตรา ๔๙ หรือมาตรา ๕๐ โดยเร็ว แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินห้าปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับสถาบันการเงินใดได้รับผ่อนผันให้มีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์อยู่แล้วในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้สถาบันการเงินดังกล่าวมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์นั้นต่อไปได้ตามหลักเกณฑ์ที่ได้รับการผ่อนผันนั้น

มาตรา ๑๖๐ บริษัทเงินทุนใดที่ได้รับใบอนุญาตอยู่แล้วในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ประกอบธุรกิจได้ตามที่ได้รับอนุญาตไว้แล้ว

มาตรา ๑๖๑ บริษัทที่มีได้ประกอบธุรกิจทางการเงิน แต่ได้รับการผ่อนผันให้ถือหุ้นในสถาบันการเงินใดเกินอัตราที่กำหนดในมาตรา ๑๘ อยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ถือหุ้นของสถาบันการเงินนั้นได้ต่อไป และอาจซื้อหุ้นเพิ่มทุนเพื่อรักษาสัดส่วนการถือหุ้นที่มีอยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับได้ แต่ถ้าได้จำหน่ายหุ้นนั้นไปเท่าใดให้คงมีสิทธิถือหุ้นเกินอัตราที่กำหนดได้เท่าจำนวนหุ้นที่เหลืออยู่นั้น

ห้ามมิให้บริษัทตามวรรคหนึ่งซื้อหุ้นของสถาบันการเงินที่ตนถืออยู่เพิ่ม เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาที่ได้รับการผ่อนผันตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๑๖๒ บุคคลใดถือหุ้นหรือมีไว้ซึ่งหุ้นของสถาบันการเงินแห่งใดแห่งหนึ่งเกินอัตราที่กำหนดตามมาตรา ๑๘ เนื่องจากการนับรวมหุ้นที่ผู้ที่เกี่ยวข้องถืออยู่หรือมีไว้ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ โดยการถืออยู่หรือมีไว้ซึ่งหุ้นของสถาบันการเงินดังกล่าวไม่ขัดต่อกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น ให้คงมีสิทธิถือหรือมีไว้ซึ่งหุ้นนั้นได้ต่อไป แต่ถ้าได้จำหน่ายหุ้นนั้นไปเท่าใดก็ให้คงมีสิทธิถือหรือมีไว้ซึ่งหุ้นนั้นเกินอัตราที่กำหนดได้เท่าจำนวนหุ้นที่เหลือ และให้บุคคลดังกล่าวต้องดำเนินการเพื่อให้การถือหรือมีไว้ซึ่งหุ้นดังกล่าวเป็นไปตามที่บัญญัติในมาตรา ๑๘ โดยเร็ว

แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินห้าปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

มาตรา ๑๖๓ ในขณะที่ยังมีได้จัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝาก หากมีบทบัญญัติมาตราใดในพระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้เป็นภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก ให้ภารกิจและอำนาจหน้าที่ดังกล่าวเป็นของกระทรวงการคลังจนกว่าจะมีการจัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝากขึ้นผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากในปัจจุบันการกำกับ

ดูแลการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์ และกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจ

เงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ แล้วแต่กรณี จึงทำให้การกำกับดูแลแตกต่างกัน แต่โดยที่การดำเนินกิจการของสถาบันการเงินควรมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ประกอบกับในช่วงที่ผ่านมา ประเทศไทยได้ประสบปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงอันมีผลกระทบโดยตรงต่อสถาบันการเงิน และกระทบกระเทือนความเชื่อมั่นของประชาชนและผู้ฝากเงินที่มีต่อระบบสถาบันการเงินโดยรวม ดังนั้น

สมควรปรับปรุงมาตรการในการกำกับดูแลสถาบันการเงินดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์และกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ และรวมเป็นฉบับเดียวกัน เพื่อให้การควบคุมดูแลเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนแก้ไขเพิ่มเติมบทกำหนดโทษสำหรับความผิดที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางรัตน์ธัญญาห์ ตันอมาตยรัตน์
วันเดือนปีเกิด :	๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๐๘
สถานที่เกิด :	จังหวัดยะลา
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี :	ศิลปศาสตรบัณฑิต
สถานที่สำเร็จการศึกษา :	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ปีที่สำเร็จการศึกษา :	ปีการศึกษา ๒๕๓๕
ประสบการณ์ในการทำงาน :	- ปี ๒๕๓๖ - ๒๕๔๔ เจ้าหน้าที่สินเชื่อและการตลาด ระดับ ๗ ธนาคาร ศรีนคร จำกัด(มหาชน) - ปี ๒๕๔๔ - ๒๕๔๖ เจ้าหน้าที่บริหารสินทรัพย์ ระดับ ๗ ธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ปี ๒๕๔๗ - ปัจจุบัน เลขานุการ ระดับ ๗ ธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)